



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN I
TAHUN 2022

BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN KABUPATEN
KLUNGKUNG
2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung sebagai salah satu unit kerja pada instansi Pemerintah Kabupaten Klungkung juga menyelenggarakan pelayanan publik meski dominan pada pelayanan pada internal Pemerintah Kabupaten Klungkung. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah dan perubahannya, Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintah fungsi penunjang bidang perencanaan dan bidang penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan Daerah. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan melaksanakan pelayanan yang standar pelayanannya telah ditetapkan

dengan Keputusan Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung No. 16 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pada Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Klungkung

Berdasarkan keputusan tersebut, Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan menetapkan **2 jenis layanan yaitu :**

- a. **Layanan Informasi** Publik.
- b. Layanan Konsultasi Perencanaan.

Berdasarkan 2 jenis layanan tersebut terdapat 2 produk layanan yang terdiri dari :

1. Informasi Publik.
2. Jasa konsultasi perencanaan.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Baperlitbang Kab. Klungkung serta bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

7. Keputusan Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung No. 16 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pada Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Klungkung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan khususnya pada periode triwulan I Tahun 2022 Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan.
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

2.1. Persiapan

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan kuisisioner, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

- a. penyusunan kuisisioner dalam bentuk pengisian formulir melalui aplikasi SISUKMA yang dikirim melalui nomor WA pengguna layanan yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu :
 - 1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, dan instansi/alamat yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
 - 2) Bagian II : Survey Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :
 - a) Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b) Prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c) Waktu pelayanan.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d) Kemudahan mendapatkan informasi
Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
 - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i) Sarana dan Prasarana.

Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 1**, **buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 2**, **baik** diberi nilai **Bintang 3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **Bintang 4**.

4) Jadwal Pelaksanaan.

Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Bulan
		Januari 2022
1.	Pengumpulan data survei	03 Januari 2022 s/d 31 Maret 2022
2.	Analisis data	31 Maret 2022
3.	Penyusunan laporan IKM	04 April 2022
4.	Publikasi IKM	07 April 2022

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Responden

Responden kuisisioner adalah pengguna layanan yang diberikan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan dengan jumlah responden 19 orang.

2) Lokasi dan waktu penyampaian kuisisioner

Lokasi penyebaran kuisisioner adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian kuisisioner dilakukan oleh masing-masing responden melalui media WA yang dikirim dari aplikasi SISUKMA.

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 03 Januari s/d tanggal 31 Maret 2022

2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab kuisisioner dalam link yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA.

2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan ASN terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

	Jumlah	1	
Bobot nilai rata – rata	Bobot		
tertimbang	=	$\frac{= \text{Jumlah}}{\text{Unsur}}$	$\frac{1}{9} = 0,11$

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}}$
--

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut :

- ~ Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~ Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat ASN yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Karakteristik Responden

- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 5 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat sarjana yaitu sebanyak 18 orang selanjutnya di tingkat pendidikan SMU sebanyak 0 orang, D1 0 orang, D3 1 orang, jadi keseluruhan 19 orang.
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh PNS sebanyak 18 dan Swasta sebanyak 1 orang.

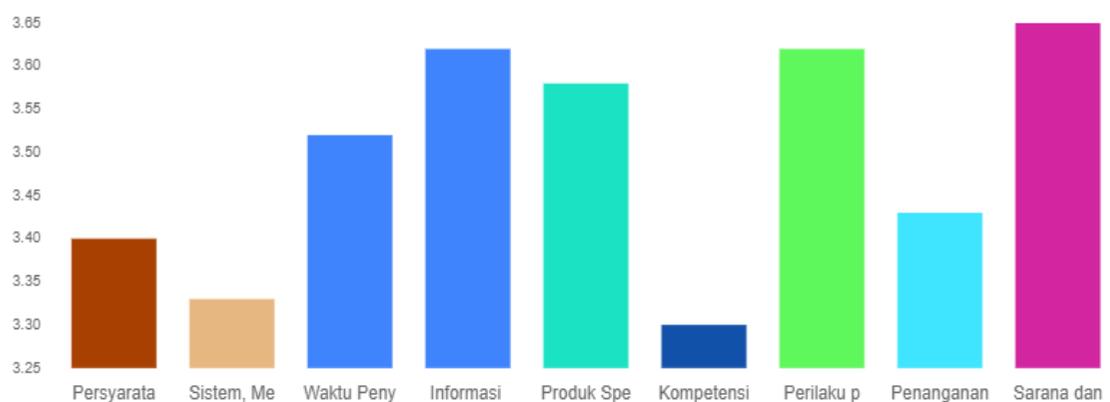
3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kab. Klungkung Persepsi responden digambarkan dalam gambar dibawah ini.

Gambar 3.1



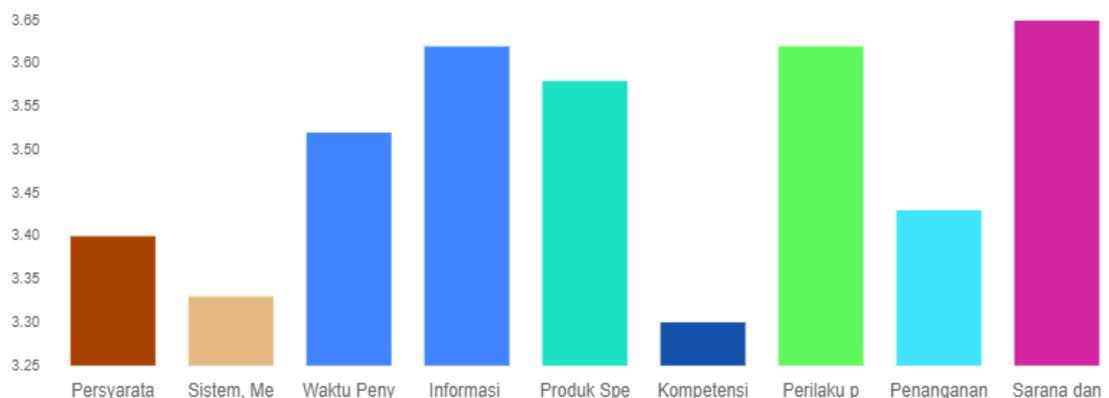
Sumber : data diolah, 2022

Gambar 3.1. Persepsi Responden terhadap pelayanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,40 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan.

Gambar 3.2



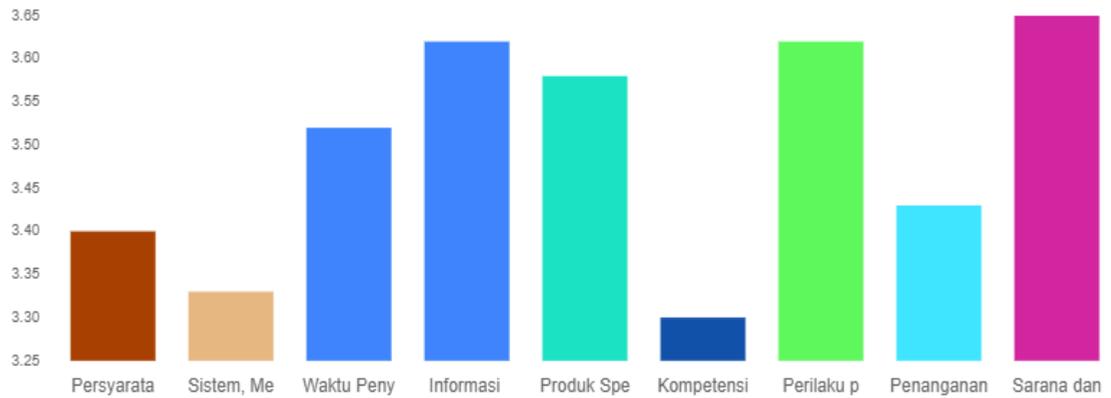
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Baperlitbang masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,34 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.3. Kecepatan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Baperlitbang. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.3



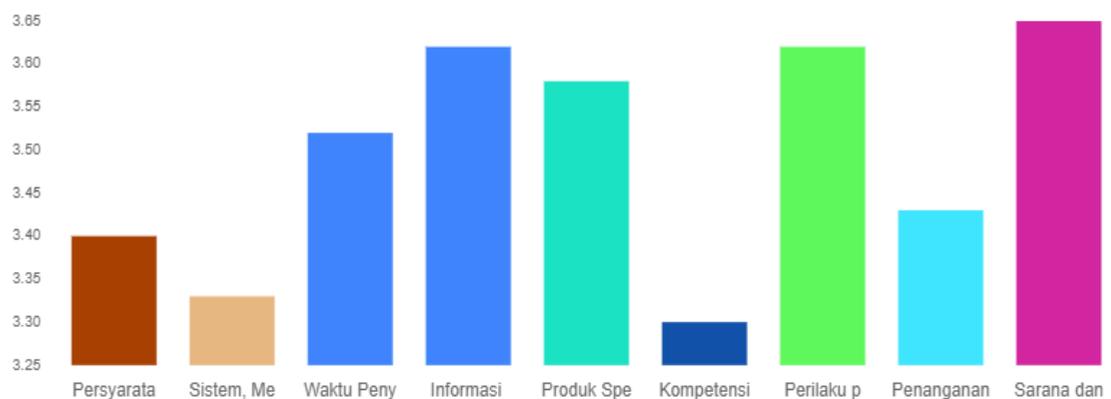
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Baperlitbang masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,54 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :.

Gambar 3.4



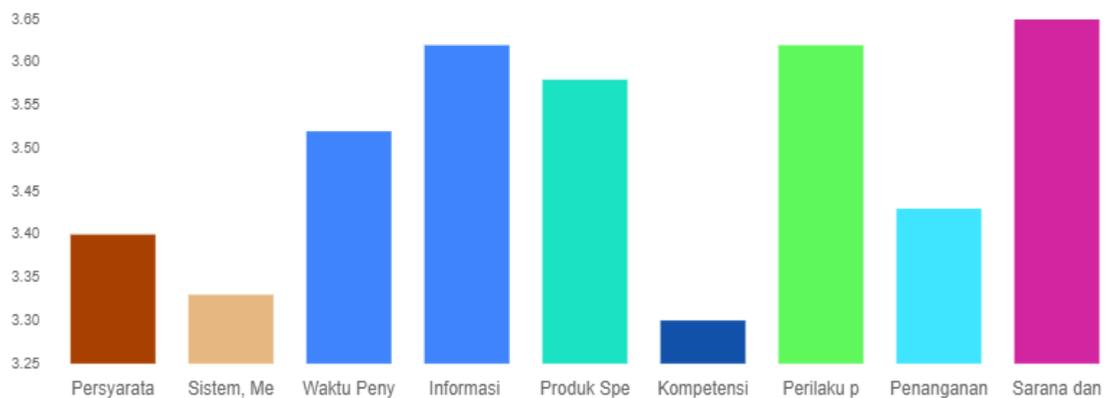
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap informasi layanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,64 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.5



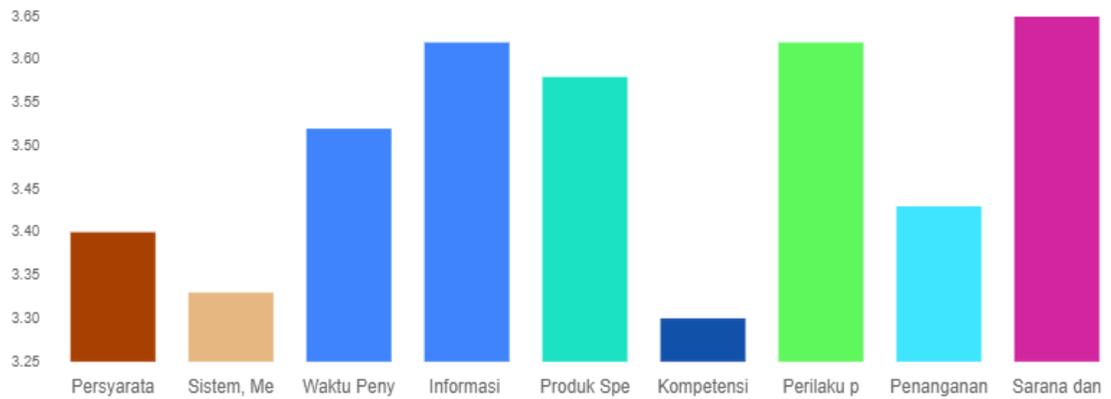
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kesesuaian produk layanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,59 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.6



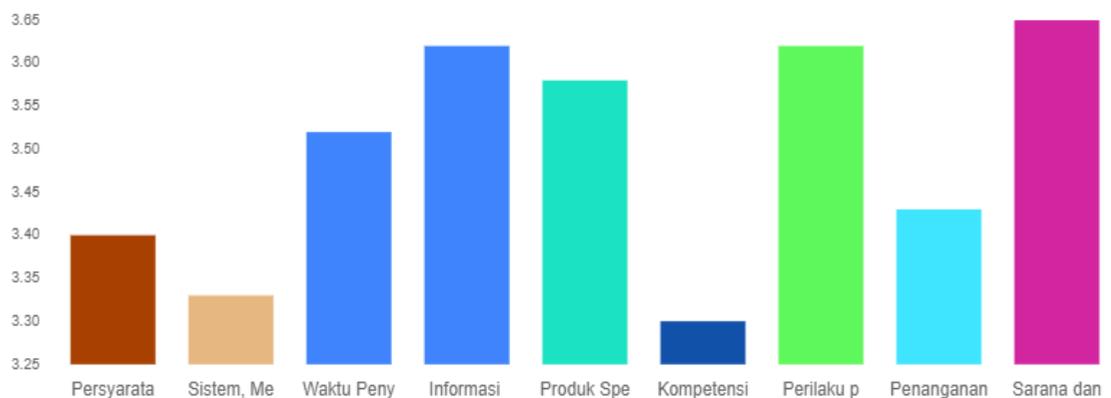
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kompetensi petugas di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,30 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7



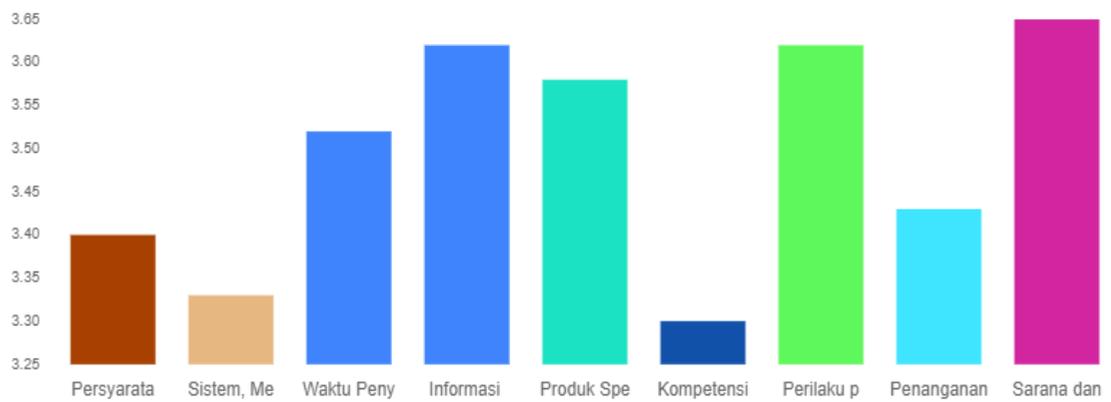
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan masih pada kategori Sangat Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,60 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.8. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana kelengkapan sarana prasarana pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.8



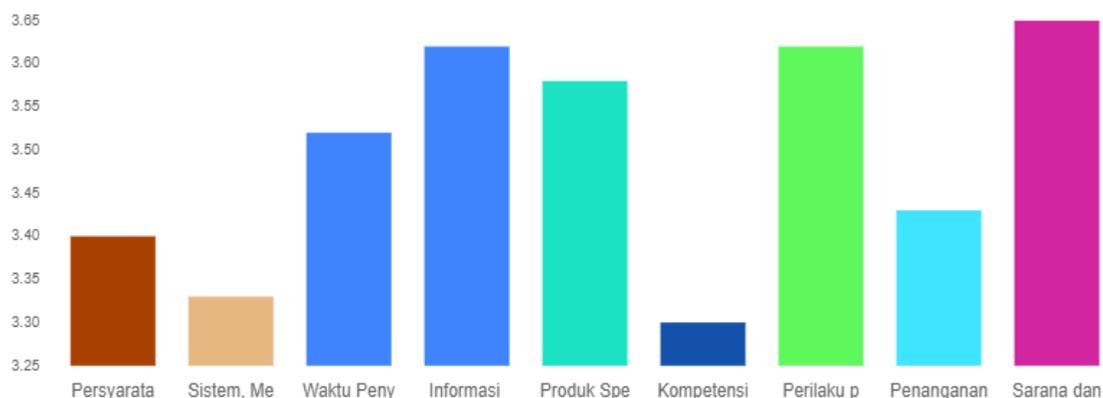
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap sarana dan prasarana di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan masih pada kategori sangat baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana yang ada pada Baperlitbang yaitu sebesar 3,45 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.9



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,65 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Baperlitbang

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 unsur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam table di bawah ini.

Tabel 3. 1

No	Umu r	Jenis Kelamin	Pendidika n	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata - Rata
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	40	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.78
2	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3	48	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POL RI	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2.11
4	28	Laki-Laki	D4	PNS/TNI/POL RI	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3.56
5	41	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POL RI	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3.56
6	50	Perempua n	S1	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
7	55	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POL RI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
8	44	Perempua n	S1	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
9	39	Perempua n	S1	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
10	39	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
11	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
12	47	Laki-laki	S2	PNS/TNI/POL RI	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3.44
13	58	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POL RI	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3.56
14	49	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89
15	46	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POL RI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
16	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89
17	46	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
18	46	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POL RI	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2.67
19	37	Perempua n	S1	PNS/TNI/POL RI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
				JUMLAH	69	67	67	70	69	67	70	67	71	
IKM					89.16									

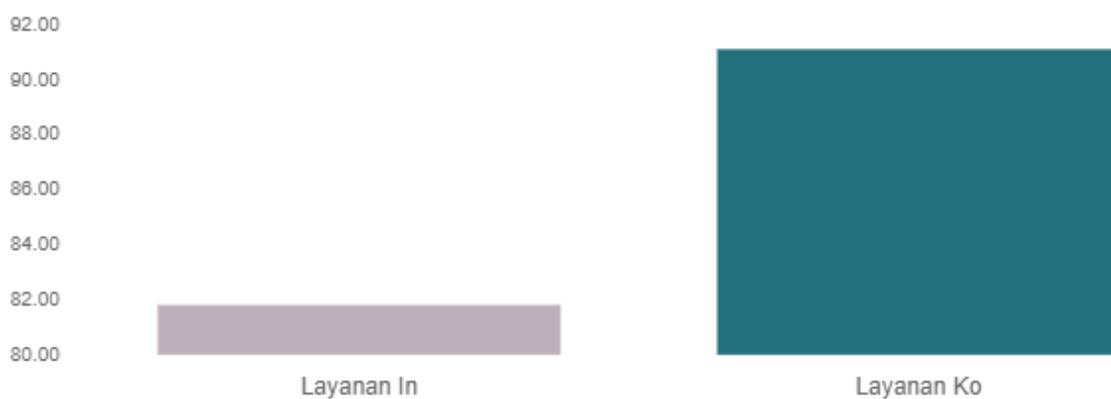
Dari tabel diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan adalah 89,16. sesuai dengan gambar dibawah

IKM



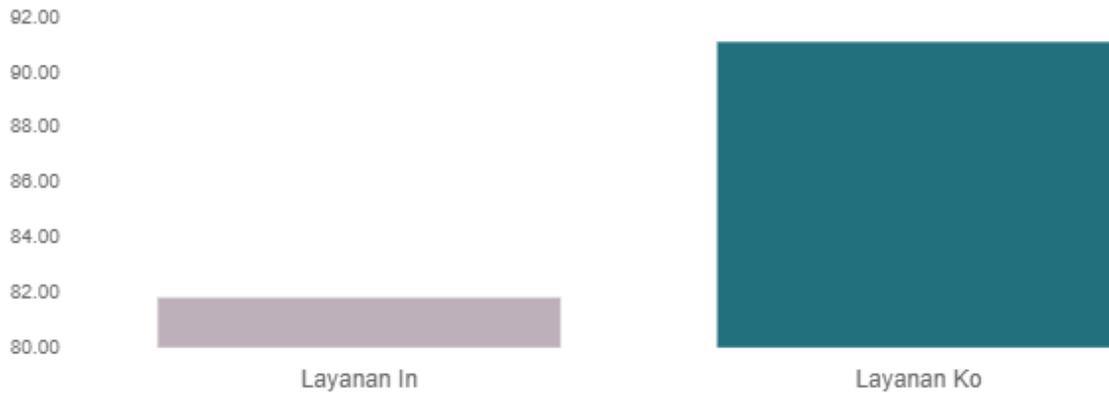
Sedangkan jika dilihat dari data jenis layanan, berdasarkan hasil pengukuran layanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik adalah layanan konsultasi perencanaan dengan mendapatkan IKM tertinggi yaitu mencapai 91,00 dan yang terendah dicapai oleh layanan informasi publik yang mencapai 82,00 sesuai dengan gambar dibawah.

Gambar 3.10



Sumber : diolah, 2022

Gambar 3.11



3.4. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan yaitu :

- a. Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA belum optimal, dikarenakan data hasil responden yang ikut berpartisipasi dalam mengisi SKM masih rendah.
- b. Dalam kategori persyaratan pelayanan perlu dilakukan penyesuaian.
- c. Publikasi informasi pelayanan pada media online atau offline belum maksimal.
- d. Kurangnya sarana dan prasana dalam pemberian layanan.
- e. Pengelolaan pengaduan belum terkelola dengan baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat Baperlitbang pada triwulan I tahun 2022 dengan kategori Sangat Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan disempurnakan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan) maupun pelaksanaan layanannya.
- b. Dari 9 unsur penilaian maka unsur kompetensi pelaksana adalah unsur yang paling dikeluhkan oleh responden (mendapat nilai rata-rata unsur terendah) dibandingkan unsur-unsur lainnya.
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan diantaranya adalah :
 - Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA yang belum optimal.
 - Standar pelayanan belum dipublikasikan secara massif.
 - Mengacu pada persepsi responden, standar pelayanan perlu perbaikan dan pelaksanaan forum konsultasi publik.
 - Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Baperlitbang Kab. Klungkung Sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
2. Melakukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, penyesuaian persyaratan, meningkatkan kecepatan layanan, sarana dan prasarana. Sebelum penetapan standar pelayanan harus didahului dengan melaksanakan konsultasi publik yang melibatkan stakeholder layanan.

3. Meningkatkan kompetensi dan responsivitas petugas pelayanan sehingga pelayanan lebih cepat dan lebih ramah.
4. Mempublikasikan standar pelayanan pada seluruh media yang dimiliki sehingga para pemohon layanan mendapatkan informasi yang jelas dan mampu memahami proses layanan di Baperlitbang Kab. Klungkung.



Kepala Baperlitbang Kab. Klungkung.

Anak Agung Gede Lesmana, ST.MT

Pembina Tingkat I (IV/B)

NIP. 19710102 200003 1 003