

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dan perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Salah satu tolok ukur keberhasilan atau ketidakberhasilan penyelenggara memberikan pelayanan kepada penerima layanan dengan melihat hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut,

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hasil SKM dari Responden/Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan perlu ditingkatkan serta menjadi pendorong setiap Perangkat Daerah/unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);

3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) sekali dalam 1 tahun;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi;
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik;
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerimaan pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;

13. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan

1.4.1 Maksud

Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024 ini dimaksudkan untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.
2. Memetakan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mengidentifikasi harapan pengguna layanan akan pelayanan publik pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali.

1.4.2 Tujuan

Sedangkan tujuan pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024 ini adalah :

1. Untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali serta mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
2. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali;
3. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.5 Sasaran Dan Manfaat

Sasaran penyusunan SKM Triwulan I Tahun 2024 ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data SKM secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
5. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi pengguna layanan untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

1.6 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024 pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 dilaksanakan pada periode waktu tertentu (Januari s.d Maret) yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;

8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

1.7 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi dalam bentuk laporan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali melalui nilai SKM Triwulan I Tahun 2024 ini, atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan serta saran-saran pengguna layanan digunakan untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup penyusunan SKM penyelenggara pelayanan publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan Survei dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan SKM dilaksanakan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali, dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk Triwulan I pada Bulan Januari s.d Maret Tahun 2024. Pada Triwulan I Tahun 2024 ini, Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali melaksanakan SKM menggunakan kuesioner yaitu melalui Google Form kepada penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali, dengan responden sebanyak 64 orang.

2.2 Tahapan Kegiatan

Terdapat 4 tahapan kegiatan SKM yaitu sebagai berikut :

1. Persiapan;
2. Pengumpulan Data;
3. Pengolahan dan Analisa Data
4. Penyusunan Laporan

2.3 Tahap Persiapan

Pada dasarnya pelaksanaan SKM sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Tahap persiapan terdiri dari tahap konsultasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsultasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Penyusunan SKM pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali merupakan kegiatan lanjutan sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan No 14 Tahun 2017;
2. *Meeting* antara unsur pimpinan dan staf pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali untuk menyusun pengumpulan data;

2.4 Variabel Survei

Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024 menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

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

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian yaitu:

1. Diberi nilai 1 (tidak baik/tidak mudah) apabila dalam pelaksanaan pelayanan tidak baik/tidak sederhana, alurnya tidak mudah, atau tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik/kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik/mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik/sangat mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat baik, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.5 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah semua pengguna layanan yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung dari setiap lokasi penelitian.

2.6 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM sesuai dengan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat/responden datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (*survey*) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
3. Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui tiga tahapan yaitu:
 - a) Entry data, adalah memasukkan data kedalam table isian ke dalam *sheet* yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,
 - b) Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara:
 - Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
 - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111;
 - Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

2.7 Penyusunan Laporan

Hasil SKM disusun dalam bentuk laporan yang akan menyajikan perkembangan unit pelayanan ataupun Indeks Pelayanan Publik (IKM) pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali yang dapat digunakan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya.

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2024 PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

PROVINSI BALI

3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM Triwulan I Tahun 2024 adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, sebagaimana Perangkat Daerah masih menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji dan ada juga yang sudah menggunakan 8 (Delapan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

a. Metode Pengolahan Data dengan 14 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Rata-}}{\text{Rata Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

b. Metode Pengolahan Data dengan 8 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mutu pelayanan:

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali

Untuk mengukur kinerja aparatur di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 8 unsur yang relevan, valid.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali melaksanakan SKM menggunakan kuesioner yaitu melalui Google Form kepada penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali, dengan responden sebanyak 64

orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 4 (empat) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan umur, karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

➤ Berdasarkan jenis kelamin

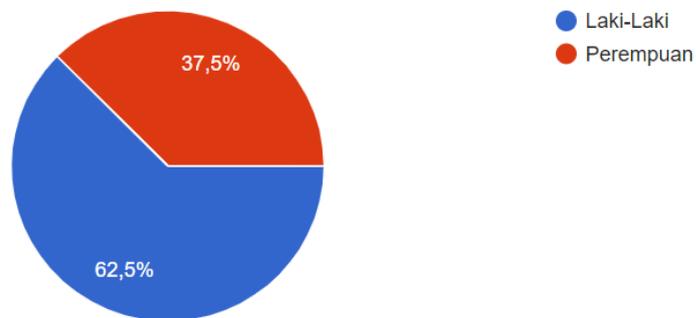
Kajian variable jenis kelamin pada 64 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	40 orang
2	Perempuan	24 orang
Jumlah		64 orang

JENIS KELAMIN

64 jawaban



Dari hasil penyebaran kuisisioner, responden perempuan pengguna layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali sebesar 24 orang (37,5%), sedangkan laki-laki sebesar 40 orang (62,5%).

➤ Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan

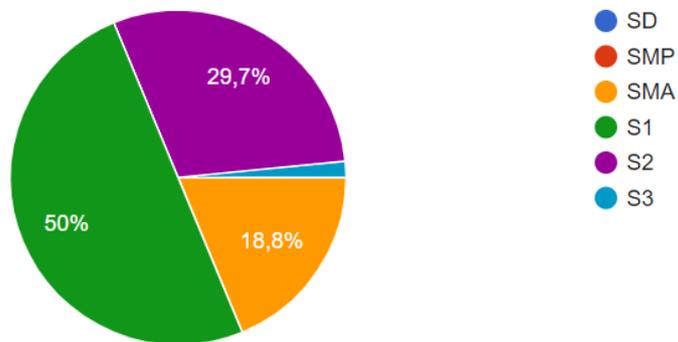
dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali. Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 7 (tujuh) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, D1,D2,D3,D4, S1 dan S2 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2
Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	~
2	SMP	~
3	SMA	12 orang
4	D1, D2, D3, D4	~
5	S1	32 orang
6	S2	19 orang
7	S3	1 orang
Jumlah		64 orang

PENDIDIKAN

64 jawaban



Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat pendidikan SMA sebesar 18,8% (12 orang), S1 sebesar 50,0% (32 orang), S2 sebesar 29,7% (19 orang) dan S3 sebesar 1,6% (1 orang).

➤ Berdasarkan Penerima Layanan

Kajian variable Penerima Layanan pada 64 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai

dengan Penerima Layanan yang dominan. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu ASN Provinsi Bali, ASN Kabupaten/Kota, Masyarakat dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

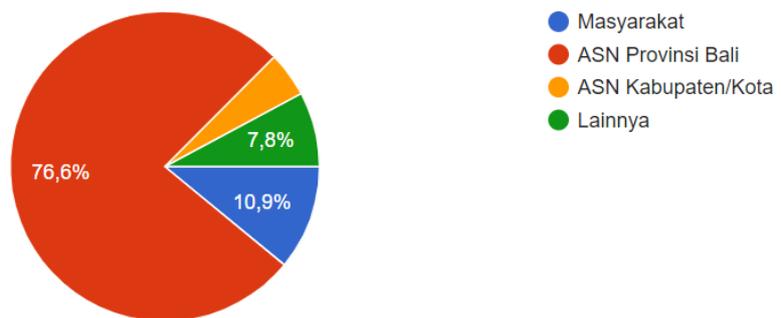
Tabel 3
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	ASN Provinsi Bali	49 orang
2	ASN Kabupaten/Kota	3 orang
3	Masyarakat	7 orang
4	Lainnya	5 orang
Jumlah		64 orang

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden ASN Provinsi Bali pengguna layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali sebesar 49 orang (76,6%), responden ASN Kabupaten/Kota sebesar 3 orang (4,7%), responden masyarakat sebesar 7 orang (10,9%) sedangkan responden Lainnya sebesar 5 orang (7,8%).

PENERIMA LAYANAN

64 jawaban



➤ Berdasarkan Jenis Layanan

Kajian variable jenis pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dimana responden yang memilih Pelayanan Fasilitas Kajian sebesar 9 orang (14,1%), responden yang memilih Pelayanan Fasilitas

Kekayaan Intelektual (KI) sebesar 4 orang (6,3%) sedangkan responden yang memilih Pelayanan Data dan Informasi sebesar 55 orang (85,9%). Adapun jumlah responden berdasarkan Standar Pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

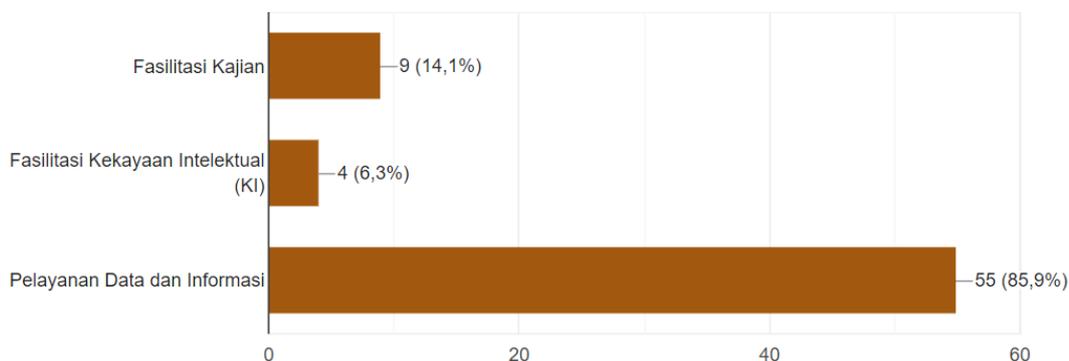
Tabel 4
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Nomor	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Fasulitas Kajian	9 orang
2	Pelayanan Fasilitas Kekayaan Intelektual (KI)	4 orang
3	Pelayanan Data dan Informasi	55 orang
Jumlah		64 orang

Jenis pelayanan yang pernah anda dapatkan?

 Salin

64 jawaban



3.3 Hasil Pengukuran Berdasarkan 8 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 8 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan;

Kajian variable “Apakah sudah sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dimana dari 64 orang responden yang memilih Sangat Sesuai sebesar 10 orang (15,6%), responden yang memilih Sesuai sebesar 53 orang

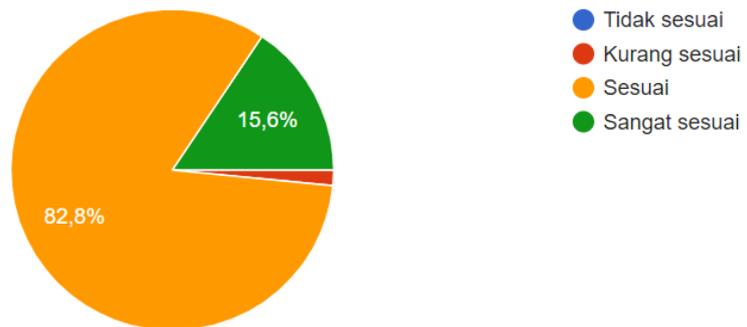
(82,8%) dan responden yang memilih Kurang Sesuai sebesar 1 orang (1,6%). Adapun jumlah responden berdasarkan Persyaratan pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5
Jumlah Responden Berdasarkan Persyaratan pelayanan

Nomor	Persyaratan pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Sesuai	10 orang
2	Sesuai	53 orang
3	Kurang Sesuai	1 orang
4	Tidak Sesuai	~
Jumlah		64 orang

Apakah sudah sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?

64 jawaban



2. Prosedur pelayanan;

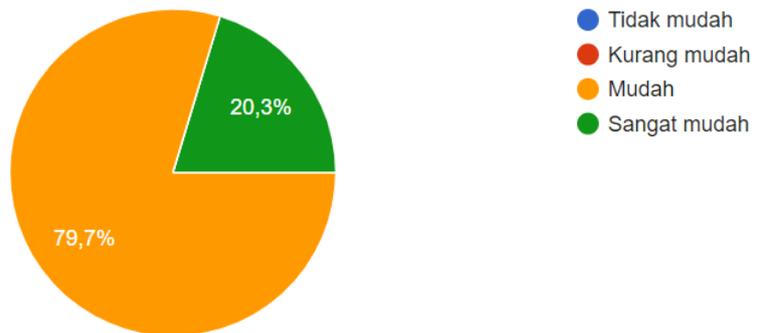
Kajian variable “Bagaimana kemudahan prosedur layanan yang kami berikan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dimana dari 64 orang responden yang memilih Sangat Mudah sebesar 13 orang (20,3%) dan responden yang memilih Mudah sebesar 51 orang (79,7%). Adapun jumlah responden berdasarkan Prosedur pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 6
Jumlah Responden Berdasarkan Prosedur pelayanan

Nomor	Prosedur pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Mudah	13 orang
2	Mudah	51 orang
3	Kurang Mudah	~
4	Tidak Mudah	~
Jumlah		64 orang

Bagaimana kemudahan prosedur layanan yang kami berikan?

64 jawaban



3. Kecepatan pelayanan;

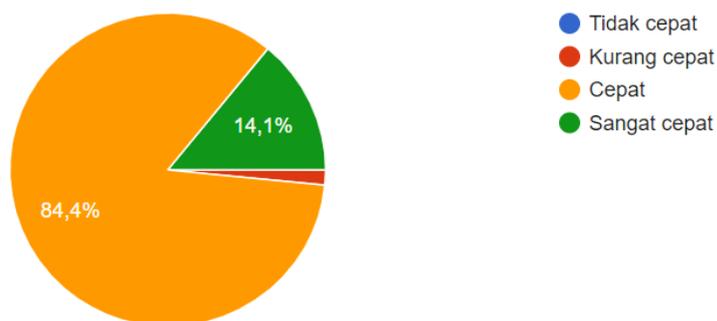
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dimana dari 64 orang responden yang memilih Sangat Cepat sebesar 9 orang (14,1%), responden yang memilih Cepat sebesar 54 orang (84,4%) dan responden yang memilih Kurang Cepat sebesar 1 orang (1,6%). Adapun jumlah responden berdasarkan Kecepatan pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 7
Jumlah Responden Berdasarkan Kecepatan pelayanan

Nomor	Kecepatan pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Cepat	9 orang
2	Cepat	54 orang
3	Kurang Cepat	1 orang
4	Tidak Cepat	~
Jumlah		64 orang

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

64 jawaban



4. Kesesuaian produk pelayanan;

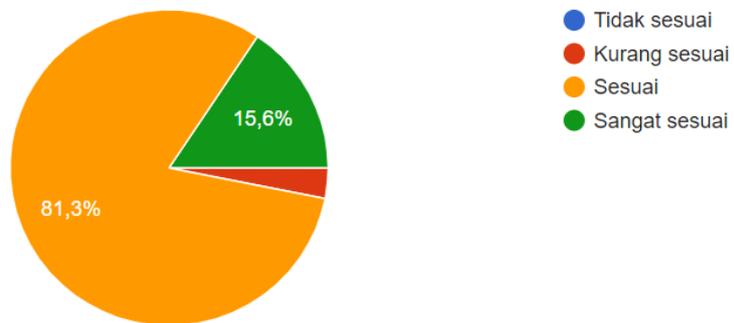
Kajian variable “Apakah produk pelayanan yang kami berikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang terpampang?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dimana dari 64 orang responden yang memilih Sangat Sesuai sebesar 10 orang (15,6%), responden yang memilih Sesuai sebesar 52 orang (81,3%) dan responden yang memilih Kurang Sesuai sebesar 2 orang (3,1%). Adapun jumlah responden berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 8
Jumlah Responden Berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan

Nomor	Kewajaran biaya pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Sesuai	10 orang
2	Sesuai	52 orang
3	Kurang Sesuai	2 orang
4	Tidak Sesuai	~
Jumlah		64 orang

Apakah produk pelayanan yang kami berikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang terpampang?

64 jawaban



5. Kemampuan petugas pelayanan;

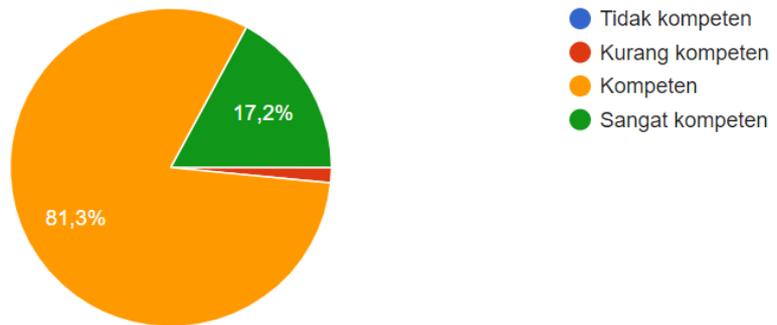
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dimana dari 64 orang responden yang memilih Sangat Kompeten sebesar 11 orang (17,2%), responden yang memilih Kompeten sebesar 52 orang (81,3%) dan responden yang memilih Kurang Kompeten sebesar 1 orang (1,6%). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 9
Jumlah Responden Berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Kompeten	11 orang
2	Kompeten	52 orang
3	Kurang Kompeten	1 orang
4	Tidak Kompeten	~
Jumlah		111 orang

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

64 jawaban



6. Kesopanan dan keramahan pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dimana dari 64 orang responden yang memilih Sangat Sopan & Ramah sebesar 14 orang (21,9%) dan responden yang memilih Sopan & Ramah sebesar 50 orang (78,1%). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

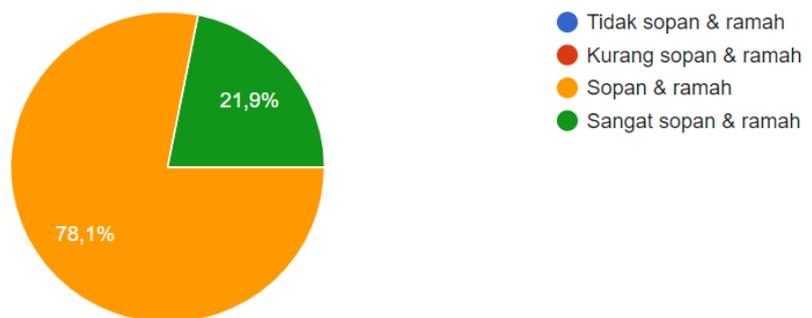
Tabel 10

Jumlah Responden Berdasarkan Kesopanan dan keramahan pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Sopan & Ramah	14 orang
2	Sopan & Ramah	50 orang
3	Kurang Sopan & Ramah	~
4	Tidak Sopan & Ramah	~
Jumlah		64 orang

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

64 jawaban



7. Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dimana dari 61 orang responden yang memilih Sangat Baik sebesar 8 orang (12,5%), responden yang memilih Baik sebesar 51 orang (79,7%) dan responden yang memilih Kurang Baik sebesar 5 orang (7,8%). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

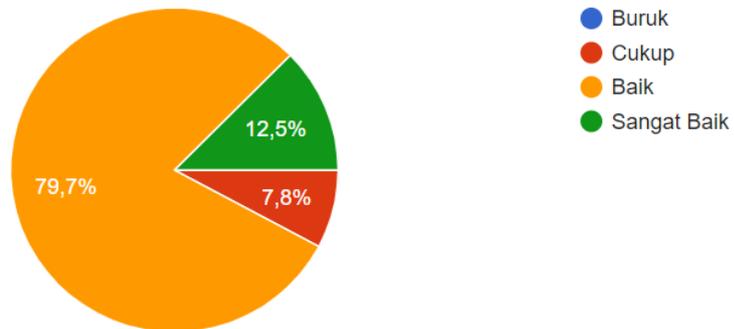
Tabel 11

Jumlah Responden Berdasarkan Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Baik	8 orang
2	Baik	51 orang
3	Cukup	5 orang
4	Buruk	~
Jumlah		64 orang

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

64 jawaban



8. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dimana dari 64 orang responden yang memilih Dikelola dengan Baik sebesar 41 orang (64,1%), responden yang memilih Berfungsi kurang maksimal sebesar 21 orang (32,8%), responden yang memilih Ada tapi tidak berfungsi sebesar 1 orang (1,6%) dan responden yang memilih Tidak Ada sebesar 1 orang (1,6%). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

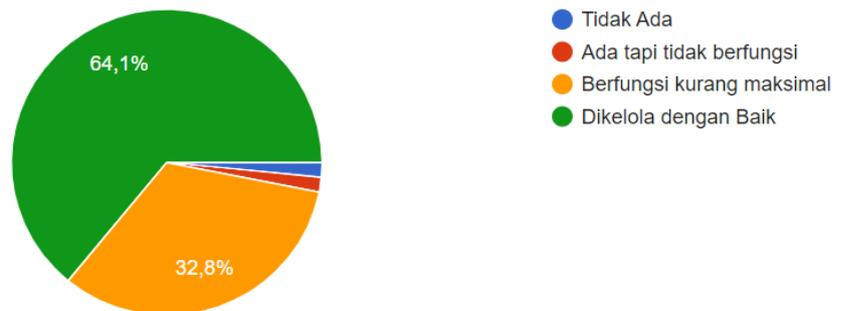
Tabel 12

Jumlah Responden Berdasarkan Penanganan pengaduan pengguna layanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Dikelola dengan Baik	41 orang
2	Berfungsi kurang maksimal	21 orang
3	Ada tapi tidak berfungsi	1 orang
4	Tidak Ada	1 orang
Jumlah		64 orang

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

64 jawaban



Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan SKM ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 13

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisioner yang sudah disebar kepada 64 responden menunjukkan bahwa nilai SKM Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali pada Triwulan I Tahun 2024 (bulan Januari s.d Maret) adalah **80,029** mutu pelayanan **B** kinerja unit pelayanan **Baik** dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :

Tabel 14

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024
Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,141	0,393
U2	Prosedur	3,203	0,400
U3	Waktu Pelayanan	3,125	0,391
U4	Standar	3,156	0,391
U5	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,156	0,395
U6	Perilaku Petugas Pelaksana	3,219	0,402
U7	Kualitas	3,047	0,381
U8	Penanganan Pengaduan	3,594	0,449
		Total	3,201
Total IKM			80,029
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			BAIK
Unsur Pelayanan Tertinggi			U8
Unsur Pelayanan Terendah			U7

Dari Tabel 6, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan NRR 3,594 sedangkan unsur dengan NRR terendah adalah unsur Kualitas dengan NRR 3,047. NRR 8 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali pada umumnya Baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Hasil SKM Triwulan I Tahun 2024 dari masing-masing Perangkat Daerah jika kita Konversi sesuai PermenPAN RB No 14 Tahun 2017 mendapat hasil sebagai berikut:

Tabel 15

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

NO	PERANGKAT DAERAH	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali	80.029	B	BAIK

Dari uraian tersebut sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei dapat bermacam-macam, selain kinerja unit layanan yang masih perlu perbaikan salah satu kendala dalam pelaksanaan survei datang dari faktor masyarakat (responden) yang kurang respek (tidak bersungguh-sungguh) dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini dapat disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

4.2 Saran

Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali termasuk dalam kategori Baik, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya :

1. Unsur kualitas sarana dan prasarana yang menjadi unsur terendah dan diharapkan kedepannya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Perlu dilakukannya penataan SDM dan tata kelola perkantoran yang mencerminkan pelayanan publik sehingga pelayanan itu menjadi satu pintu yang tentunya dapat mempercepat waktu pelayanan.
3. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 8 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali
4. Kegiatan penyusunan SKM agar terus dilaksanakan secara periodik (3 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 1 (satu) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu Unsur Kualitas dengan NRR 3,047. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali dituangkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 16

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan April 2024				
			Minggu ke-I	Minggu ke-II	Minggu ke-III	Minggu ke-IV	
1	Kualitas	Meningkatkan kualitas sasaran dan prasarana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali	X				Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Bali

LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP JUMLAH RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO	MUTU PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	Sangat Baik	40	52	36	40	44	56	32	164	
2	Baik	159	153	162	156	156	150	153	63	
3	Kurang Baik	2	0	2	4	2	0	10	2	
4	Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	1	
RATA NILAI/UNSUR		201	205	200	200	202	206	195	230	
NRR/UNSUR		3,141	3,203	3,125	3,125	3,156	3,219	3,047	3,594	
NRR TERTIMBANG / UNSUR		0,393	0,400	0,391	0,391	0,395	0,402	0,381	0,449	*) 3,201
IKM UNIT PELAYANAN										***) 80,029

KETERANGAN :

- U1-U8 : Unsur unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisener yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR Per unsur x 0.125 Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	
U1	Persyaratan	3,141
U2	Prosedur	3,203
U3	Waktu Pelayanan	3,125
U4	Standar	3,125
U5	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,156
U6	Perilaku Petugas Pelaksana	3,219
U7	Kualitas	3,047
U8	Penanganan Pengaduan	3,594

IKM Unit Pelayanan	80,029
---------------------------	---------------

MUTU PELAYANAN :

- A (Sangat Baik) : 88,31 – 100
- B (Baik) : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99