



KANTOR
BUPATI TABANAN
JALAN PAHLAWAN TABANAN

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JANUARI - JUNI 2024

BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN TABANAN

BADAN RISET DAN INOVASI
DAERAH KABUPATEN TABANAN
TAHUN 2024



INDONESIA MAJU

BerAKHLAK #melayani bangsa

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	11
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	
1. Koesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tabanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online terhadap Stakeholder maupun Perangkat Daerah yang telah menerima layanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dituju ialah Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual, Inovasi dan Penyusunan Kajian.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui *google form* kepada para Stakeholder dan Perangkat Daerah. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu masuk kerja yaitu hari Senin-Kamis pada Pukul 07.30-16.30 Wita. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan metode *scan barcode* SKM yang tersedia. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2024	105
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan. Metode yang digunakan dalam menentukan kepuasan survey melalui

sensus. Adapun jumlah responden selama 6 (enam) bulan sejumlah 30 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan Tabel *Krejcie and Morgan*.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

1. Pengisian Kuesioner

Pengisian Kuesioner dapat dilakukan dengan sendiri oleh penerima layanan dengan mengisi *google form* (secara elektronik)

2. Pengolahan Data

Langkah- langkahPengolahan Data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

- a. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

- c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-199, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Unit Pelayanan} \times 25$$

- d. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK
1	1,00-1,75	23-43,75	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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.

Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan dan Jenis Layanan Responden Penerima Layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	63%
		PEREMPUAN	8	26%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	3%
		SLTP	2	6%
		SLTA	0	0%
		Diploma (D1-D2-D3-D4)	1	3%
		SI	16	53%
		S2	11	36%
3	PEKERJAAN	PNS	17	56%
		TNI	0	0%
		SWASTA	6	20%
		WIRUSAHA	1	3%
		DOSEN	3	10%
		PERANGKAT DESA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN HAKI	9	30%
		LAYANAN INOVASI DAN INVENSİ (PENEMUAN BARU)	10	33%
		LAYANAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN	6	20%
		LAYANAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN IPTEK	5	16%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

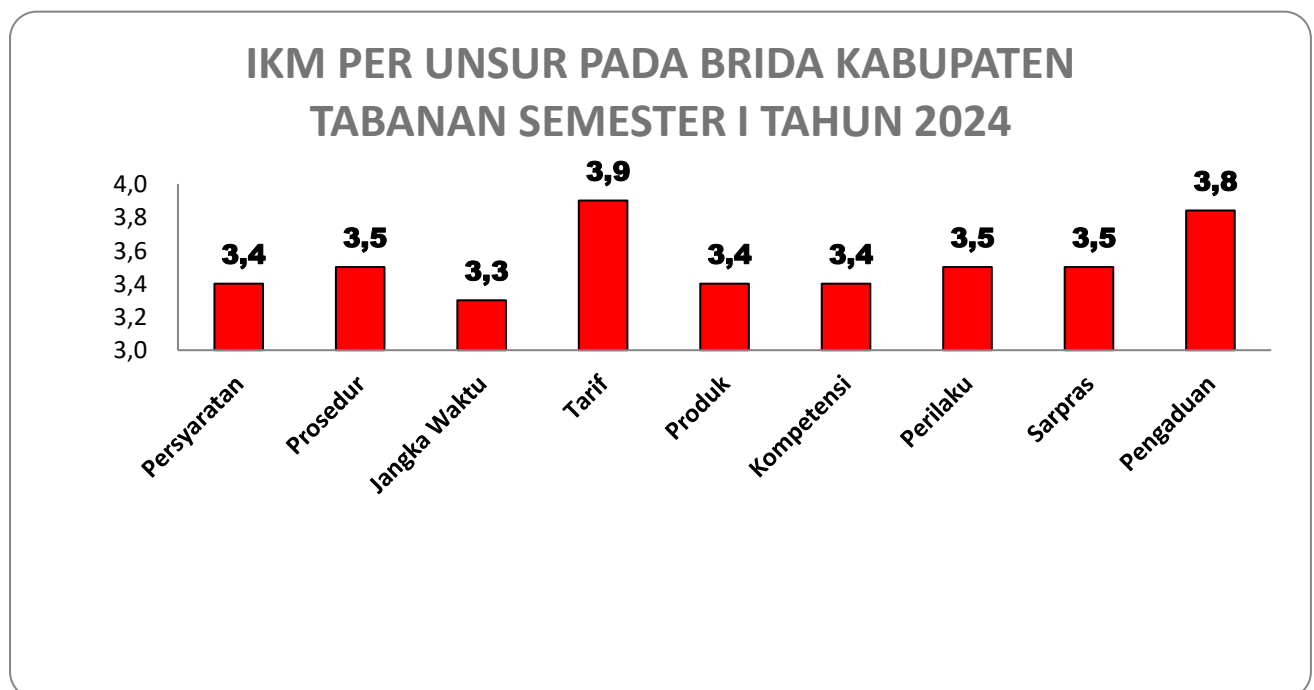
Setelah responden menerima layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan, maka pemberi layanan akan memberikan kuisioner pada penerima layanan secara online, dimana unsur yang dinilai antara lain :

- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? dengan Kode U1.
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini? dengan Kode U2.
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? dengan Kode U3.
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan? dengan Kode U4.
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? dengan Kode U5.
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? dengan Kode U6.
- g. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? dengan Kode U7.
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? dengan Kode U8.
- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? dengan Kode U9.

Tabel 2.
Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,4	3,5	3,3	3,9	3,4	3,4	3,5	3,5	3,8
Nama Unsur	Persyaratan	<i>Prosedur</i>	<i>Kecepatan</i>	<i>Biaya</i>	<i>Produk</i>	<i>Kompetensi</i>	<i>Perilaku</i>	Sarpras	Pengaduan
Kategori	A	A	A	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	87,08 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan, serta untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Adapun hasil survey yang dapat dijadikan acuan kedepan dapat disampaikan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.3. Selanjutnya persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,4 adalah nilai terendah kedua. Produk layanan milai terendah ketiga, begitu juga kompetensi termasuk tempat unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3.9 dari unsur layanan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan pada Tabel 3 berikut :

Tabel 3.

Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Pelayanan Publik

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu Pelayanan	Peningkatan Sosialisasi registrasi "online"				√	Kaban BRIDA
2	Persyaratan Pelayanan	Menyiapkan akses pelayanan yang mudah dijangkau dan menyesuaikan indicator produk layanan yang masih belum optimal.	√	√	√	√	Kaban BRIDA
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk Layanan.	√	√	√	√	Sekretariat
4	Kompetensi	Memberikan pelatihan	√	√	√	√	Sekretariat

	Layanan	husus terkait <i>service</i> <i>excellent</i> dan pengembangan Kompetensi					
--	----------------	--	--	--	--	--	--

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa untuk meningkatkan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan masyarakat pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan, untuk jangka pendek tindakan nyata yang dapat dilakukan adalah tetap berusaha memelihara sarana dan prasarana serta media pengaduan yang sudah tersedia sebagai bentuk tanggungjawab terhadap pelayanan yang ada di unit kerja. Di sisi lain untuk menjawab kondisi jangka waktu layanan yang kurang memadai, akan dilaksanakan evaluasi dan Sosialisasi secara berkala pada tahun selanjutnya. Pendataan ini dilakukan pada Triwulan III dan IV Tahun Anggaran 2024. Menyiapkan akses pelayanan yang mudah dijangkau dan menyesuaikan indikator produk layanan yang masih belum optimal di Tahun 2024 dilakukan pada triwulan IV Tahun 2024. Disamping itu perilaku petugas layanan harus terus ditingkatkan melalui pelatihan pengembangan kompetensi secara berkesinambungan dalam tahun berjalan. Pada unit kesesuaian produk layanan secara berkala terus dilakukan update/penyesuaian pada setiap indikator produk layanan.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

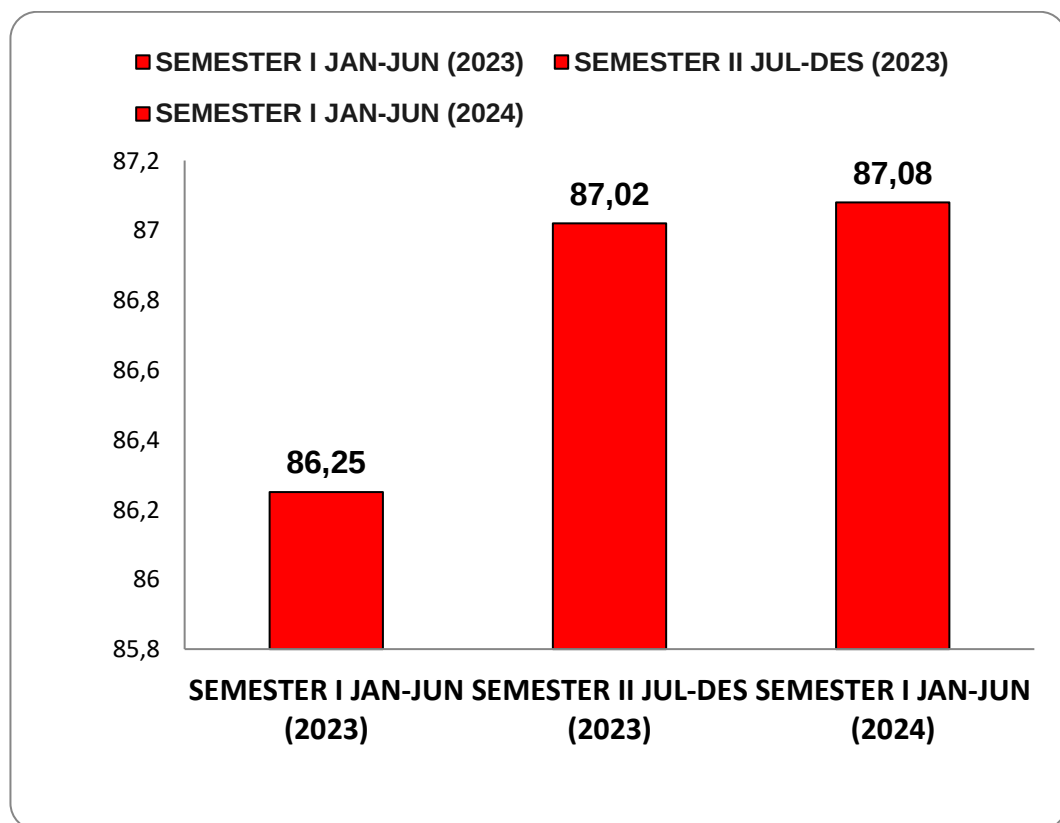
Dapat kami Jelaskan bahwa Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada semester tahun sebelumnya belum dapat diukur karena Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan merupakan lembaga baru yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah terkait pembentukan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya diatur dalam Peraturan Bupati Tabanan Nomor 104 Tahun 2022 dimana tugas dan fungsi Badan Riset dan Inovasi Daerah yaitu melaksanakan fungsi penunjang penelitian dan pengembangan. Sehubungan hal tersebut untuk tren Nilai SKM baru bisa diukur secara utuh pada tahun berikutnya yaitu tahun 2024.

Sehubungan hal tersebut sesuai Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021-2026 Badan Riset dan Inovasi Daerah yang saat ini masih menjadi satu kesatuan dengan

Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah, ini disebabkan karena tahun sebelumnya masih menjadi satu lembaga dengan nama Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Tabanan. Namun pada bulan Januari 2023 urusan Penelitian dan Pengembangan Daerah menjadi tugas Badan Riset dan Inovasi Daerah yang merupakan lembaga yang baru terbentuk.

Berkaitan hal tersebut sebagai gambaran berikut disampaikan Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Semester I Tahun 2023 dengan nilai 86.25, Semester II 2023 dengan nilai 87,02 dan saat ini pada Semester I Tahun 2024 dengan peningkatan Nilai 87,08 dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Semester I, Semester II 2023 dan Grafik Nilai Semester I 2024 Kabupaten Tabanan Tahun 2023



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa Badan Riset dan Inovasi Daerah kedua lembaga tersebut secara konsistensi terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I Tahun 2023, Semester II Tahun 2023 sampai Semester I Tahun 2024.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama semester I mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM 87,08%.
2. Unsur nilai tertinggi yaitu biaya tarif dengan nilai 3,9. hal ini menunjukkan bahwa semua pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan memiliki tarif layanan gratis yang dirasakan oleh *stakeholder* atau penerima layanan. Unsur ini telah mengalami peningkatan menjadi lebih baik dari periode sebelumnya.
3. Unsur nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada kesesuaian produk layanan dengan nilai 3,3. Hal ini menunjukkan bahwa jangka waktu layanan perlu ditingkatkan kembali agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Layanan

Tabanan, 30 Juni 2024


Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Tabanan,
I Gusti Made Darma Ariantha, S.STP., M.Si.
NIP. 197701121996011001



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2023

**BADAN RISET DAN INOVASI
DAERAH KABUPATEN TABANAN**



INDONESIA MAJU

BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan periode semester II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	0,4	Dapat diterima
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,4	Dapat diakses
3	Waktu Penyelesaian	0,35	efisien
4	Biaya/Tarif	0,4	Tidak ada
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	0,4	Dapat diakses
6	Kompetensi Pelaksana	0,35	Dapat diterima
7	Perilaku Pelaksana	0,4	Dapat diterima
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,33	efektif
9	Sarana dan Prasarana	0,42	Dapat diterima

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1.Peningkatan sarana dan prasarana terkait pelayanan penelitian dan pengembangan				√	KA. BRIDA
		1.2 Memelihara sarana dan prasarana yang sudah tersedia sesuai keperluan layanan di unit kerja	√	√	√	√	KA. BRIDA
		1.2.Mendata keperluan terkait sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan pengadaan barang dan jasa				√	KA. BRIDA
2	Perilaku petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> dan pengembangan Kompetensi				√	KA. BRIDA
3	Pengaduan	Sosialisasi cara menyampaikan keluhan/pengaduan	√	√	√	√	SEKRETARIAT

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumenta si Kegiatan	Tantangan/Ha mbatan
1	1.1 Peningkatan sarana dan prasarana terkait pelayanan penelitian dan pengembangan	Sudah	Telah berupaya secara maksimal untuk memenuhi sarana dan prasaran namun belum maksimal		Masih tahap pembangunan Gedung/Kant or
	1.2 Memelihara sarana dan prasarana yang sudah tersedia sesuai keperluan layanan di unit kerja	Sudah	Melakukan Perawatan dan Pemeliharaan secara secara berkala		Sarana dan prasarana sudah banyak yang rusak parah
	1.3 Mendata keperluan terkait sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan pengadaan barang dan jasa	Sudah	Melaksanakan pendataan sarana dan prasarana penunjang sesuai kebutuhan organisasi		Terbatasnya biaya/Anggar an
2	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> dan pengembangan Kompetensi	Belum	Pengembangan kompetensi yang dilaksanakan baru sebatas hanya sebagai peserta		Belum tersedianya anggaran dan dukungan Mentor atau narasumber yang berkompeten
3	Sosialisasi cara menyampaikan keluhan/pengaduan	Sudah	Telah dilakukan Sosialisasi secara rutin berdasarkan pelaksanaan tugas-tugas dan kegiatan		Dukungan SDM yang kurang memadai

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Tabanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* dan pengembangan Kompetensi Pengembangan kompetensi yang dilaksanakan baru sebatas hanya sebagai peserta. Belum bisa menyelenggarakan secara mandiri dikarenakan ketersediaan anggaran yang terbatas dan daya dukungan Mentor atau narasumber yang berkompeten belum memadai.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL		Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> dan pengembangan Kompetensi	-	- Melaksanakan pembelajaran mandiri melalui <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i> - Mendorong untuk aktif mengikuti pelatihan-pelatihan baik klasikal maupun non klasikal - Mendatangkan narasumber/mentor yang berkompeten dalam pengembangan kompetensi	6 (Enam) bulan/ 1 Semester	KA. BRIDA	- BRIDA PROV. BALI - BKPS DM Kab. Tabanan - Atasan langsung

			- Mengajukan usulan anggaran untuk menyelenggarakan pelatihan secara mandiri			
--	--	--	---	--	--	--

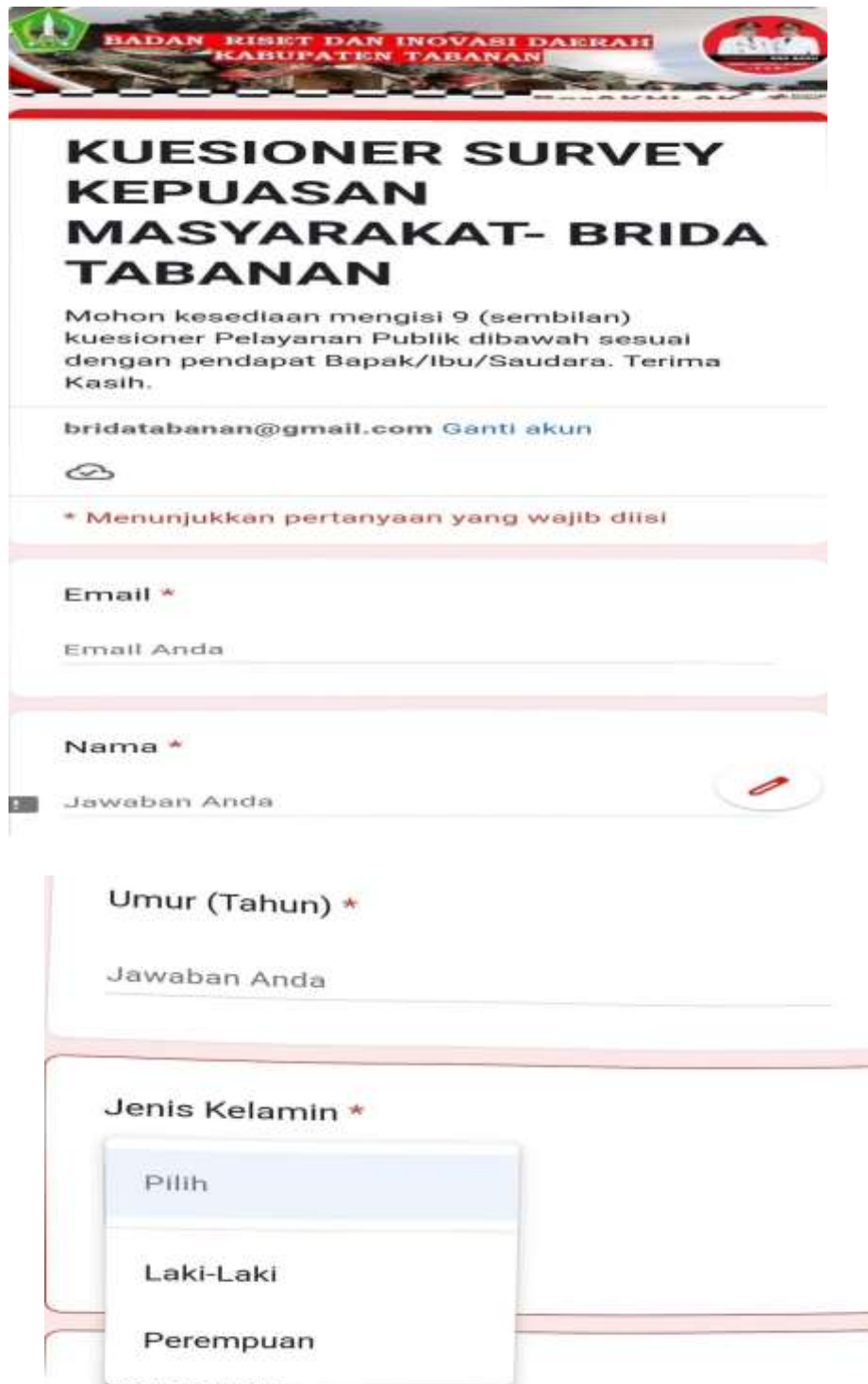
Tabanan, 30 Juni 2024

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Tabanan,


Gusni Made Darma Ariantha, S.STP., M.Si.
NIP. 197701121996011001

LAMPIRAN

1. KUESIONER



**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN TABANAN**

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT- BRIDA TABANAN

Mohon kesediaan mengisi 9 (sembilan) kuesioner Pelayanan Publik dibawah sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara. Terima Kasih.

bridatabanan@gmail.com [Ganti akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

Nama *

Jawaban Anda

Umur (Tahun) *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Pilih

Laki-Laki

Perempuan

Pendidikan *

Pilih

- SD ke Bawah
- SLTP (Sederajat)
- SLTA (Sederajat)
- Diploma (D1-D2-D3-D4)
- Sarjana (S-1)
- Pasca Sarjana (S2 ke atas)

Pekerjaan *

- ☐ PNS/TNI/POLRI
- ☐ Pegawai Sawasta
- ☒ Wiraswasta/Usahawan
- ☐ Petani
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Yang lain: _____

Layanan yang dituju *

- ☐ Hak Kekayaan Intelektual (HAKI)
- ☐ Inovasi dan Invensi (penemuan baru)
- ☐ Penelitian dan Pengembangan
- ☐ Pengkajian dan Penerapan IPTEK

01. Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

02. Bagaimanakah pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

03. Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

04. Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis/Tanpa Biaya

05. Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

06. Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

07. Bagaimanakah pendapat Saudara dengan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

08. Bagaimanakah pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan Prasarana? *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

09. Bagaimanakah pendapat Saudara *
tentang penanganan pengaduan pengguna
layanan?

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Tidak Maksimal
- ☐ Sangat Berfungsi

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT- BRIDA TABANAN

Jawaban Anda telah direkam.

[Kirim jawaban lain](#)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

2. HASIL OLAH DATA SKM

**Pengolahan Indeks Kepuasan Per Responden Dan Unsur Pelayanan
Badan Riset Dan Inovasi Daerah Kab. Tabanan Semester I Tahun 2024**

[illegible]

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Satuan (%)	87,08
Kategori Penilaian Kepuasan Layanan	A (Sangat Baik)

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3

