



# LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**TERHADAP PELAYANAN**

**BADAN PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN INOVASI**

**DAERAH KABUPATEN BULELENG**

**TAHUN 2020**



**Survey Kepuasan Masyarakat**

Jalan Pahlawan No.1 Singaraja

Telp./ Fax. : (0362) 24457

Website : <https://balitbang.bulelengkab.go.id>; Email : balitbang@bulelengkab.go.id



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Persoalan pelayanan publik pada pemerintah daerah menjadi penting dalam rangka upaya memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat. Oleh karena itu diperlukan adanya survey dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu memberikan data, informasi serta keterangan-keterangan yang bermanfaat terhadap penyelesaian laporan ini nantinya. Akhirnya kami berharap hasil kajian ini dapat bermanfaat dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat menuju *good government*.

Singaraja, Nopember 2020 Kepala  
Badan Penelitian, Pengembangan  
dan Inovasi Daerah Kabupaten  
Buleleng



dr. Gede Wiartana, M.Kes.  
NIP.19620204 198711 1 002



## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan .....	5
1.3. Ruang Lingkup Survei IKM .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Teori Kepuasan .....	6
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13
<b>BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN</b>	
3.1. Metodologi .....	15
3.2. Unsur Layanan .....	15
3.3. Populasi dan Sampel .....	16
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.5. Teknik Analisis Data .....	17
3.6. Cakupan Survei .....	19
3.7. Pelaksanaan .....	20
3.8. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat .....	20
<b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN BADAN PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BULELENG)</b>	
4.1. Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng .....	21
4.2. Profil Data Responden .....	34
4.3. Hasil Survei IKM .....	38
4.4. Indeks Komposit (Gabungan) .....	46
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
5.1. Simpulan .....	47
5.2. Rekomendasi .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	19
Tabel 4.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Profil Responden Menurut Umur .....	36
Tabel 4.3 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	37
Tabel 4.4 Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran .....	38
Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan .....	40
Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan .....	41
Tabel 4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan .....	41
Tabel 4.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif .....	42
Tabel 4.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	43
Tabel 4.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	43
Tabel 4.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana .....	44
Tabel 4.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana Prasarana .....	45
Tabel 4.13 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan .....	45



## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 3.1 Tahapan Kegiatan Survei IKM .....	20
Gambar 4.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Gambar 4.2 Grafik Responden Berdasarkan Umur .....	36
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	37
Gambar 4.4 Grafik Nilai Setiap Unsur Pelayanan .....	39



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik. Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan



masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik ( Men PAN, 2004 ).

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi Organisasi Perangkat Daerah.

Implementasi dari tiga konsep; efisiensi, eksternalitas dan akuntabilitas membutuhkan perangkat pengaturan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik untuk meningkatkan kinerja daerah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Untuk pelayanan publik menjadi sebuah persoalan yang harus segera diatasi oleh pemerintah. Begitu kuatnya cengkraman desentralisasi yang selama ini dilakukan dalam pelayanan publik di Indonesia sebelum otonomi daerah menjadi kendala untuk melakukan percepatan reformasi terhadap pelayanan masyarakat. Beberapa studi masih melihat hal tersebut terutama persoalan efektivitas dari pelayanan dan kontribusi lebih terhadap masyarakat yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Pendayagunaan aparatur negara pada



dasarnya adalah pembinaan, penertiban, dan penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tatalaksana, dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Sistem pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem ini menunjuk seberapa besar sistem mampu memberikan keberpihakan bagi terciptanya kualitas pelayanan di institusi pemerintahan. Pelayanan yang pro kepada publik dan mampu mengikis budaya paternalisme (pelayanan yang pro kepada pimpinan atau birokrat pimpinan birokrasi), yaitu menunjuk bahwa sistem yang terbangun harus menjadi pionir dalam mendudukkan warga negara sebagai publik yang harus mendapatkan hak dilayani secara lebih baik oleh aparat pemerintah. Pelayanan publik membutuhkan kepercayaan publik sebagai legitimasinya, sedangkan kepercayaan publik sendiri sangat dipengaruhi oleh standar kepuasan. Setiap layanan publik harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksud pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas berusaha mengurangi gap antara harapan dengan yang terjadi pada praktek di lapangan. Harapan pelanggan menjadi latar belakang penilaian kualitas. Dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang harus di terima. Mengingat kegiatan jasa adalah suatu kegiatan yang tak tampak namun dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan yang di terima oleh *customer* maka aspek pelayanan menjadi kata kunci bagi keberhasilan produk jasa yang ditawarkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan



yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas sangat memungkinkan untuk diukur. Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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 dengan membandingkan antara



harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan IKM adalah untuk mendapatkan informasi kepuasan masyarakat. Tujuannya adalah sebagai bahan evaluasi, perbaikan dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng pada periode berikutnya.

## **1.3 Ruang Lingkup Survei IKM**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng Kabupaten Buleleng Tahun 2020.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Teori Kepuasan

#### 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *total customer satisfaction* menurut Barkley merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CPDM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Juran, J.M. (1995:3) mengemukakan bahwa definisi singkat tentang kualitas bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan.

Tjiptono, F. (2002:146) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” melakukan dan membuat. Berikut ini definisi kepuasan konsumen dari beberapa pakar ekonomi, yaitu :

Menurut Supranto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefinisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/ lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Dari definisi – definisi tersebut dapat dilihat kesamaan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan atas penggunaan produk barang atau jasa ketika harapan dan kebutuhan terpenuhi.



Dengan kata lain, jika konsumen merasa apa yang diperoleh lebih rendah dari yang diharapkan maka konsumen tersebut tidak puas. Jika apa yang diperoleh konsumen melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan puas, sedangkan ketika apa yang diperoleh sama dengan apa yang diharapkan maka konsumen dalam keadaan netral atau merasa tidak puas dan puas.

Tjiptono (2002:225) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar –standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaikiserta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.



7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

### 2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang di berikan oleh organisasi.

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Badan usaha atau instansi dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada organisasi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Dari sini dapat diketahui pada saat pelanggan komplain. Hal ini



merupakan peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari organisasi pemberi layanan.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah :

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap kualitas produk yang di tawarkan sangat besar. Maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman mengenai pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/ jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat di ukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan : *tengibles* (bukti nyata), *realibility* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati).

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197) mengemukakan bahwa agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :



- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramahtamahan

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar *customer* menjadi sangat puas (*delight customer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

- a. Memahami *customer*. *Customer* adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *customer* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.
- b. Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan anda. *Customer* yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/ layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/ layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.
- c. Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terekam di benak *customer* anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum/ salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.
- d. Senantiasa menggunakan kata positif. Kata-kata positif senantiasa dianggap *customer* sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.



- e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. Apabila selama ini *customer* anda sudah merasa puas dengan produk/ layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standard baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik.

### 2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler (2001) mengemukakan ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan antara lain :

#### 1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bias berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website* dan lain-lain.

#### 2. *Ghost shopping*

*Ghost Shopping* merupakan salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

#### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sepantasnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok agar dapat memahami hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

#### 4. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan survey baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung.

Ada lima faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yaitu :



- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum padanya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

#### 2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Selain itu, kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, antara lain :

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.
4. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.



5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih.
6. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
7. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

### 2.2.1 Defenisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### 2.2.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;



4. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, 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);

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## BAB III

### METODOLOGI DAN PELAKSANAAN

#### 3.1. Metodologi

Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data, analisa data dan cakupan survei.

#### 3.2. Unsur Layanan

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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, 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;



8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, 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);

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat layanan pada bagian-bagian yang ada pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng.

#### 3.3.1 Ukuran Sampel

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Bab IV huruf B, bahwa teknik penarikan sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$



dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan, namun unsur pertanyaan nomor 4 berkaitan dengan biaya diganti dengan tingkat kedisiplinan dalam pemberian pelayanan, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng menerapkan sistem pelayanan gratis/tanpa dipungut biaya. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara yaitu sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

### 3.5. Teknik Analisis Data

#### 3.5.1 Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$



Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Adapun rumus yang digunakan adalah 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 di atas dikonversikan dengan dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut :



**Tabel**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 1,75	25 – 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

Selanjutnya digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang terdiri dari :

- Tingkat kesesuaian indikator kepuasan publik pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng,
- Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik.
- Pendekatan/diskusi dan konsultasi antara pemerintah Kabupaten Buleleng sehubungan dengan kepentingan layanan publik dan pihak yang menerima manfaat dari penelitian ini.

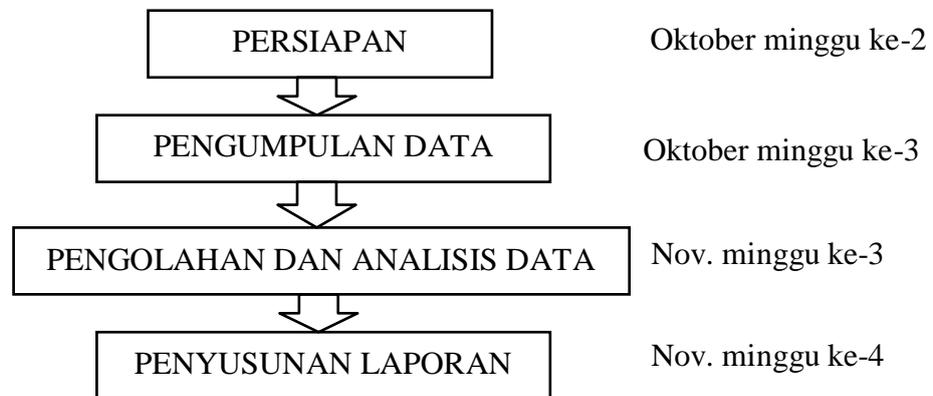
### 3.6. Cakupan Survei

Cakupan survey Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng adalah SKPD atau organisasi/instansi yang memanfaatkan pelayanan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng.



### 3.7. Pelaksanaan

#### 3.7.1 Tahapan Kegiatan Survei IKM



Gambar 3.1  
Tahapan Survei

#### 3.7.2 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan survei pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng sebagai lokasi obyek sampling kegiatan dilakukan secara serentak dan acak. Survei lapangan tersebut dimulai dari tanggal 30 Oktober sampai dengan 30 Nopember 2020, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan laporan IKM.

### 3.8. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dalam rangka meningkatkan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat baik melalui media massa maupun media visual lainnya.



**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(PENGGUNA LAYANAN BADAN PENELITIAN,**  
**PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH**  
**KABUPATEN BULELENG)**

**4.1 Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng**

Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng merupakan salah satu instansi perangkat daerah yang bertugas membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang Penelitian dan Pengembangan.

a) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan kebijakan teknis penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
2. Penyusunan perencanaan program dan anggaran penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
3. Pelaksanaan penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
4. Pelaksanaan pengkajian kebijakan lingkup urusan pemerintahan daerah kabupaten;
5. Fasilitasi dan pelaksanaan inovasi daerah;
6. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
7. Koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan penelitian, pengembangan dan inovasi daerah lingkup pemerintah kabupaten;



8. Pelaksanaan administrasi penelitian, pengembangan dan inovasi daerah kabupaten; dan
9. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

b). Uraian tugas

1. KEPALA BADAN.

Kepala Badan mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah berdasarkan data, program dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati serta ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. merumuskan kebijakan teknis operasional dalam bidang Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- d. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- e. melaksanakan pembinaan organisasi, tatalaksana dan kepegawaian dilingkungan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- f. melaksanakan pengelolaan tata usaha, keuangan, dan aset, dilingkungan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- g. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan kebijakan teknis penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
- h. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan perencanaan program dan penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
- i. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
- j. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pengkajian kebijakan lingkup urusan pemerintahan daerah kabupaten;



- k. merumuskan dan mengkoordinasikan fasilitasi dan pelaksanaan inovasi daerah;
- l. merumuskan dan mengkoordinasikan pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan penelitian, pengembangan dan inovasi daerah;
- m. melaksanakan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya sesuai bidang tugas dan permasalahannya;
- n. melaporkan pelaksanaan kegiatan di bidang tugasnya kepada Bupati melalui Sekda; dan
- o. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

## 2. SEKRETARIAT.

Sekretariat, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sekretariat berdasarkan data dan program Badan Penelitian dan Pengembangan dan Inovasi Daerah, serta ketentuan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. mengkoordinasikan kegiatan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi dilingkungan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- e. melaksanakan urusan surat menyurat, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan;
- f. memberikan pelayanan administrasi kepegawaian dilingkungan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- g. menyusun Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Badan;
- h. melaksanakan tatausaha barang di lingkungan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;



- i. menyusun rencana kerja, membuat laporan kegiatan dan membuat laporan pertanggung jawaban keuangan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- j. menyusun dan mengkoordinasikan rencana anggaran Badan dan UPT;
- k. mengkompilasi bahan dan menyusun Rencana Kerja Tahunan (RKT), Perjanjian Kerja dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
- l. menyusun dan menghimpun Stándar Pelayanan (SP) dan Stándar Operasional Prosedur (SOP) Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- m. melaporkan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan
- n. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 2.1. SUB BAGIAN PERENCANAAN.

Sub Bagian Perencanaan, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Perencanaan berdasarkan data dan program Sekretariat dan ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. menyusun rencana anggaran Badan, yang meliputi penyusunan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Rencana Kerja Anggaran (RKA);
- e. menyusun dan membuat program/rencana kerja Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- f. mengkompilasi bahan dan menyusun Rencana Kerja Tahunan (RKT), Perjanjian kerja dan Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Badan;
- g. menyusun dan membuat Stándar Pelayanan (SP) Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- h. melaporkan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan
- i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.



## 2.2. SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

Sub Bagian Umum dan Keuangan, mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Keuangan, berdasarkan data dan program Sekretariat dan ketentuan perundang;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. menyusun dan membuat laporan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- e. memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi dilingkungan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- f. melaksanakan urusan surat menyurat, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan;
- g. melaksanakan penatausahaan barang di Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- h. memberikan dan melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian yang meliputi penyusunan daftar urut kepangkatan, formasi, bezetting pegawai, berkala, pensiun dan menyusun data pegawai;
- i. menyiapkan dan menyusun rencana kebutuhan, pengembangan dan kesejahteraan pegawai;
- j. menyusun Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Badan;
- k. melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dan Sistem Pengawasan Internal Pemerintah (SPIP);
- l. menyusun dan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah;
- m. menerima, menyimpan, mengeluarkan dan membuat laporan pertanggung jawaban keuangan Badan;
- n. menyiapkan bahan, menyusun serta melaksanakan pencatatan, pembukuan perhitungan dan verifikasi serta perbendaharaan;



- o. melaksanakan pengurusan administrasi keuangan yang meliputi :  
penerbitan Surat Penyediaan Dana (SPD), dan Surat Perintah Membayar (SPM),
- p. meneliti kelengkapan Surat Perintah Pemabayaran Langsung (SPP-LS), Surat Perintah Pembayaran Uang Persediaan (SPP-UP), Ganti Uang (GU), Tambahan Uang (TU), serta menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM);
- q. melakukan verifikasi SPP, verifikasi harian atas penerimaan, Akuntansi, Pembayaran gaji, tunjangan dan kesejahteraan pegawai;
- r. melaporan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan
- s. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

### 3. BIDANG SOSIAL DAN PEMERINTAHAN

Bidang Sosial dan Pemerintahan, mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Sosial dan Pemerintahan, berdsarkan data dan program Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah serta ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis, program, dan anggaran penelitian dan pengembangan di bidang sosial dan pemerintahan;
- e. penyiapan bahan pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang sosial dan pemerintahan;
- f. penyiapan bahan pelaksanaan pengkajian kebijakan di bidang sosial dan pemerintahan;
- g. penyiapan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang sosial dan pemerintahan;
- h. penyiapan bahan koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan penelitian dan pengembangan pemerintah daerah di bidang sosial dan pemerintahan;



- i. pengelolaan data kelitbangan dan peraturan, serta pelaksanaan pengkajian peraturan;
- j. fasilitasi pemberian rekomendasi penelitian bagi warga negara asing untuk diterbitkannya izin penelitian oleh instansi yang berwenang;
- k. pelaksanaan administrasi dan tata usaha badan;
- l. membuat dan menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan di bidang tugasnya kepada atasan; dan
- m. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

### 3.1. SUB BIDANG SOSIAL DAN BUDAYA

Sub Bidang Sosial dan Budaya, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bidang Sosial dan Budaya, berdasarkan data dan program Bidang Sosial dan Pemerintahan dan ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi serta evaluasi pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang sosial dan budaya, meliputi aspek-aspek, sosial, pendidikan, kebudayaan, kepemudaan dan olahraga, pariwisata, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, dan kesehatan;
- e. melaporan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan
- f. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

### 3.2. SUB BIDANG KEPENDUDUKAN, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Sub Bidang Kependudukan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, mempunyai tugas dan fungsi :



- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bidang Kependudukan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, berdasarkan data dan program Bidang Sosial dan Pemerintahan dan ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi serta evaluasi pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang kependudukan, pemberdayaan masyarakat dan desa, meliputi aspek-aspek administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, transmigrasi, tenaga kerja, pemberdayaan masyarakat dan desa, penataan kelembagaan desa, ketatalaksanaan desa, aparatur desa, keuangan dan aset desa, partisipasi masyarakat, dan Badan Usaha Milik Desa;
- e. melaporkan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan
- f. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

### 3.3. SUB BIDANG PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAN PENGKAJIAN PERATURAN

Sub Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pengkajian Peraturan, mempunyai tugas pokok dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pengkajian Peraturan, berdasarkan data dan program Bidang Sosial dan Pemerintahan dan ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, fasilitasi dan evaluasi pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan, meliputi aspek-aspek otonomi daerah, pemerintahan umum, kelembagaan, ketatalaksanaan, aparatur, reformasi birokrasi, ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat;



- e. penyiapan bahan perumusan rekomendasi atas rencana penetapan peraturan baru dan/atau evaluasi terhadap pelaksanaan peraturan;
- f. melakukan pengelolaan data kelitbangan dan peraturan;
- g. fasilitasi pemberian rekomendasi penelitian bagi warga negara asing untuk diterbitkannya izin penelitian oleh instansi yang berwenang;
- h. melaporkan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

#### 4. BIDANG EKONOMI DAN PEMBANGUNAN.

Bidang Ekonomi dan Pembangunan, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Ekonomi dan Pembangunan, berdasarkan data dan program Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah serta ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis, program, dan anggaran penelitian dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan;
- e. penyiapan bahan pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan;
- f. penyiapan bahan pelaksanaan pengkajian kebijakan di bidang ekonomi dan pembangunan;
- g. penyiapan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan;
- h. penyiapan bahan koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan penelitian dan pengembangan pemerintah daerah di bidang ekonomi dan pembangunan;
- i. pelaksanaan administrasi dan tata usaha;
- j. melaporkan pelaksanaan kegiatan bidang tugasnya kepada atasan; dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.



#### 4.1. SUB BIDANG EKONOMI

Sub Bidang Ekonomi, mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bidang Ekonomi, berdasarkan data dan program Bidang Ekonomi dan Pembangunan dan ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi serta evaluasi pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang ekonomi, meliputi aspek-aspek penanaman modal, koperasi, usaha kecil dan menengah, perindustrian, perdagangan, dan Badan Usaha Milik Daerah;
- e. melaporkan pelaksanaan kegiatan di bidang tugasnya kepada atasan; dan
- f. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 4.2. SUB BIDANG SUMBER DAYA ALAM DAN LINGKUNGAN HIDUP

Sub Bidang Sumber Daya Alam dan Lingkungan Hidup, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bidang Sumber Daya Alam dan Lingkungan Hidup, berdasarkan data dan program Bidang Ekonomi dan Pembangunan dan ketentuan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mengkoordinasikan bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan harmonis dan saling mendukung sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahan agar dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan yang diharapkan;
- d. Mengatur dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas dan permasalahannya;



- e. memeriksa dan mengevaluasi hasil kerja bawahan dengan cara mencocokkan dengan petunjuk kerja yang diberikan dan ketentuan yang berlaku agar tercapai kesesuaian dan kebenaran hasil kerja;
- f. menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan hasil yang dicapai sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karier;
- g. melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi serta evaluasi pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang sumber daya alam dan lingkungan hidup, meliputi aspek-aspek pangan, pertanian, perikanan, lingkungan hidup, kehutanan, energi dan sumber daya mineral, dan perkebunan.
- h. membuat dan menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan di bidang tugasnya kepada atasan; dan
- i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 4.3. SUB BIDANG PENGEMBANGAN WILAYAH FISIK DAN PRASARANA

Sub Bidang Pengembangan Wilayah Fisik dan Prasarana, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bidang Pengembangan Wilayah Fisik dan Prasarana, berdasarkan data dan program Bidang Ekonomi dan Pembangunan dan ketentuan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi serta evaluasi pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang pengembangan wilayah, fisik dan prasarana, meliputi aspek-aspek perumahan dan kawasan permukiman, penataan ruang, pertanahan, pekerjaan umum, perhubungan, komunikasi, informatika dan statistik, sub urusan pemadam kebakaran dan penanguanalangan bencana;



- e. membuat dan menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan di bidang tugasnya kepada atasan; dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

## 5. BIDANG INOVASI DAN TEKNOLOGI

Bidang Inovasi dan Teknologi, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Inovasi dan Teknologi, berdasarkan data dan program Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah serta ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis, program, dan anggaran penelitian dan pengembangan, serta fasilitasi dan penerapan di bidang inovasi dan teknologi;
- e. penyiapan bahan rancangan kebijakan terkait jenis, prosedur dan metode penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersifat inovatif;
- f. penyiapan bahan pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang inovasi dan teknologi;
- g. penyiapan bahan pelaksanaan pengkajian kebijakan dan fasilitasi di bidang inovasi dan teknologi;
- h. penyiapan bahan, strategi, dan penerapan di bidang inovasi dan teknologi;
- i. penyiapan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penelitian dan pengembangan, serta fasilitasi dan penerapan di bidang inovasi dan teknologi;
- j. penyiapan bahan koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan penelitian dan pengembangan pemerintah daerah, serta fasilitasi dan penerapan di bidang inovasi dan teknologi;
- k. penyiapan bahan koordinasi dan pelaksanaan diseminasi hasil-hasil kelitbangan;



- l. pelaksanaan administrasi dan tata usaha;
- m. melaporkan pelaksanaan kegiatan di bidang tugasnya kepada atasan;
- n. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 5.1. SUB BIDANG INOVASI DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI

Sub Bidang Inovasi dan Pengembangan Teknologi, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bidang Inovasi dan Pengembangan Teknologi, berdasarkan data dan program Bidang Inovasi dan Teknologi dan ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi serta evaluasi pelaksanaan kegiatan penelitian, pengembangan, dan perekayasaan di bidang inovasi dan teknologi.
- e. melaporan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan
- f. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

#### 5.2. SUB BIDANG DIFUSI INOVASI DAN PENERAPAN TEKNOLOGI

Sub Bidang Difusi Inovasi dan Penerapan Teknologi, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bidang Difusi Inovasi dan Penerapan Teknologi, berdasarkan data dan program Bidang Inovasi dan Pengembangan dan ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan dan fasilitasi serta evaluasi pelaksanaan kegiatan uji coba dan penerapan rancang bangun/model replikasi dan invensi di bidang difusi inovasi dan penerapan teknologi.



- e. melaporkan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan
- f. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

### 5.3. SUB BIDANG DISEMINASI KELITBANGAN

Sub Bidang Diseminasi Kelitbangan, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Sub Bidang Diseminasi Kelitbangan, berdasarkan data dan program Bidang Inovasi dan Pengembangan dan ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan terkait jenis, prosedur dan metode penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang bersifat inovatif.
- e. Sosialisasi dan diseminasi hasil-hasil kelitbangan.
- f. Fasilitasi Hak Kekayaan Intelektual;
- g. melaporkan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

## 4.2. Profil Data Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian Survei IKM pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng berjumlah 50 responden, dari 50 responden tersebut masing-masing dirinci berdasarkan beberapa kategori responden dengan uraian sebagai berikut.

### 4.2.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.1 sebagai berikut.

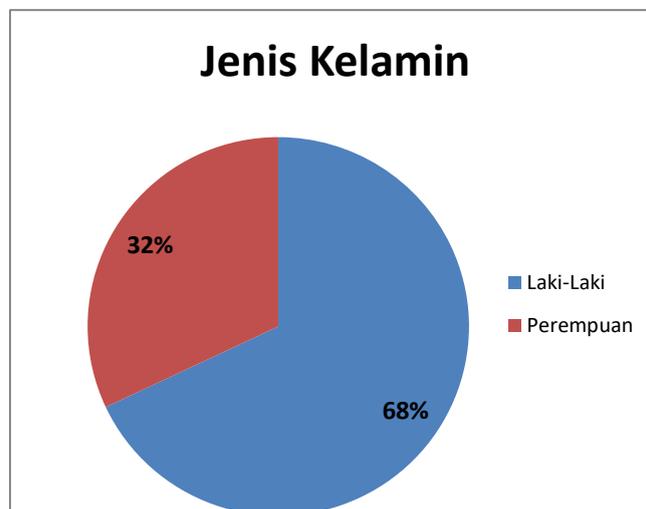


**Tabel 4.1**  
Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	34	68
2	Perempuan	16	32
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut jenis kelamin pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 4.1**  
Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 4.2.2 Profil Responden Menurut Umur

Profil responden pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng berdasarkan umur disajikan dalam tabel 4.2 berikut.

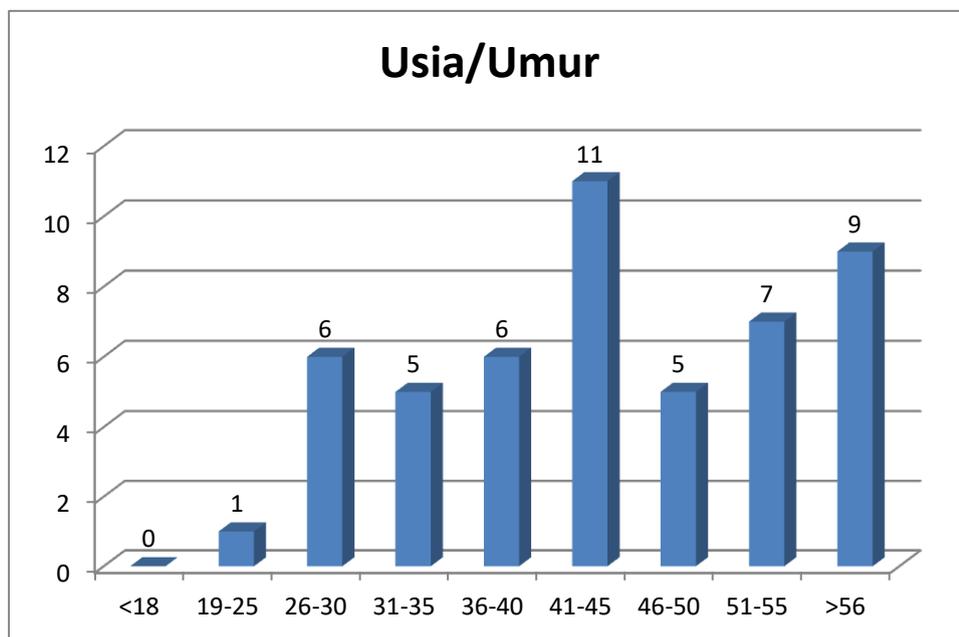


**Tabel 4.2**  
Profil Responden Menurut Umur

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	19 – 25 tahun	1	2
2	26 – 30 tahun	6	12
3	31 – 35 tahun	5	10
4	36 – 40 tahun	6	12
5	41 – 45 tahun	11	22
6	46 – 50 tahun	5	10
7	51 – 55 tahun	7	14
8	> 56 tahun	9	18
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei

Profil responden menurut umur pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dapat digambarkan secara grafis sebagai berikut.



**Gambar 4.2**  
Grafik Responden Berdasarkan Umur



#### 4.2.3 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

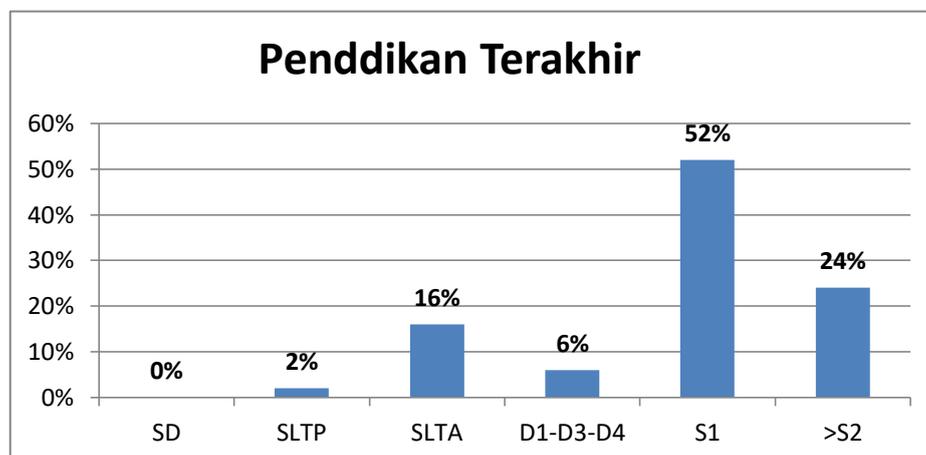
Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.5 berikut.

**Tabel 4.3**  
Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	S-2 ke atas	12	24
2	S-1	26	52
3	D1, D3, D4	3	6
4	SLTA	8	16
5	SLTP	1	2
6	SD ke Bawah	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut tingkat pendidikan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 4.3**  
Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan



#### 4.4. Hasil Survei IKM

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 93,06 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 81,26 s/d 100). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup yang dapat diuraikan dalam tabel 4.4 sebagai berikut.

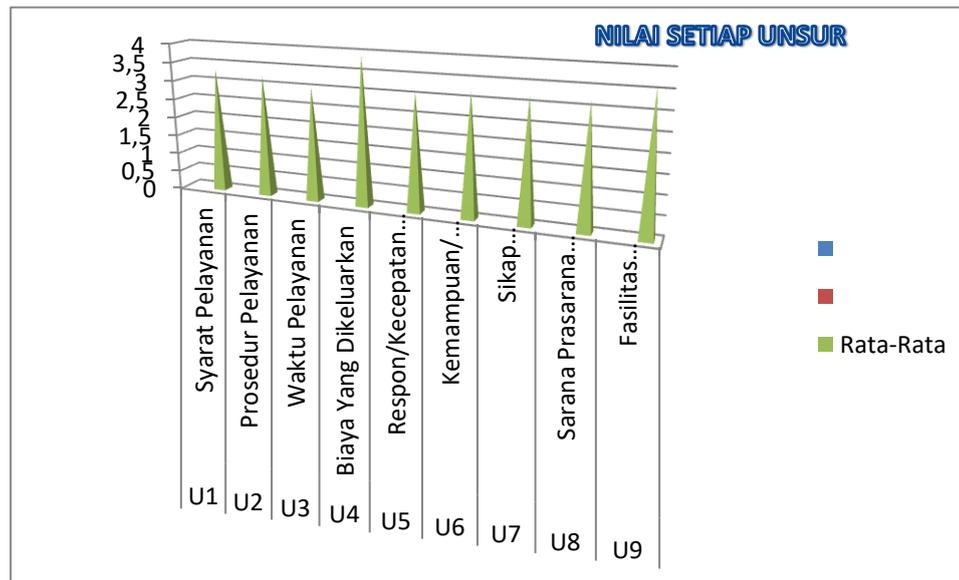
**Tabel 4.4**  
Rata-Rata Skor dan Peringkat  
pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM PER UNSUR	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	166	3,320	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	161	3,220	Baik
3	Waktu Penyelesaian	151	3,020	Baik
4	Biaya Yang Di Keluarkan	196	3,920	Sangat Baik
5	Penanganan Pengaduan	155	3,100	Baik
6	Kemampuan/Kompetensi Petugas	160	3,200	Baik
7	Perilaku Pelaksana	160	3,200	Baik
8	Sarana dan Prasarana	159	3,180	Baik
9	Fasilitas Pengaduan	181	3,620	Sangat Baik
NILAI IKM		3.72		
NILAI KONVERSI IKM		93,06		
MUTU PELAYANAN		A		
KINERJA UNIT PELAYANAN		Sangat Baik		

Sumber: analisis data survei



Secara grafis nilai IKM untuk setiap unsur pelayanan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 4.4**  
Grafik Nilai Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan grafik 4.4 di atas, penilaian dari masing-masing unsur di Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dapat dijelaskan sebagai berikut.

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan ini bisa ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,32. berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik. Setiap pelayanan yang diberikan mempunyai syarat teknis dan administratif yang sudah jelas. Nilai 3,32 untuk persyaratan



pelayanan menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.5**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat tidak jelas	1	1	2
2	Tidak jelas	2	0	0
3	Cukup jelas	3	31	62
4	Sangat jelas	4	18	36
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei

## 2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,22 berada pada interval skor 2,51 - 3,25 kategori “Baik”. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit namun perlu diefektifkan lagi. Hal ini secara keseluruhan dapat dibuktikan bahwa di tempat-tempat strategis telah dipajang alur pelayanan pada masing-masing bagian yang ada di Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.



**Tabel 4.6**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak mudah	1	0	0
2	Kurang mudah	2	2	4
3	Mudah	3	35	70
4	Sangat mudah	4	13	26
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei

### 3. Waktu pelayanan

Kecepatan pelayanan menggambarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,02 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “BAIK” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.7**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Waktu Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Selalu tidak tepat	1	0	0
2	Kadang-kadang	2	6	12
3	Tepat waktu	3	37	74
4	Sangat tepat	4	7	14
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei



#### 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,92 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kedisiplinan petugas pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Biaya / Tarif**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi %	
			F	%
1	Sangat sering	1	0	0
2	Sering	2	0	0
3	Jarang	3	4	8
4	Tidak pernah	4	46	92
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>	<b>100</b>

#### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,10** berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.



**Tabel 4.9**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi %	
			F	%
1	Sangat lama	1	0	0
2	Lama	2	0	0
3	Cepat	3	45	90
4	Sangat cepat	4	5	10
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,20** berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.10**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi %	
			F	%
1	Tidak kompeten / tidak mampu	1	0	0
2	Kurang kompeten / kurang mampu	2	0	0
3	Kompeten / mampu	3	40	80
4	Sangat kompeten / sangat mampu	4	10	20
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei



## 7. Prilaku Pelaksana

Prilaku pelaksana pelayanan menggambarkan sikap petugas dalam dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,20 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.11**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak sopan dan tidak ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan kurang ramah	2	0	0
3	Sopan dan ramah	3	40	80
4	Sangat sopan dan ramah	4	10	20
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei

## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menggambarkan 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,18** berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.



**Tabel 4.12**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat buruk	1	0	0
2	Buruk	2	0	0
3	Baik	3	41	82
4	Sangat baik	4	9	18
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei

#### 9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan menggambarkan saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,62** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.13**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak ada	1	3	6
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	3	10	20
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4	37	74
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: analisis data survei



#### 4.4. Indeks Komposit (Gabungan)

Berdasarkan hasil analisis nilai setiap unsur pelayanan yang disurvei pada setiap bagian di Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng, terdapat 6 unsur pelayanan yang berada pada interval IKM **2,51 – 3,25** yaitu (1) unsur prosedur pelayanan, (2) unsur waktu pelayanan, (3) unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, (4) unsur kompetensi pelaksana, (5) unsur perilaku pelaksana, dan (6) unsur sarana dan prasarana. Masing-masing dengan kualitas pelayanan dalam kategori baik. Sedangkan 3 unsur pelayanan dengan nilai unsur pelayanan yang berada pada interval **3,26 – 4,00** yaitu (1) unsur persyaratan pelayanan, (2) unsur biaya / tarif, dan (3) unsur penanganan pengaduan masing-masing dalam kategori kualitas pelayanan sangat baik. Dimana **unsur biaya / tarif** memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar **3,92** sedangkan unsur **persyaratan pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar **3,32**.

Jumlah nilai IKM setiap unsur pelayanan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng sebesar 3,72 dan nilai konversi IKM sebesar 93,06. Dengan demikian mutu pelayanan per unsur pelayanan yang disurvei pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng terkategori **SANGAT BAIK** dan kinerja pelayanan unit pelayanan juga terkategori **SANGAT BAIK**.



## BAB IV PENUTUP

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian di Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori SANGAT BAIK.
- b. Kinerja pelayanan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Secara umum pelayanan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng berada pada kategori sangat baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan reformasi birokrasi.

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng adalah 93,06 masuk dalam kategori "Sangat Baik", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah waktu pelayanan dari setiap pelayanan yang diberikan karena dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya nilainya paling rendah yaitu 3,02.



## 5.2. Rekomendasi

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap bagian di Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori sangat baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan yang relatif lebih rendah, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - c. Memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
3. Diperlukan upaya oleh masing-masing unit kerja dilingkungan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kemudahan pengguna layanan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan tim kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi, telepon,



SMS center, e-mail, dan/atau penempatan kotak saran.

Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran, jilid 2, edisi ke-8, Penerbit Erlangga

Moenir, HAS.1998. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : Bina Aksara

Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang. UMM Press.

Supranto, J. 2011 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Keempat. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo

Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa. Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

### **Peraturan Perundang undangan :**

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Kewenangan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
4. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per. 15/MEN/X/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketenagakerjaan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



## **LAMPIRAN – LAMPIRAN**



Lembar Kuesioner Responden



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
BADAN PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK DAN HASIL KAJIAN**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Kabupaten Buleleng sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survey ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
BADAN PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK**

ALAMAT	: Jalan Pahlawan No. 1 Singaraja (81119)
TELEPON / FAX	: (0362) 24457
EMAIL	: <a href="mailto:balitbang@bulelengkab.go.id">balitbang@bulelengkab.go.id</a>
WEBSITE	: <a href="https://balitbang.bulelengkab.go.id">https://balitbang.bulelengkab.go.id</a>

**PERHATIAN**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.



4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan .  
5. **Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik.**

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari Kode Angka sesuai Jawaban Masyarakat / Responden)		Diisi oleh Petugas	II. PENGUMPUL DATA	
Nomor Responden		<input type="text"/>	Nama :	
Umur	Tahun	<input type="text"/>		
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki    2. Perempuan	<input type="text"/>	NIP :	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2/S-3		<input type="text"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. Pegawai BUMN/BUMD 4. Pegawai Swasta	5. Wiraswasta/ Wirausaha 6. Petani/Rumah Tangga 7. Pelajar/Mahasiswa 8. Lainnya	<input type="text"/>	Data Lain :
Jenis Layanan yang pernah diterima	1. Rekomendasi Penelitian/Survey 2. Publikasi Jurnal Ilmiah 3. Partisipasi Lomba Kreasi dan Inovasi	4. Konsultasi Penelitian 5. Lainnya	<input type="text"/>	

### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / centang Kode Huruf / angka sesuai Jawaban Masyarakat / Responden)

1. Menurut pendapat Anda, bagaimana kejelasan aturan/persyaratan pemberian layanan informasi publik yang ada di Balitbanginovda Kab. Buleleng ?	P*	5. Seberapa lama Anda menunggu sebelum Anda dilayani ?	P*
a. Sangat tidak jelas	1	a. Sangat lama	1
b. Tidak jelas	2	b. Lama	2
c. Cukup Jelas	3	c. Cepat	3
d. Sangat Jelas	4	d. Sangat cepat	4
2. Menurut Anda, bagaimana prosedur pelayanan di Balitbanginovda Kab. Buleleng ?	P*	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
a. Tidak mudah	1	a. Tidak kompeten/tidak mampu.	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang kompeten/kurang mampu	2
c. Mudah	3	c. Kompeten/mampu	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat kompeten/sangat mampu.	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu pelayanan apakah sesuai dengan waktu yang ditentukan?	P*	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	P*
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kadang-kadang	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Tepat waktu	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat tepat.	4	d. Sangat sopan dan ramah.	4
4. Seberapa sering ada pungutan atau biaya-biaya yang harus dibayarkan untuk mendapat pelayanan informasi publik ?	P*	8. Bagaimana sarana prasarana pendukung layanan yang diberikan ?	P*
a. Sangat sering	1	a. Sangat buruk	1
b. Sering	2	b. Buruk	2
c. Jarang	3	c. Baik	3
d. Tidak pernah	4	d. Sangat baik	4



9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan Website dan Kotak Saran? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti.	P*  1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai Persepsi/Pendapat Masyarakat/ Responden (diisi oleh petugas)
---	----------------------------	--

**III. LEMBAR CATATAN**  
(tuliskan kritik dan saran yang dapat disampaikan)



**IKM Pelayanan Publik Badan Penelitian,  
Pengembangan dan Inovasi Daerah  
Kabupaten Buleleng**

**Periode : 1 Oktober - 30 Nopember 2020**

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

SKPD

ALAMAT

Tlp/Fax.

: Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi  
Daerah Kab. Buleleng

: Jl. Pahlawan No. 1 Singaraja  
(81119)

: (0362) 24457

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	2	2	4	3	3	3	3	4
2	3	2	2	4	3	3	3	3	1
3	1	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	3	4	3	4
8	3	3	2	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	4	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	3	4	3	4	3	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	2	3	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	3	4	4	1
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	2	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	3	4	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	4	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	4	3	1
38	3	3	2	3	3	4	3	3	3





# BADAN PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH

# INDEK KEPUSAN MASYARAKAT

## DATA STATISTIK

Tempat Survei : Kabupaten Buleleng

Waktu Survei : Okt s/d Nov 2020

Responden : 50 orang

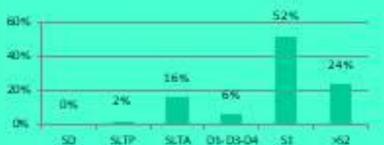
**IKM UNIT PELAYANAN : 93,06**

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

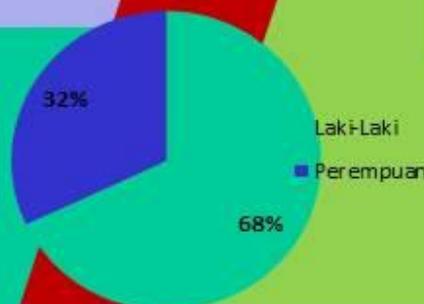
A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00  
 B (Baik) : 62,51 - 81,25  
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50  
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Syarat Pelayanan	3,320	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,220	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,020	Baik
U4	Biaya Yang Dikeluarkan	3,920	Sangat Baik
U5	Respon/Kecepatan dalam Pelayanan	3,100	Baik
U6	Kemampuan/ Kompetensi Petugas Sikap (kesopanan/keramahan) dalam	3,200	Baik
U7	Pelayanan	3,200	Baik
U8	Sarana Prasarana Pendukung	3,180	Baik
U9	Fasilitas Pengaduan/Saran dan Masukan	3,620	Sangat Baik

Pendidikan Terakhir



Jenis Kelamin



Pekerjaan

