



# LAPORAN HASIL

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
PADA BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
SEMESTER I (BULAN JANUARI S/D BULAN JUNI TAHUN 2022)**



**BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali Semester I Tahun 2022. Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna, sehingga diharapkan saran, kritik dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

Bali, 30 Juni 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI  
SETDA PROVINSI BALI,



KETUT NAYAKA  
NIP. 19660911 198903 1 005

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>BAB I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Pengertian Umum .....	2
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai .....	4
<b>BAB II Metodologi Pengukuran</b>	
2.1 Ruang Lingkup.....	5
2.2 Tahapan Kegiatan.....	5
2.2.1 Perencanaan .....	5
2.2.2 Pengumpulan Data .....	7
2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data .....	7
2.2.4 Penyusunan Laporan .....	7
<b>BAB III Hasil Pengukuran</b>	
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	8
<b>Bab IV Penutup</b>	
4.1 Kesimpulan .....	13
4.2 Rekomendasi.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
Lampiran.....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	8
Tabel 2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	9
Tabel 3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	9
Tabel 4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	10
Tabel 5	Jumlah Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.....	10
Tabel 6	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	11
Tabel 7	Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan .....	12
Tabel 8	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, salah satu upaya yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasa belum mampu memenuhi harapan dari masyarakat luas. Hal ini diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, jejaring sosial dan secara perorangan. Tentunya jika keluhan tersebut tidak ditangani, maka dapat memberikan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah dan bisa menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikan terhadap pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penerima layanan. Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi kedepannya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat luas.

### **1.2 Dasar Hukum**

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

### 1.3 Pengertian Umum

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

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) sekali dalam 1 tahun;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi;
7. Pemberi pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik;

9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerimaan pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali;
3. Sebagai acuan bagi unit pelayanan untuk instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik;

4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

### **1.5 Manfaat**

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan dan 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 (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan yang positif, antara unit penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran mengenai kinerja unit pelayanan tersebut.

### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tersedianya informasi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali dan saran/masukan dari penerima layanan untuk perbaikan pelayanan kedepannya.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan Survei dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali, dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk Semester I pada Bulan Januari s/d Juni Tahun 2022. Pada Semester I Tahun 2022 ini, Biro Organisasi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Biro Organisasi, dengan responden sebanyak 99 orang.

#### **2.2 Tahapan Kegiatan**

Terdapat 4 tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai berikut:

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

##### **2.2.1 Perencanaan**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahapan ini adalah staf dari Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali mempelajari pembuatan kuesioner melalui *Google Form* dan memastikan staf tersebut memahami dengan baik terkait *Google Form* serta cara pengumpulan data-data responden melalui *Google Form* tersebut.

Dalam penyusunan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *Google Form* digunakan daftar pertanyaan sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat bagi pengguna layanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei maupun data yang ingin diperoleh dari unit layanan tersebut.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melaksanakan survei. Selain itu, terdapat identitas dari responden/penerima layanan yang meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas tersebut dipergunakan untuk menganalisa profil responden/penerima layanan berkaitan dengan penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit layanan tersebut. Untuk pertanyaan terbagi menjadi pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur, untuk pertanyaan terstruktur (pertanyaan tertutup) berisikan jawaban pilihan berganda sedangkan untuk jawaban tidak terstruktur berisikan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran dan kritik.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari sangat puas/puas sampai dengan tidak puas/puas. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali.

### **2.2.2 Pengumpulan Data**

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dikumpulkan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali adalah kuesioner melalui *Google Form* kepada penerima layanan yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan di Biro Organisasi Setda Provinsi Bali. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan periode Bulan Januari s/d Bulan Juni Tahun 2022 dengan responden sebanyak 99 orang.

### **2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data**

Data kuesioner yang telah terisi pada *Google Form* kemudian akan di dikumpulkan, dianalisa dan diolah. Pelaksanaan pengolahan dan analisa data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam bentuk laporan yang akan menyajikan perkembangan unit pelayanan ataupun Indeks Pelayanan Publik (IKM) pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali yang dapat digunakan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya.

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN

#### 3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Biro Organisasi Setda Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Biro Organisasi, dengan responden sebanyak 99 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 4 (empat) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan umur, karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	51 orang
2	Perempuan	48 orang
<b>Jumlah</b>		<b>99 orang</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 51 orang sedangkan responden perempuan sebanyak 48 orang

2. Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21-30 tahun, kelompok 31-40 tahun, kelompok 41-50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2  
Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	Dibawah 20 tahun	-
2	21-30 tahun	16 orang
3	31-40 tahun	20 orang
4	41-50 tahun	36 orang
5	51 tahun keatas	27 orang
<b>Jumlah</b>		<b>99 orang</b>

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 41-50 tahun yaitu sebanyak 36 orang.

- Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 7 (tujuh) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, D1,D2,D3,D4, S1 dan S2 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3  
Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	-
2	SMP	-
3	SMA	13 orang
4	D1, D2, D3, D4	6 orang
5	S1	54 orang
6	S2	25 orang
7	S3	1 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>99 orang</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 54 orang.

4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wiraswasta dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4  
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	72 orang
2	TNI	-
3	POLRI	-
4	SWASTA	9 orang
5	WIRASWASTA	-
6	LAINNYA	18 orang
<b>Jumlah</b>		<b>99 orang</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali mayoritas memiliki pekerjaan sebagai PNS, yaitu sebanyak 72 orang.

Dari 99 orang responden tersebut terdata menurut 8 Standar Pelayanan yang dimiliki oleh Biro Organisasi. Adapun jumlah responden berdasarkan Standar Pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5  
Jumlah Responden Berdasarkan Standar Pelayanan

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1.	Standar Pelayanan Narasumber	88 Orang
2.	Standar Pelayanan Konsultasi	11 Orang
<b>JUMLAH</b>		<b>99 Orang</b>

Berdasarkan tabel jumlah responden diatas, menyatakan bahwa mayoritas responden menerima pelayanan Narasumber pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali, yaitu sebanyak 88 orang.

### 3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur pelayanan yang harus dikur yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Kecepatan pelayanan;
4. Kewajaran biaya pelayanan;
5. Kesesuaian produk pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kesopanan dan keramahan pelayanan;
8. Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan;
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar : **85,85**. Dengan Nilai sebesar : **85,85** maka kinerja Biro Organisasi Setda Provinsi Bali berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,30 yaitu kategori baik. Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 6  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur dari 9 Unsur Pelayanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 7  
Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata-Rata (NRR)</b>
1.	Persyaratan	3,283
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,313
3.	Waktu Penyelesaian	3,182
4.	Biaya/Tarif	3,283
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,232
6.	Kompetensi Pelaksana	3,293
7.	Perilaku Pelaksana	3,505
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,869
9.	Sarana dan Prasarana	3,979

Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,0644 – 3,532 atau BAIK merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari Tabel 7, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,979 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Waktu Penyelesaian dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,182. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali pada umumnya Baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **85,85** dari 9 Unsur Pelayanan tersebut. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,979 dan unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden adalah unsur Waktu Penyelesaian dengan Nilai Rata-Rata sebesar 3,182. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali.

#### **4.2 Rekomendasi**

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali
2. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **4.3 Rencana Tindak Lanjut**

Biro Organisasi Setda Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 2 (dua) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu Unsur Waktu Penyelesaian dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,182 dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,232. Adapun rencana

tindak lanjut perbaikan SKM pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dituangkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 8  
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Agustus Tahun 2022				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-IV	
1.	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan di Biro Organisasi Setda Provinsi Bali		X			Kepala Biro Organisasi
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyesuaikan kembali produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali		X			Kepala Biro Organisasi

Lampiran : Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden  
Dan Per Unsur Pelayanan

1. Standar Pelayanan Narasumber

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	4	3	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	4	4	4	3	3	3	3	4	4
18	3	4	3	4	4	3	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	3	4	3	3	3	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	3	3	3	3	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	3	3	3	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4
53	3	4	3	3	3	3	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	3	4	3	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	4	4
58	4	4	3	4	3	3	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	4	4
69	3	3	3	3	3	4	4	3	3
70	4	4	3	4	3	3	3	4	4
71	4	3	3	3	3	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	4	4
76	3	3	3	3	3	4	3	4	4
77	4	4	3	3	3	3	3	4	4
78	3	4	3	4	3	4	3	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4
80	4	4	3	4	4	3	3	4	4
81	3	4	3	4	3	3	4	4	4
82	4	4	3	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	4	3	3	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	4	4	4
88	3	3	3	3	3	4	4	4	4

## 2. Standar Pelayanan Konsultasi

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	
89	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
91	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
92	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
93	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
94	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	<b>325</b>	<b>328</b>	<b>315</b>	<b>325</b>	<b>320</b>	<b>326</b>	<b>347</b>	<b>383</b>	<b>394</b>	
NRR/Unsur	<b>3,283</b>	<b>3,313</b>	<b>3,182</b>	<b>3,283</b>	<b>3,232</b>	<b>3,293</b>	<b>3,505</b>	<b>3,869</b>	<b>3,979</b>	
NRR tertbg unsur	<b>0,364</b>	<b>0,368</b>	<b>0,353</b>	<b>0,364</b>	<b>0,359</b>	<b>0,366</b>	<b>0,389</b>	<b>0,429</b>	<b>0,442</b>	*) <b>3,434</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									**) <b>85,85</b>	

**Keterangan :**

U1-U9 = Unsur-unsur Pelayanan  
 NRR = Nilai rata-rata  
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 -\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang  
 -\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR  
 Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi

NRR  
 Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 85,85</b>
-----------------------------------

**Mutu Pelayanan :**

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,283
U2	Prosedur	3,313
U3	Waktu Pelayanan	3,182
U4	Biaya / Tarif	3,283
U5	Produk Pelayanan	3,232
U6	Kompetensi Pelaksana	3,293
U7	Perilaku Pelaksana	3,505
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,869
U9	Sarana dan Prasarana	3,979