



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK  
SEMESTER II TAHUN 2021**



**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
**BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Asung Kerta Wara Nugrahanya, buku Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali Semester II Tahun 2021, dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Dalam upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan, harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat dilakukan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Dengan demikian, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai cara telah ditempuh dan telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada Semester II Tahun 2021 Biro Organisasi Setda Provinsi Bali selaku unsur Pembina Pelayanan Publik menghimpun hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali selaku Penyedia Layanan Publik yaitu :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali;
2. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali;
3. Rumah Sakit Bali Mandara Provinsi Bali;
4. Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali;
5. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana;
6. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng;
7. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan;
8. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung;
9. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar;
10. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung;
11. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli;
12. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem;
13. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar;
14. UPTD Museum Bali Dinas Kebudayaan Provinsi Bali;
15. UPTD Taman Budaya Dinas Kebudayaan Provinsi Bali;

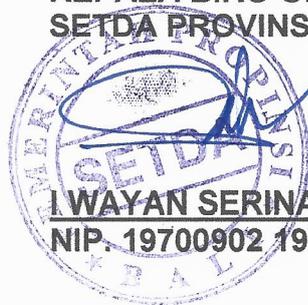
**16. UPTD Monumen Perjuangan Rakyat Bali Dinas Kebudayaan  
Provinsi Bali.**

Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi bahan evaluasi dan motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Bali khususnya Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dalam Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali Semester II Tahun 2021. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

**Bali, 31 Desember 2021**

**KEPALA BIRO ORGANISASI  
SETDA PROVINSI BALI,**



**I WAYAN SERINAH  
NIP. 19700902 199103 1 007**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>BAB I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.2.1 Maksud .....	2
1.2.2 Tujuan .....	3
1.3 Sasaran dan Manfaat .....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	4
1.5 Hasil yang Ingin Dicapai .....	4
<b>BAB II Metodologi Pengukuran</b>	
2.1 Tahap Persiapan .....	5
2.2 Variabel Survei .....	5
2.3 Responden .....	7
2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	7
<b>BAB III Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali</b>	
3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali .....	11
3.2.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali .....	11
3.2.2 Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali .....	13
3.2.3 Rumah Sakit Bali Mandara Provinsi Bali .....	19
3.2.4 Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali .....	21
3.2.5 UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana .....	25
3.2.6 UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng .....	26
3.2.7 UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan .....	30
3.2.8 UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung; .....	32
3.2.9 UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar .....	34

3.2.10	UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung;.....	36
3.2.11	UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli.....	38
3.2.12	UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem .....	42
3.2.13	UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar .....	46
3.2.14	UPTD Museum Bali, Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.....	60
3.2.15	UPTD Taman Budaya, Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.....	65
3.2.16	UPTD Monumen Perjuangan Rakyat Bali, Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.....	69
<b>Bab IV Penutup</b>		
4.1	Kesimpulan .....	74
4.2	Saran .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 .....	13
Tabel 2 .....	16
Tabel 3 .....	17
Tabel 4 .....	20
Tabel 5 .....	22
Tabel 6 .....	25
Tabel 7 .....	27
Tabel 8 .....	27
Tabel 9 .....	28
Tabel 10 .....	28
Tabel 11 .....	29
Tabel 12 .....	31
Tabel 13 .....	33
Tabel 14 .....	35
Tabel 15 .....	37
Tabel 16 .....	37
Tabel 17 .....	39
Tabel 18 .....	39
Tabel 19 .....	40
Tabel 20 .....	40
Tabel 21 .....	41
Tabel 22 .....	43
Tabel 23 .....	43
Tabel 24 .....	44
Tabel 25 .....	45
Tabel 26 .....	47
Tabel 27 .....	48
Tabel 28 .....	48
Tabel 29 .....	49
Tabel 30 .....	50
Tabel 31 .....	51
Tabel 32 .....	53
Tabel 33 .....	55
Tabel 34 .....	56
Tabel 35 .....	58
Tabel 36 .....	59
Tabel 37 .....	60
Tabel 38 .....	62
Tabel 39 .....	63

## *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat*

---

Tabel 40 .....	63
Tabel 41 .....	64
Tabel 42 .....	67
Tabel 43 .....	68
Tabel 44 .....	71
Tabel 45 .....	72
Tabel 46 .....	74

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

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

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

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Salah satu tolok ukur keberhasilan atau tidak berhasil penyelenggara memberikan pelayanan

kepada penerima layanan dengan melihat hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

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

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### **1.2.1 Maksud**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
2. Memetakan kinerja Unit Pelayanan Publik yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;

3. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

### **1.2.2 Tujuan**

Sedangkan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan serta mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan;
2. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
3. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### **1.3 Sasaran Dan Manfaat**

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

#### **1.4 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali Semester II Tahun 2021 dilaksanakan pada range waktu tertentu dari Perangkat Daerah maupun Unit Penyelenggara Layanan Publik yang ada di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu :

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

#### **1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi dalam bentuk laporan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Tahap Persiapan**

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

1. Penyusunan SKM kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Provinsi Bali merupakan kegiatan lanjutan, sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017;
2. *Kick-Off Meeting* antara Biro Organisasi Setda Provinsi Bali sebagai *leading* sektornya dengan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Provinsi Bali untuk menyusun pengumpulan data

#### **2.2 Variabel Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 unsur pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

##### **1. Persyaratan**

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

**2. Prosedur**

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

**3. Waktu pelayanan**

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

**4. Biaya/Tarif**

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

**5. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

**6. Kompetensi Pelaksana**

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

**7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**8. Maklumat Pelayanan**

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

**9. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan**

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

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

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

### 2.3 Responden

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

### 2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat/responden datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

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

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
3. Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui tiga tahapan yaitu:
  - a) Entry data, adalah memasukkan data kedalam table isian ke dalam *sheet* yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,
  - b) Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
    - Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
    - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,11;
    - Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan dengan nilai dasar 25.

### BAB III

## HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI

### 3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Kegiatan survei ini tidak dilaksanakan terhadap unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, akan tetapi dilaksanakan hanya kepada unit pelayanan yang volume pelayanannya relatif besar. Survei ini dilaksanakan oleh Perangkat Daerah baik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, sebagaimana Perangkat Daerah masih menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji dan ada juga yang sudah menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

a. Metode Pengolahan Data dengan 14 Unsur Pelayanan

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

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

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

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

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

b. Metode Pengolahan Data dengan 9 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

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

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

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

Mutu pelayanan :

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

### **3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali**

Dari keseluruhan kuesioner yang telah terisi pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, maka dilakukan penomoran disetiap lembar responden sesuai dengan nomor pada sistem excel, selanjutnya menginput data kedalam sistem excel agar dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan data terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, maka dapat dipaparkan satu persatu sesuai hasil yang diperoleh sebagai berikut :

#### **3.2.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali**

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Hasil Survei IKM terhadap 481 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

##### **➤ Berdasarkan Jenis Kelamin**

Kajian variable jenis kelamin pada 481 orang responden dapat memberikan informasi terkait kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan.

Dari hasil penyebaran kuesioner, responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada Dinas PMPTSP Provinsi Bali Semester II Tahun 2021 yaitu sebanyak 260 orang (54,1%), sedangkan laki-laki hanya sebanyak 221 orang (45,9%). Hal ini menunjukkan bahwa pengurusan izin dan non izin lebih banyak dilakukan oleh perempuan, karena pengurusan izin dan non izin tidak mutlak membutuhkan kekuatan fisik.

➤ **Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat Pendidikan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali.

Dari hasil penyebaran kuisisioner diperoleh tingkat Pendidikan SLTA mendominasi (37,08% / 178 responden), kemudian diikuti oleh tingkat Pendidikan S1 dan S2 keatas (62,6% / 301 responden) dan D1/D2/D3 sebanyak (0,2% / 1 responden).

➤ **Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan perizinan pada Dinas PMPTSP Provinsi Bali. Pada Semester II Tahun 2021, pekerjaan utama yang mencari izin didominasi oleh responden dengan pekerjaan utama sebagai wiraswasta/usahawan dengan jumlah orang sebanyak 209 orang (43,5%). Dilanjutkan dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa dengan dengan jumlah orang sebanyak 181 orang (37,6%). Responden pencari izin dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta dengan jumlah 70 orang (14,6%)

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner disebar kepada 481 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali Semester II Tahun 2021 adalah 92,554. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per usur pelayanan adala sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali**

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN
		NRR Per Unsur
U1	Persyaratan	3,514
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,597
U3	Waktu Penyelesaian	3,634
U4	Biaya/Tarif	3,638
U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,698
U6	KKompetensi Petugas Pelaksana	3,738
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,792
U8	Maklumat/Janji Pelayanan	3,852
U9	Penanganan Pengaduan	3,858
<b>Total IKM</b>		<b>92,554</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>SANGAT BAIK</b>
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>		<b>U8</b>
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>		<b>U1</b>

Dari tabel diatas menerangkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali dengan Nilai IKM **92,554** masuk dalam kategori Mutu Pelayanan **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

### 3.2.2 Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali

Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dalam rangka memberikan layanan publik dengan berbagai jenis layanan tentunya sangat penting untuk melakukan upaya peningkatan mutu melalui perbaikan layanan. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/konsumen akan pelayanan Kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum dan sosio budaya, dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan

pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen, serta mengutamakan keselamatan pasien.

Di masa Pandemi Covid-19 Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali sebagai salah satu fasilitas pelayanan publik harus bisa mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan dari semua aspek pelayanan. Pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari sebuah proses yang berkesinambungan dengan berorientasi pada hasil yang memuaskan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan agar diperoleh data yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan penerima layanan serta dapat dijadikan bahan dalam pengambilan kebijakan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dan selanjutnya dapat dilakukan upaya perbaikan dalam pemberian layanan sesuai serta secara tidak langsung meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Visi dan Misi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. Adapun sasaran-sasaran Survei Indeks Kepuasan Konsumen dalam hal ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik sehingga tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.

Data yang dianalisa adalah merupakan hasil survey yang telah dilaksanakan sebelumnya dengan jumlah 285 responden. Kuesioner yang digunakan mengadaptasi dari kuesioner dari Kementerian Kesehatan yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui 9 unsur meliputi :

1.	Persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3.	Waktu penyelesaian
4.	Biaya/Tarif
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan
6.	Kompetensi Pelaksana
7.	Perilaku Pelaksana
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9.	Sarana dan prasarana

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki dan perempuan), Pendidikan terakhir ( SD , SMP , SMA , D1 , D2, D3, S1 dan S2 keatas), pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Swasta, Wirausaha, Petani), serta jenis layanan meliputi (Layanan Informasi, Layanan Rawat Jalan, Layanan Rawat Inap, IGD dan Layanan Diklit).

Data Demografi Responden adalah sebagai berikut :

**a. Jenis Kelamin :**

Laki-Laki	: 169 responden
Perempuan	: 116 responden

**b. Umur :**

< 20 tahun	: 6 responden
20 - 40	: 142 responden
40 - 60	: 119 responden
> 60 tahun	: 17 responden

**c. Pendidikan :**

SD	: 29 responden
SMP	: 38 responden
SMA	: 114 responden
Diploma	: 32 responden
S1	: 68 responden
S2/S3	: 4 responden

d. **Pekerjaan :**

PNS	: 23 responden
TNI	: 4 responden
Polri	: 4 responden
Swasta	: 89 responden
Wirausaha	: 40 responden
Petani	: 39 responden
Lainnya	: 83 responden

Pada survei periode ini, dari 9 unsur survei kepuasan masyarakat, responden memberikan penilaian yang menyatakan bahwa pada unsur pelayanan terkait **system, mekanisme dan prosedur, kecepatan waktu penyelesaian, dan kewajaran biaya** mendapatkan nilai rata-rata terkecil dari unsur pelayanan lainnya. Dengan mengacu pada hasil tersebut maka ketiganya merupakan unsur penting yang menjadi prioritas tindak lanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali disamping unsur pelayanan lainnya. Perubahan regulasi dan sosialisasi atas perubahan regulasi tentunya menjadi bagian terpenting juga yang harus diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. (Hasli analisis deskriptif terlampir)

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-Rata**  
**Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali**

No.	Unsur Pelayanan	Periode Desember 2021	Peringkat
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	971	5
2	Kemudahan system, mekanisme dan prosedur	919	9
3	Kecepatan waktu pelayanan	948	8
4	Kewajaran biaya	949	7
5	Produk layanan	996	2
6	Kompetensi petugas	989	3
7	Perilaku petugas	1001	1
8	Kualitas sarana dan prasarana	972	4
9	Penanganan pengaduan, saran	966	6

Setelah dihitung maka nilai indeks pelayanan adalah **3,39**. Selanjutnya dikonversi, dengan hasil **84,90 (Sangat Baik)**.

Dari hasil analisa survei yang telah dilakukan, sebagai upaya mempertahankan serta meningkatkan kepuasan masyarakat, maka direncanakan tindak lanjut sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Rencana Tindak Lanjut (RTL)**  
**Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali**

No	Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kemudahan prosedur pelayanan	1. Peningkatan penyebaran informasi baik secara langsung, melalui leaflet.brosur masing-masing unit layanan dan juga melalui media sosial terkait informasi prosedur pelayanan	Januari 2022	Ka Ins PKRS, Humas dan unit pelayanan langsung lainnya
		2. Layanan berbasis digitalisasi bisa dimaksimalkan	Maret 2022	Ka. Instalasi / Unit Pelayanan dan Management
2.	Kecepatan waktu	1. Meningkatkan kemampuan petugas baik secara komunikasi, sikap ataupun skill sesuai dengan kompetensi dan tugasnya masing-masing melalui pelatihan dan lainnya	Maret 2022	Ka Instalasi / Unit dan Management
		2. Layanan berbasis digitalisasi untuk dimaksimalkan	Maret 2022	Ka Instalasi / Unit dan Management
3.	Kewajaran biaya	1. Menginformasikan / mensosialisasikan perubahan pola tarif secara berkelanjutan	Januari 2022	Ka Instalasi / UNit
		2. Sosialisasi tentang	Januari 2022	Ka Instalasi / UNit

		informasi persyaratan pelayanan sesuai jenis kepesertaan jaminan kesehatannya secara lebih luas dan jelas baik secara langsung ataupun tidak langsung (melalui petugas Costumer Service ataupun media sosial, media elektronik		
--	--	--	--	--

Berdasarkan survei maka Analisa data terhadap Survei Kepuasan Masyarakat bahwa Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali adalah 3,39 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 untuk periode Semester II sesuai petunjuk Permen PAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Secara umum kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dipersepsikan baik oleh publik/pengguna layanan. Ini dapat dilihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **84,90** dengan kategori **Sangat Baik**;
3. Berdasarkan hasil survei, urutan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dapat diurutkan sebagai berikut :
  - a. Perilaku petugas;
  - b. Produk layanan;
  - c. Kompetensi petugas;
  - d. Kualitas sarana dan prasarana;
  - e. Kesesuaian persyaratan pelayanan;
  - f. Penanganan pengaduan, saran;
  - g. Kewajaran biaya;
  - h. Kecepatan waktu pelayanan;
  - i. Kemudahan system, mekanisme dan prosedur.

Mengingat kepuasan masyarakat merupakan cerminan dari mutu pelayanan yang telah diterima maka sangatlah penting untuk selalu berupaya melakukan perubahan kearah yang lebih baik, mengacu kepada standar dan berupaya selalu menjalin komunikasi dengan pengguna layanan melalui penerimaan saran ataupun penanganan pengaduan yang cepat. Dan menjadi tanggung jawab dan komitmen bersama seluruh komponen Civitas Hospitalia Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali untuk melakukan peningkatan mutu dan keselamatan pasien sebagai upaya untuk mewujudkan Visi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali yaitu Menjadikan Rujukan Pelayanan dan Pendidikan Kesehatan Jiwa Utama berstandar Internasional dengan filosofi Nangun Sat Kerthi Loka Bali menuju Atma Kertih dan Jana Kertih.

### **3.2.3 Rumah Sakit Bali Mandara Provinsi Bali**

Untuk mengukur kinerja aparatur di RSUD Bali Mandara Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka RSUD Bali Mandara Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid. Pelaksanaan Survei dilaksanakan pada bulan Juli s/d Desember 2021 sebanyak 100 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut :

➤ **Berdasarkan jenis kelamin**

Kajian variabel jenis kelamin pada 100 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan.

Dari hasil penyebaran kuisisioner, responden perempuan pengguna layanan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali sebesar 34% (34 orang) sedangkan laki-laki sebesar 66% (66 orang).

➤ **Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di RSUD Bali Mandara Provinsi Bali. Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh tingkat pendidikan SMA 37% (37 orang) dan S1 63% (63 orang).

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden menunjukkan bahwa nilai SKM RSUD Bali Mandara Provinsi Bali dari bulan Juli s/d Desember tahun 2021 adalah **88,27** mutu pelayanan **B** kinerja unit pelayanan **Baik** dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**UPTD RSUD Bali Mandara Provinsi Bali**

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,51	0,3896
U2	Prosedur	3,55	0,3941
U3	Waktu Pelayanan	3,53	0,3918
U4	Biaya/Tarif	3,58	0,3974
U5	Produk pelayanan	3,54	0,3929
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,59	0,3985
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,59	0,3985
U8	Maklumat Pelayanan	3,62	0,4018
U9	Penanganan Pengaduan	3,59	0,3985
<b>Total IKM</b>			<b>88,27</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>BAIK</b>
	<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>		<b>U8</b>
	<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>		<b>U1</b>

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

#### **3.2.4 Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dianalisis berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan 'nilai rata-rata tertimbang' masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama (0,11). Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 20-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 (untuk perhitungan 4 skala).

Jumlah responden yang mengisi survei secara online adalah 398 orang, yang terdiri dari 20 sampel dari IGD, 78 sampel adalah pengunjung kamar operasi, 19 orang dari LASIK, 223 orang dari poliklinik dan 58 dari rawat inap. Lebih dari 50% responden adalah laki-laki dengan rata-rata usia seluruh responden adalah 39,63 tahun, dimana proporsi terbesar adalah kelompok usia 25-49 tahun yaitu 59%, dengan usia dari 14 hingga 81 tahun. Sebagian besar

responden (32,9%) memiliki tingkat Pendidikan SLTA dan 31,9% memiliki tingkat Pendidikan Sarjana 1 (S1). Lebih dari sepertiga responden (35,9%) adalah pegawai swasta, dan 329 orang (82,7%) responden mempergunakan BPJS untuk membiayai pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.

Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa IKM layanan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara adalah 3,293. Nilai ini jika dikonversi dengan faktor pengali 25 maka didapatkan hasil value IKM **82,33** yang tergolong dalam mutu pelayanan kategori **B** dengan kinerja **Baik**. Adapun tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara adalah sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan**  
**Di Rumah Sakit Mata Bali Mandara**

<b>NO.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>	<b>Bobot Rata-Rata</b>	<b>(NRR Tertimbang) 4 Skala</b>
1	Persyaratan (U1)	3,39	0,11	0,373
2	Sistem, Manajemen, dan Prosedur (U2)	3,30	0,11	0,363
3	Waktu penyelesaian (U3)	3,17	0,11	0,349
4	Biaya tariff (U4)	3,15	0,11	0,347
5	Produk spesifikasi jenis layanan (U5)	3,24	0,11	0,356
6	Kopetensi pelaksana (U6)	3,35	0,11	0,369
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,30	0,11	0,363
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3,68	0,11	0,405
9	Sarana dan prasarana (U9)	3,36	0,11	0,370
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>				<b>3,293</b>
<b>Value IKM</b>				<b>82,335</b>
<b>Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan</b>				<b>B (Baik)</b>

Dari hasil pelaksanaan Survei pada RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Rumah Sakit Mata Bali Mandara adalah sebesar 3,293 (82,33) yang menunjukkan bahwa layanan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara termasuk dalam mutu layanan kategori **B** dengan kinerja unit pelayanan tergolong baik. Indeks kepuasan masyarakat menilai kepuasan dari aspek kinerja. Adapun Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata kepuasan tertinggi adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Sedangkan 3 unsur yang memiliki nilai rata-rata tiga terendah adalah unsur waktu pelayanan (U3), unsur biaya/tarif (U4), dan produk spesifikasi jenis layanan (U5) serta perilaku pelaksana (U7);
2. Kepuasan pengunjung rumah sakit ditentukan oleh perbandingan antara harapan/tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengunjung rumah sakit. Pengunjung akan merasa puas bila kinerja layanan sesuai dengan harapan mereka. Secara keseluruhan, nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan adalah sebesar 92,18%. Tingkat kesesuaian tertinggi adalah pada unsur penanganan pengaduan pengguna pelayanan (103,08%) sedangkan yang terendah adalah pada waktu yang diperlukan untuk mendapat pelayanan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara dengan kesesuaian sebesar persentase 86,85%;
3. Indeks persepsi korupsi RS Mata Bali Mandara adalah 5,176 (dalam skala 1-6) dengan nilai konversi **86,28** yang berarti **Sangat Baik**. Indeks Persepsi Korupsi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa pelayanan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara bersih dari praktik korupsi.

Meskipun secara umum, kinerja layanan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara termasuk dalam kategori baik, langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan masukan dari pengguna layanan perlu dilakukan secara berkesinambungan. Prioritas

perbaikan kualitas layanan hendaknya ditujukan pada kemudahan prosedur pelayanan Rumah Sakit Mata Bali Mandara dan waktu yang diperlukan untuk mendapat pelayanan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara. Upaya yang dilakukan antara lain :

1. Optimalisasi Kembali sistem booking online guna menciptakan waktu tunggu yang sesuai dengan harapan pasien. Meskipun di tahun 2020 Rumah Sakit Mata Bali Mandara telah mengidentifikasi *waste* (pemborosan) yang terjadi pada alur pelayanan, mengidentifikasi akar masalah, mengidentifikasi proses yang memiliki nilai tambah (*value added*) dan proses yang tidak memiliki nilai tambah (*non value added*) akan tetapi apa yang dilakukan di tahun 2020 belum dapat memenuhi harapan pasien/pengunjung. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi dan optimalisasi kembali terhadap penerapan system booking online sehingga benar-benar dapat memenuhi harapan pasien. Penerapan e rekam medis merupakan salah satu nilai tambah (*value added*) yang berpotensi mengefektifkan waktu pelayanan;
2. Integrasi prosedur pelayanan BPJS dan Sistem Informasi manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dapat pula menjadi *value added* dalam efisiensi waktu pelayanan. Akan tetapi jika prosedur ini membatasi akses pelayanan yang diterima tentunya akan meinbulkan persepsi prosedur yang dipersulit oleh pengguna layanan. Review terhadap prosedur diperlukan setiap saat dan wajib untuk disosialisasikan kepada pengguna layanan;
3. Perlu dibuat kajian Kembali terkait harapan pengguna layanan terhadap perilaku pemberi layanan apakah pelatihan *service excellent* diperlukan Kembali dilaksanakan atau perlu pengaturan jumlah pasien atau kombinasi keduanya.

### 3.2.5 UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari keseluruhan kuesioner sebanyak 169 orang responden dapat terisi dengan baik sehingga data dapat diolah dan dianalisis. Dari hasil pengolahan dan analisis terhadap kuesioner tersebut dan berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan maka diperoleh hasil Nilai IKM sebesar **88,76** mutu pelayanan **B** dan kinerja Unit Layanan **Baik**, karena berada dalam Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30. Rincian nilai rata-rata dari Unsur Pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana**  
**Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**

<b>NO.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR Per Unsur</b>	<b>NRR Tertimbang</b>
U1	Persyaratan	3,24	0,35
U2	Prosedur	3,39	0,38
U3	Waktu pelayanan	3,39	0,38
U4	Biaya tariff	3,85	0,43
U5	Produk pelayanan	3,45	0,38
U6	Kopetensi pelaksana	3,43	0,38
U7	Perilaku Pelaksana	3,62	0,40
U8	Maklumat Pelayanan	3,60	0,40
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,99	0,44
<b>Total IKM</b>			<b>88,76</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>Baik</b>
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>			<b>U9</b>
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>			<b>U1</b>

Hal yang masih dikeluhkan oleh masyarakat berdasarkan hasil kuesioner SKM yang disebarakan adalah persyaratan pelayanan memperoleh nilai rata-rata terendah, salah satu penyebabnya adalah wajib pajak yang menjadikan BPKB sebagai anggunan serta belum bisa balik nama kendaraan bermotor dengan status kendaraan dikuasai tapi tidak dimiliki

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Persyaratan Pelayanan adalah 3,24. Hal ini telah ditindaklanjuti dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Dengan tetap memberikan informasi sesuai ketentuan dan menyarankan wajib pajak untuk bisa melakukan balik nama kendaraannya.

### **3.2.6 UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng**

Berdasarkan jumlah kunjungan wajib pajak yang melakukan kewajibannya atau memanfaatkan masing-masing jenis layanan pada Kantor Bersama Samsat Buleleng selama 6 (enam) bulan atau per semester, dimana pengguna layanan pada masing-masing jenis layanan dengan jumlah yang bervariasi, maka dalam penentuan pengambilan sampel dilakukan berdasarkan perhitungan Tabel *Krejcie* dan *Morgan* ditetapkan sampel sebanyak 800 (delapan ratus) wajib pajak/responden untuk memenuhi atau mendekati akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dari wajib pajak/responden tersebut terdata menurut karakteristik responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Jenis Pendidikan, karakteristik berdasarkan Jenis Pekerjaan, serta berdasarkan karakteristik lainnya.

Responden berdasarkan Jenis Kelamin dibagi kedalam 2 (dua) kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilihat dari jenis gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng**

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	486
2	Perempuan	314
Jumlah		800

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh laki-laki yaitu sebanyak 486 orang sedangkan perempuan sebanyak 314 orang.

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 dan kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Responden Berdasarkan Umur**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng**

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	Di bawah 20 tahun	90
2	21-30 tahun	206
3	31-40 tahun	329
4	41-50 tahun	101
5	51 tahun ke atas	74
Jumlah		800

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 31- 40 tahun sebanyak 329 orang.

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng**

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	85
2	SMP	108
3	SMA	235
3	D3	135
4	S1	176
5	S2	50
6	S3	11
<b>Jumlah</b>		<b>800</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 235 orang .

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok PNS, TNI, Polri, Swasta dan Wirausaha. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 10**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng**

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	197
2	TNI	115
3	POLRI	121
4	SWASTA	286
5	WIRAUSAHA	81
	<b>Jumlah</b>	<b>800</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai swasta, yaitu sebanyak 286 orang.

Dari Analisis terhadap 800 sampel wajib pajak/responden yang ditetapkan maka kami mendapatkan hasil pengolahan survei kepuasan masyarakat per unsur pelayanan sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 11**  
**UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali**  
**di Kabupaten Buleleng**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,416
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,363
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,260
U4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,211
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,360
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,378
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,421
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,331
U9	Penanganan Pengaduan Layanan	3,528

Berdasarkan tabel diatas dinyatakan bahwa semua unsur pelayanan mempunyai nilai rata-rata diatas 3 (tiga) dari 15 (lima belas) Jenis Pelayanan yang dimanfaatkan oleh pengguna layanan pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bulelelng. Semua Unsur Pelayanan nilainya termasuk kategori Baik.

Nilai Indeks Pelayanan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng setelah dikonversi untuk seluruh Jenis Pelayanan dan seluruh responden berdasarkan pengolahan data adalah **3,330**

dengan **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 83,24** dan **Mutu Pelayanan** termasuk kategori **B** dengan hasil **Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik**.

Untuk tindak lanjut dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan tersebut, maka dibuatkan rencana tindak lanjut sesuai dengan unsur yang menjadi penilaian. Berdasarkan tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan untuk seluruh Jenis Pelayanan pada pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak terdapat nilai rata-rata dibawah angka 3 (tiga).

Hal ini disebabkan karena selama ini telah dilaksanakan sosialisasi, publikasi dan informasi terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dan persyaratan yang berlaku mengenai Samsat baik secara langsung menjelaskan kepada wajib pajak maupun melalui media cetak dan elektronika seperti media sosial, *SMS/WhatsApp Centre "Si Eling" Samsat Buleleng*, *website* [www.bapenda.baliprov.go.id](http://www.bapenda.baliprov.go.id) dan juga pemasangan spanduk, *banner*, dan Baliho pada ruang pelayanan dan di halaman Kantor Bersama Samsat Buleleng serta sosialisasi langsung di lapangan kepada masyarakat wajib pajak melalui kegiatan *door to door*.

Unsur-Unsur Pelayanan yang sudah baik ini akan terus ditingkatkan demi kepuasan pengguna layanan yang memanfaatkan pelayanan pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng/Kantor Bersama Samsat Buleleng.

### **3.2.7 UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan**

Dalam pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) telah mampu meningkatkan pelayanan pada masyarakat dalam memenuhi kewajiban di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB). Jumlah responden dalam Survei kepuasan masyarakat UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan (SAMSAT) sebanyak 383 orang. Karakteristik responden mayoritas berumur antara 18 s.d 50 tahun, dengan

latar belakang pekerjaan sebagai Swasta dan Pendidikan SMA. Dari Hasil Pengolahan data survei keseluruhan, Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu Biaya/Tarif dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,170 dimana biaya tarif pajak kendaraan khususnya mengenai pengenaan pajak progresif kendaraan.

Hasil pengolahan data dan analisis terhadap 383 orang wajib pajak/responden yang ditetapkan, maka kami mendapatkan hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan 9 unsur pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**NRR pada UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>
U1	Persyaratan	3,245
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,208
U3	Waktu Penyelesaian	3,189
U4	Biaya/Tarif	3,132
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,170
U6	Kompetensi Pelaksana	3,283
U7	Perilaku Pelaksana	3,415
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,170
U9	Sarana dan Prasarana	3,321

Berdasarkan tabel diatas, maka Unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3,132, dimana biaya tarif pajak kendaraan khususnya mengenai progresif kendaraan, sementara nilai rata-rata tertinggi terdapat pada Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,415.

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan nilai rata-rata 3,292 dan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **82,30** dengan Mutu Pelayanan termasuk Kategori **B** dengan hasil **Kinerja Unit Pelayanan** adalah **Baik**.

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan, disarankan sebagai berikut:

1. Pelayanan SAMSAT untuk menerbitkan/proses layanan agar tepat waktu sesuai prosedur;
2. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan SAMSAT untuk menunjang terselesainya penerbitan secara tepat waktu;
3. Kualitas layanan SAMSAT terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Tabanan diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang professional dan berwawasan pengabdian.

### 3.2.8 UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Nomor 1747 Tahun 2020 Tanggal 6 Oktober 2020 tentang Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah, terdapat **16 (enam belas)** jenis layanan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh petugas di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten/Kota. Untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2021 pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung/Kantor Bersama Samsat Badung terdapat 6 ( **Enam** ) jenis layanan yang dimanfaatkan oleh wajib pajak yaitu meliputi:

- 1). Progresif,
- 2). Pengesahan STNK,
- 3). Perpanjangan STNK,
- 4). Pendaftaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB I);

- 5). Pendaftaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB II);
- 6). Pendaftaran Kendaraan Bermotor Rubah Bentuk;

Berdasarkan jumlah kunjungan wajib pajak yang melakukan kewajibannya atau memanfaatkan masing-masing jenis layanan pada Kantor Bersama Samsat Buleleng selama 6 (enam) bulan atau per semester dimana pengguna layanan pada masing-masing jenis layanan dengan jumlah yang bervariasi maka dalam penentuan pengambilan sampel berdasarkan perhitungan Tabel *Krejcie dan Morgan* ditetapkan sampel sebanyak 365 ( **Tiga Ratus Enam Puluh Lima** ) wajib pajak/responden untuk memenuhi atau mendekati akurasi hasil penyusunan survei.

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung pada Semester II Tahun 2021 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 82,60 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik** , dengan rincian nilai rata-rata 9 Unsur Pelayanannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 13**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung**  
**Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**

<b>NO.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>
U1	Persyaratan Pelayanan	3,353
U2	Prosedur Pelayanan	3,386
U3	Kecepatan Pelayanan	3,285
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,066
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,318
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,367
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,411
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,238
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,707
<b>Total IKM</b>		<b>82,60</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Baik</b>
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>		<b>U9</b>
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>		<b>U4</b>

Berdasarkan tabel diatas dinyatakan bahwa semua unsur pelayanan mempunyai nilai rata-rata diatas **3 (tiga)** dari 6 (enam) Jenis Pelayanan yang dimanfaatkan oleh pengguna layanan pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung/Kantor Bersama Samsat Badung. Unsur Pelayanan Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana nilainya kategori **Baik** dan untuk **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** nilainya termasuk kategori **Sangat Baik**.

### 3.2.9 UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Unit Pelayanan Kantor Bersama Samsat Gianyar dan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar, yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk Semester II pada Bulan Juli s/d Bulan Desember Tahun 2021 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan jumlah keseluruhan yaitu 384 (tiga ratus delapan puluh empat) kuesioner dan dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 Unsur Pelayanan diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu **80,74**. Dengan angka Survei sebesar **82,04** maka **Kinerja Unit Pelayanan** ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan tersebut, diperoleh nilai rata-rata dari 9 unsur pelayanan yaitu sebagai berikut :

**Tabel 14**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar**  
**Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	77,99
2.	Prosedur Pelayanan	78,32
3.	Kecepatan Pelayanan	77,60
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	87,37
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	79,17
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	79,95
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	83,27
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	79,23
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	96,16

Dari tabel nilai rata-rata dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan Nilai Rata-rata yaitu 96,16, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Unsur Kecepatan Pelayanan dengan Nilai Rata-rata yaitu 77,60. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan, sedangkan pada Unsur Kecepatan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan yang paling rendah. Nilai Rata-Rata (NRR) semua unsur telah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan Kantor Bersama Samsat Gianyar dan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar pada umumnya baik dan perlu ditingkatkan lagi pelayanan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai paling tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diantara 76,61-88,30 mutu pelayanan B (Baik). Dalam proses untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan diatas perlu untuk ditingkatkan.

### **3.2.10 UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung**

Ruang lingkup pedoman penyusunan SKM penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan Kantor Bersama Samsat Klungkung dan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada Bulan Juli s/d Bulan Desember Tahun 2021 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan mengedarkan 160 kuesioner kepada responden yang menjadi wajib pajak pada unit pelayanan Kantor Bersama Samsat Klungkung dan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung meliputi : Bidang pelayanan publik 160 orang.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 82,17**. Dengan angka Survei sebesar **82,17**, maka **Kinerja Unit Pelayanan** ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan katagori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat diantara 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei adalah sebagai berikut :

**Tabel 15**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600– 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

**Tabel 16**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung**

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,28
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,30
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,29
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,28
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,27
6	Kopetensi/Kemampuan petugas pelayanan	3,29
7	Perilaku petugas pelayanan	3,31
8	Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan	3,26
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,33

Rata-rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,064 – 3,532 atau BAIK merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Dari Tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah Unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan nilai rata-rata 3,33, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah Unsur Kualitas Sasaran dan Prasarana Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,26. Nilai rata-rata semua unsur sudah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan Kantor Bersama Samsat Klungkung dan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung pada umumnya baik dan perlu ditingkatkan lagi pelayanan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai paling tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencakupi unsur nilai Survei Kepuasan Masyarakat di atas 3,064 – 3,532 mutu pelayanan **B (Baik)**.

### **3.2.11 UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Semester II Tahun 2021 sebanyak 379 orang responden dengan karakteristik yaitu berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan umur, Karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan, serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan / perusahaan / pengurus) yaitu sebagai berikut :

➤ **Berdasarkan Jenis Kelamin**

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 17**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	249
2	Perempuan	130
	<b>Jumlah</b>	<b>379</b>

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 249 orang, sedangkan untuk perempuan sebanyak 130 orang

➤ **Berdasarkan Umur**

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) 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 sebagai berikut :

**Tabel 18**  
**Responden berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah Responden
1	Dibawah 20 tahun	22
2	21-30 tahun	119
3	31-40 tahun	97
4	41-50 tahun	75
5	51 tahun keatas	66
	<b>Jumlah</b>	<b>379</b>

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 21-30 tahun sebanyak 119 orang

➤ **Berdasarkan Pendidikan**

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, S1, S2 dan S3 jumlah

responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 19**  
**Responden berdasarkan jenis pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	36
2	SMP	41
3	SMA	237
4	S1	62
5	S2	3
6	S3	-
	<b>Jumlah</b>	<b>379</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 237 orang

➤ **Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

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 dibawah ini :

**Tabel 20**  
**Responden berdasarkan jenis Pekerjaan**

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	36
2	TNI	41
3	POLRI	237
4	SWASTA	62
5	WIRASWASTA	3
6	LAINNYA	-
	<b>Jumlah</b>	<b>379</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai swasta, yaitu sebanyak 237 orang.

Dari Analisis terhadap 379 orang responden yang ditetapkan, maka diperoleh hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per responden dan per unsur pelayanan sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 21**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,29
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,29
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,26
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,00
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,21
U6	Kopetensi/Kemampuan petugas pelayanan	3,19
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,28
U8	Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan	3,37
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,38

Dari Tabel dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah Unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan nilai rata-rata 3,38, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,00.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar nilai diantara 76,61 – 88,30 dengan kategori **B (Baik)** yaitu sebesar **81,24**.

Hasil analisis terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 379 orang responden dari 16

(enam belas) jenis pelayanan hanya 12 (dua belas) jenis pelayanan yang ada transaksi pada Semester II Tahun 2021 yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan BBNKB I	dengan nilai	81,09
2. Pelayanan BBNKB II	dengan nilai	79,84
3. Pelayanan Ganti Nopol	dengan nilai	81,08
4. Pelayanan Ganti Warna	dengan nilai	81,31
5. Pelayanan Mutasi Luar Daerah	dengan nilai	81,80
6. Pelayanan Mutasi Masuk Antara Daerah	dengan nilai	81,59
7. Pelayanan Mutasi Masuk Antar Samsat	dengan nilai	81,22
8. Pelayanan Pengesahan STNK	dengan nilai	81,94
9. Pelayanan Perpanjangan STNK	dengan nilai	80,78
10. Pelayanan Rubah Sifat	dengan nilai	81,48
11. Pelayanan STNK Rusak/Hilang	dengan nilai	80,34
12. Pelayanan Ganti Nama	dengan nilai	82,67

Sehingga rekapitulasi hasil penilaian SKM pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli Semester II dari Bulan Juli s/d Bulan Nopember Tahun 2021 adalah **81,24** dengan kategori nilai **B (Baik)**.

### **3.2.12 UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem**

Survei Kepuasan Masyarakat (wajib pajak) pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem menetapkan sampel sebanyak 381 wajib pajak/responden sesuai standar yang ditetapkan. Dari wajib pajak/responden tersebut terdata menurut karakteristik responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin dan karakteristik berdasarkan pendidikan

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor

dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

**Tabel 22**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	223
2	Perempuan	158
<b>Jumlah</b>		<b>381</b>

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 223 orang sedangkan perempuan sebanyak 158 orang.

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 23**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem**

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	8
2	SMP	42
3	SMA	175
4	S1	117
5	S2	34
6	S3	5
<b>Jumlah</b>		<b>381</b>

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 175 orang.

Dari analisis terhadap 381 wajib pajak/responden yang ditetapkan maka diperoleh hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per responden dan per unsur pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 24**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem**  
**Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**

<b>NO.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	Persyaratan	3,35
U2	Prosedur	3,28
U3	Waktu pelayanan	3,33
U4	Biaya/tarif	3,09
U5	Produk pelayanan	3,28
U6	Kompetensi pelaksana	3,34
U7	Perilaku Pelaksana	3,40
U8	Maklumat Pelayanan	3,40
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,55
<b>Total IKM</b>		<b>82,94</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Baik</b>
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>		<b>U9</b>
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>		<b>U4</b>

Dari hasil yang survei tersebut dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Sedangkan untuk nilai terendah terdapat pada Unsur Biaya/Tarif yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, padahal biaya/tarif tersebut telah ditetapkan oleh

pemegang kebijakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari data tersebut juga dijadikan acuan sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik, dimana diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah untuk kemudian dibuatkan rencana tindak lanjutnya. Rencana tindak lanjut tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 25**  
**Rencana Tindak Lanjut**  
**UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem**  
**Diurutkan Dari Nilai Yang Paling Rendah**

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
U4	Kewajaran Biaya/Tarif	Sosialisasi : - Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2016 - Peraturan Menteri Keuangan RI No. 15/PMK.010/2017 dan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 16/PMK.010/2017 - Peraturan Gub.Bali No. 8 Tahun 2020	Setiap saat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.	- Kepala UPTD - Kepala Jasa Raharja - Kanit Regident
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	- Sosialisasi SOP/SP	Setiap saat	- Kepala UPT - Kepala Jasa Raharja - Kanit Regident
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	- Sosialisasi Produk Pelayanan/SOP	Setiap saat	- Kepala UPTD - Kepala Jasa Raharja - Kanit Regident
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	- Sosialisasi persyaratan pelayanan/SOP	Setiap saat	- Kepala UPTD - Kepala Jasa Raharja - Kanit Regident
U6	Kompetensi Petugas	- Pembinaan dan penyesuaian petugas sesuai kompetensi	Setiap saat	- Kepala UPTD - Kepala Jasa Raharja

	Pelayanan			- Kanit Regident
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	- Sosialisasi Budaya Kerja dan Budaya Pelayanan Prima	Setiap saat	- Kepala UPTD - Kepala Jasa Raharja - Kanit Regident
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Penyediaan Sarana dan Prasarana yang memadai	Setiap saat	- Kepala UPTD - Kepala Jasa Raharja - Kanit Regident
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	- Sosialisasi SOP/SP	Setiap saat	- Kepala UPTD - Kepala Jasa Raharja - Kanit Regident
U9	Penanganan Pengaduan Layanan	- Mengatensi Pengaduan Masyarakat	Setiap saat	- Kepala UPTD - Kepala Jasa Raharja - Kanit Regident

### 3.2.13 UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kota Denpasar menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada survei kepuasan masyarakat UPTD PPRD (Samsat Denpasar) menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan. Berdasarkan kunjungan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor ke Kantor Samsat Denpasar setiap hari rata-rata berkisar antara 2000 s.d 4000 wajib pajak, baik yang membayar Pajak pengesahan satu tahun, perpanjangan 5 tahun, BBN-1, BBN-2, Rubentina maupun Duplikat. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 2000 responden/wajib pajak, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 500 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar (Samsat Denpasar) dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan, serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan/perusahaan/pengurus).

### **Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

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

**Tabel 26**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	283
2	Perempuan	296
<b>Jumlah</b>		<b>579</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 283 orang sedangkan perempuan sebanyak 296 orang.

### **Responden Berdasarkan Umur**

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

**Tabel 27**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Jumlah Responden
1	Di bawah 20 tahun	1
2	21-30 tahun	92
3	31-40 tahun	220
4	41-50 tahun	191
5	51 tahun ke atas	75
6	Tidak mencantumkan umur	-

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 31 s.d 40 tahun sebanyak 220 orang, dan terdapat pula kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 191 orang.

**Berdasarkan Jenis Pendidikan**

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 28**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	-
2	SMP	-
3	SMA	75
3	D3	134
4	S1	343
5	S2	27
6	Tidak mencantumkan pendidikan	-
<b>Jumlah</b>		<b>579</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas dilakukan oleh

kelompok yang berpendidikan S1 yaitu sebanyak 298 orang dan disusul oleh kelompok berpendidikan SMA sebanyak 93 orang.

**Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok swasta, wirausaha dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 29**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	Swasta	173
2	Wirausaha	142
3	Lainnya	264
4	Tidak mencantumkan pekerjaan	-
<b>Jumlah</b>		<b>579</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai swasta, yaitu sebanyak 173 orang dan kelompok wirausaha sebanyak 142 orang.

Pada setiap jenis pelayanan yang ada, dilakukan Survei pada responden dengan rincian sebagai berikut :

**a) Jenis Pelayanan Pengesahan STNK.**

**1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 186 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 30**  
**Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan**  
**Jenis Pelayanan Pengesahan STNK**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,484
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,511
3	Waktu Pelayanan	3,349
4	Biaya / Tarif	3,102
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,376
6	Kompetensi Pelaksana	3,484
7	Perilaku Pelaksana	3,505
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,172
9	Sarana dan Prasarana	3,769

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Semua unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kecepatan waktu dalam pelayanan dapat dilakukan dengan tepat, kemudahan prosedur pelayanan di UPTD.PPRD (Samsat Denpasar), waktu pelayanan, biaya/tarif, produk hasil pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan, kemampuan petugas kompeten dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

## 2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,48 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (3,34 \times 0,11) + (3,10 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,76 \times 0,11) = 3,37$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,37**.

### 3) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,37 \times 25 = 84,45$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

#### b) Jenis Pelayanan Perpanjangan STNK.

##### 1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 163 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 31**  
**Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan**  
**Jenis Pelayanan Perpanjangan STNK**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,656
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,454
3	Waktu Pelayanan	3,331
4	Biaya / Tarif	2,982
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,521
6	Kompetensi Pelaksana	3,466
7	Perilaku Pelaksana	3,515
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,454
9	Sarana dan Prasarana	3,816

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Semua unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan di UPTD.PPRD (Samsat Denpasar), waktu pelayanan, biaya/tarif, produk hasil pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan, kemampuan petugas kompeten dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

## **2) Nilai Indeks Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,65 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) + (2,98 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,81 \times 0,11) = 3,42$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,42**.

## **3) Nilai Survei Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  
 $3,42 \times 25 = 85,69$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

c) Jenis Pelayanan BBNKB-1

1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 55 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 32**  
**Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan**  
**Jenis Pelayanan BBNKB-1**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,636
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,545
3	Waktu Pelayanan	3,527
4	Biaya / Tarif	3,109
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,691
6	Kompetensi Pelaksana	3,673
7	Perilaku Pelaksana	3,709
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,582
9	Sarana dan Prasarana	3,800

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Semua unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan di UPTD.PPRD (Samsat Denpasar), waktu pelayanan, biaya/tarif, produk hasil pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan, kemampuan petugas kompeten dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik,

selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik

## **2) Nilai Indeks Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,63 \times 0,11) + (3,54 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,10 \times 0,11) + (3,69 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,70 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,80 \times 0,11) = 3,54$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,54**

## **3) Nilai Survei Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,54 \times 25 = 88,5$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

## **d) Jenis Pelayanan BBNKB-2**

### **1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 55 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 33**  
**Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan**  
**Jenis Pelayanan BBNKB-2**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,636
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,418
3	Waktu Pelayanan	3,345
4	Biaya / Tarif	3,109
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,382
6	Kompetensi Pelaksana	3,491
7	Perilaku Pelaksana	3,582
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,545
9	Sarana dan Prasarana	3,655

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Semua unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan di UPTD.PPRD (Samsat Denpasar), waktu pelayanan, biaya/tarif, produk hasil pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan, kemampuan petugas kompeten dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

## 2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,63 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,34 \times 0,11) + (3,10 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,54 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) = 3,42$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,42**.

### 3) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,42 x 25 = 85,5.
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

#### e) Jenis Pelayanan Rubentina.

##### 1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 50 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 34**  
**Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,740
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,500
3	Waktu Pelayanan	3,460
4	Biaya / Tarif	3,120
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500
6	Kompetensi Pelaksana	3,580
7	Perilaku Pelaksana	3,620
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,600
9	Sarana dan Prasarana	3,680

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Semua unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan di UPTD PPRD (Samsat Denpasar), waktu pelayanan, biaya/tarif, produk hasil pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan, kemampuan petugas kompeten dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

## **2) Nilai Indeks Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,74 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,62 \times 0,11) + (3,60 \times 0,11) + (3,68 \times 0,11) = 3,498$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,498**

## **3) Nilai Survei Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,498 \times 25 = 87,445$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

**f) Jenis Pelayanan Duplikat.**

**1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 70 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 35**  
**Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,829
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,671
3	Waktu Pelayanan	3,500
4	Biaya / Tarif	3,057
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,529
6	Kompetensi Pelaksana	3,557
7	Perilaku Pelaksana	3,657
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,643
9	Sarana dan Prasarana	3,857

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Semua unsur pelayanan mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan di UPTD.PPRD (Samsat Denpasar), waktu pelayanan, biaya/tarif, produk hasil pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan, kemampuan petugas kompeten dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik,

selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

## 2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,82 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,05 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,55 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) + (3,64 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) = 3,54$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,54**.

## 3) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,54 x 25 = 88,5
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 36**  
**Nilai Nilai Rata-rata Semua Unsur Pelayanan**

No	Jenis Pelayanan	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan x	Kinerja Unit Pelayanan Y
1	Pengesahan STNK	3,37	84,45	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
2	Perpanjangan STNK	3,42	85,69	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
3	BBNKB-1	3,54	88,5	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
4	BBNKB-2	3,42	85,5	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
5	Rubentina	3,498	87,445	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
6	Duplikat	3,54	88,5	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,46</b>	<b>86,6</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

**Tabel 37**  
**Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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

Nilai Indeks Pelayanan UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar (Samsat Denpasar) adalah 3,456 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversi mendapatkan nilai 86,39 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan **Hasil Kinerja Unit Pelayanan** adalah **Baik**.

#### 3.2.14 UPTD Museum Bali, Dinas Kebudayaan Provinsi Bali

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui media cetak, media elektronika maupun media pengaduan lainnya mengenai prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminasi.

UPTD Museum Bali adalah bagian dari instansi pemerintah yang merupakan unit pelaksana teknis pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali yang mempunyai tugas-tugas; mengumpulkan, meneliti, merawat, dan memamerkan benda-benda budaya untuk tujuan Pendidikan, penelitian, dan rekreasi/pariwisata.

Melihat fungsi museum sebagai pemberi layanan Pendidikan dan wisata wajib untuk memenuhi standar pelayanan publik yang baik, maka perlu

diadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Museum Bali untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan serta sebagai bahan evaluasi untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Terdapat 17 (tujuh belas) jenis layanan publik di UPTD Museum Bali yang meliputi : 1) Kegiatan Foto-Foto Adat/Prawedding; 2) Kegiatan Shoting Film/Sinetron/Video Klip; 3) Pemakaian Ruangan atau Panggung; 4) Pelayanan Perpustakaan Museum Bali; 5) Prakterk Kerja Lapangan atau Magang; 6) Pelayanan Informasi Koleksi Eksternal; 7) Pelayanan Informasi Koleksi Internal; 8) Pelayanan Pameran Koleksi Temporer; 9) Pelayanan Pameran Tetap; 10) Hibah Koleksi; 11) Peminjaman Koleksi; 12) Penelitian; 13) Penitipan Benda Cagar Budaya; 17) Registrasi Koleksi. Berdasarkan 13 jenis layanan tersebut dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2021 terhadap Layanan Publik UPTD Museum Bali.

Berdasarkan jumlah kunjungan selama pelaksanaan survei atau per semester (Juli – Desember 2021) maka dalam penentuan pengambilan sampel berdasarkan perhitungan Tabel *Krejcie dan Morgan* ditetapkan sampel sebanyak 108 (seratus delapan) responden untuk memenuhi atau mendekati akurasi hasil penyusunan survei.

Adapun analisis hasil pengolahan survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Layanan Publik UPTD Museum Bali;

- a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanak 108 (seratus delapan) responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 38**  
**Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1	Persyaratan	3,33
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,29
3	Waktu Pelayanan	3,15
4	Biaya / Tarif	3,176
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,315
6	Kompetensi Pelaksana	3,27
7	Perilaku Pelaksana	3,324
8	Sarana dan Prasarana	3,092
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,796

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa semua unsur pelayanan mempunyai nilai diatas 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian baik, buaya/tarif wajar, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, kualitas saraa dan prasaran sudah baik serta fasilitas penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

b. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit eplayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,33 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,15 \times 0,11) + (3,176 \times 0,01) + (3,315 \times 0,11) + (3,27 \times 0,11) + (3,324 \times 0,11) + (3,092 \times 0,11) + (3,796 \times 0,11) = \mathbf{3,272}$$

c. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks Pelayanan x Nilai Dasar =  $3,272 \times 25 = \mathbf{81,8}$

- Mutu Pelayanan termasuk Kategori **B**
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**

Karakteristik responden dibedakan menjadi 3 yaitu karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin, karakteristik berdasarkan Pendidikan karakteristik berdasarkan Pekerjaan. Responden berdasarkan Jenis Kelamin dibagi kedalam 2 (dua) kelompok, yaitu Laki-Laki dan Perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan kunjungan ke Museum Bali dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 39**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Nomor</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Laki-laki	54
2	Perempuan	54
	<b>Jumlah</b>	<b>108</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa jumlah responden laki-laki yang menerima layanan di UPTD. Museum Bali sebanding dengan jumlah responden perempuan, yaitu sama-sama sebanyak 54 orang.

Responden berdasarkan jenis Pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok yaitu kelompok SD, SMP, SMA/K, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis Pendidikan adalah sebagai berikut :

**Tabel 40**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan**

<b>Nomor</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	SD	-
2	SMP	6
3	SMA/K	35
4	S1	56
5	S2	10
6	S3	1
	<b>Jumlah</b>	<b>108</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan kunjungan ke Museum Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 56 orang.

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 8 (delapan) kelompok, yaitu kelompok Siswa/Mahasiswa, Masyarakat, ASN,TNI, POLRI, Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan adalah sebagai berikut :

**Tabel 41**  
**Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	Siswa/Mahasiswa	29
2	Masyarakat	29
3	ASN	24
4	TNI	-
5	POLRI	-
6	Swasta	6
7	Wiraswasta	3
8	Lainnya	17
<b>Jumlah</b>		<b>108</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan kunjungan ke Museum Bali adalah mahasiswa dan masyarakat umum, yaitu sebanyak 29 orang.

Meskipun secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Publik UPTD Museum Bali termasuk dalam kategori Baik, ada beberapa hal masih perlu mendapat perhatian diantaranya :

1. Unsur sarana dan prasaran yang menjadi salah satu unsur terendah perlu kedepannya untuk bisa dilakukan perbaikan-perbaikan. Fasilitas sarana dan prasarana agar dipelihara dengan baik secara berkala serta diperbaiki/diperbaharui agar pelayanan dapat berjalan maksimal demi terciptanya rasa aman dan nyaman bagi pengunjung;

2. Penilaian unsur Waktu Penyelesaian yang rendah menunjukkan perlu adanya peningkatan kinerja pada unsur ini, meningkatkan komunikasi antar sesama staf museum, sigap dan tanggap dalam memberikan pelayanan serta meningkatkan pemahaman SOP (Standar Operasional Prosedur).

### **3.2.15 UPTD. Taman Budaya, Dinas Kebudayaan Provinsi Bali**

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

Untuk mengukur kinerja aparatur di UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid.

Pelaksanaan Survei dilaksanakan pada Semester II (Bulan Juli s/d Desember) Tahun 2021 sebanyak 35 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut :

➤ **Berdasarkan jenis kelamin**

Kajian variable jenis kelamin pada 35 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan.

Dari hasil penyebaran kuisisioner, responden perempuan pengguna layanan pada UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali sebanyak 6 orang (18,8%), sedangkan laki-laki sebanyak 29 orang (81,3%)

➤ **Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali. Dari hasil penyebaran kuisisioner diperoleh tingkat Pendidikan SMA 25% (8 orang), S1 56,3% (18 orang), dan S2 18,8% (6 orang).

➤ **Berdasarkan Pekerjaan**

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi jenis pekerjaan masyarakat pengguna layanan pada UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali. Informasi ini penting untuk menentukan segmentasi pasar terhadap pengguna layanan publik di UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali. Dari hasil penyebaran kuisisioner diperoleh jenis pekerjaan sebagai : Wirausaha 15,6% (5 orang), Pelajar 18,88% (6orang), Swasta 28,1% (9 orang), PNS 37,5% (12 orang).

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisisioner yang sudah disebar kepada 35 responden menunjukkan bahwa nilai SKM UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali pada Semester II (Bulan Juli s/d Desember) Tahun 2021 adalah 80,66 mutu pelayanan **B** kinerja unit pelayanan **Baik** dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :

**Tabel 42**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali**

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,200	0,355
U2	Prosedur	3,267	0,363
U3	Waktu Pelayanan	2,867	0,318
U4	Biaya/Tarif	3,533	0,392
U5	Produk pelayanan	3,067	0,340
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,133	0,348
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,333	0,370
U8	Maklumat Pelayanan	3,000	0,333
U9	Penanganan Pengaduan	3,667	0,407
<b>Total IKM</b>			<b>80,66</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>BAIK</b>
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>			<b>U9</b>
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>			<b>U3</b>

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

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

**Tabel 43**  
**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali**

<b>NO</b>	<b>PERANGKAT DAERAH</b>	<b>IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali	80,66	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

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

Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada UPTD. Taman Budaya Provinsi Bali termasuk dalam kategori Baik, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya:

1. Kecepatan waktu pelayanan yang menjadi unsur terendah dan diharapkan kedepannya dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang butuhkan oleh masyarakat.
2. Perlu dilakukannya penataan SDM dan tata kelola perkantoran yang mencerminkan pelayanan publik sehingga pelayanan itu menjadi satu pintu yang tentunya dapat mempercepat waktu pelayanan.
3. Memaksimalkan kualitas sarana dan prasana yang ada di lingkungan Taman Budaya dan melakukan pengelolaan secara baik.

### **3.2.16 UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali, Dinas Kebudayaan Provinsi Bali**

UPTD Monumen Perjuangan Rakyat Bali merupakan salah satu lembaga museum khusus yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali, dan memiliki tugas melaksanakan tugas-tugas pemerintah di bidang permuseuman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Monumen Perjuangan Rakyat Bali bertujuan untuk merekonstruksi kembali peristiwa-peristiwa sejarah penting yang pernah terjadi di Bali, sehingga apa yang tersirat di dalamnya akan lebih mudah dapat diapresiasi oleh generasi muda. UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan wawasan kepada para pelajar terutama tentang perjuangan rakyat Bali dari masa ke masa.

UPTD Monumen Perjuangan Rakyat Bali sebagai sebuah lembaga pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada publik/masyarakat. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan menindaklanjuti Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Salah satu tolok ukur keberhasilan atau tidak berhasil penyelenggara memberikan pelayanan kepada penerima layanan dengan melihat hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu, UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali secara kontinyu melakukan survei setiap tahun untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh monumen ini.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali mencakup: (1) pelayanan publik melalui berbagai media interaktif langsung, seperti seminar, workshop, konsultasi, dan sebagainya, (2) pelayanan publik menggunakan media elektronik, seperti website, e-mail, dan media jejaring sosial. Hasil SKM dari Responden/ Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan perlu ditingkatkan serta menjadi pendorong setiap Perangkat Daerah/unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengukur kinerja aparatur di UPTD Monumen Perjuangan Rakyat Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka UPTD Monumen Perjuangan Rakyat Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid.

Pelaksanaan Survei sebanyak 15 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut :

➤ **Berdasarkan jenis kelamin**

Kajian variabel jenis kelamin pada 15 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan.

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden pengguna layanan pada UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali sebesar 66,67% laki-laki (10 orang) dan 33,33% perempuan (5 orang).

➤ **Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada UPTD Monumen Perjuangan Rakyat Bali. Informasi ini penting untuk memprediksi

tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di UPTD Monumen Perjuangan Rakyat Bali. Dari hasil penyebaran kuisisioner diperoleh tingkat pendidikan S1 26,67 % (4 orang), S2 6,67% (1 orang), SMU 40% (6 orang), dan Diploma 26,67% (4 orang)

Hasil analisis terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui kuisisioner yang sudah disebar kepada 15 responden menunjukkan bahwa nilai SKM UPTD Monumen Perjuangan Rakyat Bali adalah **90,37** mutu pelayanan **A** kinerja unit pelayanan **Sangat Baik** dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :

**Tabel 44**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali**

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,53	0,39
U2	Prosedur	3,73	0,41
U3	Waktu Pelayanan	3,4	0,38
U4	Biaya/Tarif	3,53	0,39
U5	Produk pelayanan	3,33	0,37
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,46	0,39
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,73	0,41
U8	Maklumat Pelayanan	3,87	0,43
U9	Penanganan Pengaduan	3,93	0,44
<b>Total IKM</b>			90,37
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>SANGAT BAIK</b>
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>			<b>U9</b>
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>			<b>U5</b>

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

Hasil SKM yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) jika kita Konversi sesuai PermenPAN RB No 14 Tahun 2017 mendapat hasil sebagai berikut :

**Tabel 45**  
**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali**

<b>NO</b>	<b>PERANGKAT DAERAH</b>	<b>IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali	90,37	<b>A</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

Dari uraian tersebut sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei dapat bermacam-macam, selain kinerja unit layanan yang masih perlu perbaikan salah satu kendala dalam pelaksanaan survei datang dari faktor masyarakat (responden) yang kurang respek (tidak bersungguh-sungguh) dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini dapat disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali termasuk dalam kategori Sangat Baik, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian, diantaranya unsur produk pelayanan menjadi unsur terendah. Hal ini kedepannya diharapkan dapat diperbaiki melalui penyusunan proposal perbaikan infrastruktur dan tentunya perbaikan infrastuktur itu sendiri.

**BAB IV**  
**PENUTUP**

**4.1 Kesimpulan**

Gambaran dan analisis dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2021 yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Hasil SKM dari masing-masing Perangkat Daerah jika kita rata-ratakan Nilai Interval Konversinya sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mendapat hasil sebagai berikut :

**Tabel 46**  
**Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**16 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**  
**di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali**

<b>NO</b>	<b>PERANGKAT DAERAH</b>	<b>IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali	92,554	A	SANGAT BAIK
2	Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali	84,90	B	BAIK
3	Rumah Sakit Bali Mandara Provinsi Bali	88,27	B	BAIK
4	Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali	82,33	B	BAIK

## Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

5	UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana	88,76	A	SANGAT BAIK
6	UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng	83,24	B	BAIK
7	UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan	82,30	B	BAIK
8	UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung	82,60	B	BAIK
9	UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar	82,04	B	BAIK
10	UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung	82,17	B	BAIK
11	UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Bangli	81,24	B	BAIK
12	UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem	82,94	B	BAIK
13	UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar	86,39	B	BAIK
14	UPTD. Museum Bali, Dinas Kebudayaan Provinsi Bali	81,80	B	BAIK
15	UPTD. Taman Budaya, Dinas Kebudayaan Provinsi Bali	80,66	B	BAIK
16	UPTD. Monumen Perjuangan Rakyat Bali, Dinas Kebudayaan Provinsi Bali	90,37	A	SANGAT BAIK
<b>NILAI RATA-RATA</b>		<b>84,53</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Nilai Rata-Rata dari 16 Unit Pelayanan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **84,53** sesuai dengan Nilai Interval Konversi pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 masuk dalam kategori Mutu Pelayanan **B** dengan Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**;
2. Dari 16 Unit Pelayanan tersebut, semua unit pelayanan telah melaksanakan SKM;
3. Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei dapat bermacam-macam, selain kinerja unit layanan yang masih perlu perbaikan salah satu kendala dalam pelaksanaan survei datang dari faktor masyarakat (responden) yang kurang respek (tidak bersungguh-sungguh) dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini dapat disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

### 4.2 Saran

Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada Pemerintah Provinsi Bali termasuk dalam kategori BAIK, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya :

1. Beberapa Unit Layanan belum membuat hasil analisa kualitatif dan rencana tindak lanjut perbaikan;
2. Beberapa unsur yang masih mendapat nilai interval kurang baik dari beberapa unit pelayanan antara lain waktu penyelesaian, biaya/tarif, prosedur pelayanan;
3. Masyarakat dalam mengisi kuisisioner tidak bersungguh-sungguh (asal mengisi) karena kurangnya pemahaman masyarakat atas pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Belum adanya Peraturan Gubernur terkait Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

Oleh karena itu disampaikan beberapa saran yang kemudian dapat menjadi rekomendasi dalam membentuk kinerja dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik, antara lain :

1. Unit Pelayanan perlu membuat hasil analisa kualitatif dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindaklanjut dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat;
2. Untuk membandingkan indeks kinerja Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali diperlukan Survei secara berkala dan berkesinambungan untuk dapat mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik;
3. Unit Pelayanan perlu melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan;
4. Diperlukan konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, kemanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel;
5. Biro Organisasi Setda Provinsi Bali perlu menyusun Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

**PEMERINTAH PROVINSI BALI**

**BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI**