



**LAPORAN
INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021
SEMESTER I**



**BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN KLUNGKUNG
2021**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung tentu banyak memiliki kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh seluruh pengguna layanan, baik OPD maupun ASN umum. Tidak terpenuhinya layanan yang berkualitas tentu berdampak terhadap kinerja Bagian Organisasi, bahkan akan berimbas kepada kinerja OPD-OPD terkait, tidak terkecuali juga memperburuk citra Bagian Organisasi di mata ASN yang membutuhkan layanan informasi publik.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bagian Organisasi, maka disusun indeks kepuasan ASN sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan ASN akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 69 Tahun 1958 Tentang Pembentukan Daerah- Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655) ;
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 104 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4421);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan ASN Terhadap Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Klungkung (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2008 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 5);

C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan ASN terhadap Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung dimaksudkan sebagai acuan dalam menyusun indeks kepuasan ASN, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Bagi ASN, Indeks Kepuasan ASN dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.

D. Pengertian Umum

Guna memberikan batasan pada item-item survei indek kepuasan ASN, perlu diberikan definisi sehingga pembahasan tidak melebar dan mengaburkan maksud dan tujuan survey.

1. **Indeks Kepuasan ASN (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan ASN yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat responden dalam memperoleh pelayanan dari petugas pelayanan informasi publik dan konsultasi perencanaan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
3. **Pelayanan** adalah segala kegiatan pelayanan informasi publik dan konsultasi perencanaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. **Petugas pelayanan** adalah pegawai yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, ASN, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan.
7. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian ASN terhadap kinerja pelayanan.
8. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan, yang besaran dan tata cara pembayarannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada ASN sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan ASN untuk mengetahui kinerja Bagian Organisasi.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang menjadi sampel penelitian, baik secara daring maupun tatap muka langsung.

E. Sasaran

1. Evaluasi tingkat pencapaian kinerja Bagian Organisasi dalam memberikan pelayanan kepada ASN;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta ASN dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

F. Ruang Lingkup

Indek Kepuasan ASN ini adalah persepsi terhadap seluruh pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.

G. Manfaat

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

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan ASN secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan;
5. Bagi ASN dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan.

H. Unsur Indeks Kepuasan ASN

Adapun ruang lingkup pelayanan publik yang menjadi obyek penilaian indeks kepuasan ASN sebagaimana terkandung dalam Permen PANRB di terdiri atas sembilan unsur, yaitu:

1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan ASN.
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. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**
Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

A. Persiapan

1. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM ini digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan ASN penerima pelayanan. Kuesioner yang dipergunakan dalam survei ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, dan instansi/alamat yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Survei Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung.

Bagian III : Survei Pelayanan Konsultasi Perencanaan yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan konsultasi pelayanan yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan konsultasi perencanaan pada Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *sangat buruk* diberi nilai persepsi 1, *buruk* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

3. Jadwal Pelaksanaan.

Penyusunan indeks kepuasan ASN diperkirakan memerlukan waktu selama 30 hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 2 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 180 hari kerja
- c. Pengolahan data indeks, 5 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Responden dipilih dari unsur ASN di Kabupaten Klungkung.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di setiap pelayanan di Bagian Organisasi dengan kurun waktu 180 hari.

C. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan menggunakan google form yang diisi secara langsung oleh para ASN yang menerima pelayanan.

D. Teknik Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan ASN terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.1

Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

	Jumlah		
Bobot nilai rata – rata	Bobot	=	$\frac{1}{9} = 0,111$
tertimbang	Jumlah		
	Unsur		

Untuk memperoleh nilai IKM Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.2

Penghitungan Nilai IKM

IKM =	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$
-------	---

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

Gambar 2.3
Penghitungan Nilai Konversi

IKM Unit pelayanan x 25

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	PERSEPSI KINERJA
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks Dinas adalah sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks Bagian Organisasi, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur

dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 65 orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang. Untuk lebih jelas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, akan disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 3.1
Pengelompokan Responden Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	65	57,5%
2	Perempuan	48	42,5%
	Jumlah	113	100%

Berdasarkan pengelompokan responden berdasarkan pendidikan, responden untuk pendidikan SD sebanyak 0 orang atau 0%, responden untuk pendidikan SMP sebanyak 0 orang atau 0%, responden untuk pendidikan SMU sebanyak 29 orang atau 25,6%, responden untuk pendidikan S1 sebanyak 68 orang atau 60,1%, responden untuk pendidikan S2 sebanyak 12 orang atau 10,6% dan responden untuk pendidikan S3 sebanyak 0 orang atau 0%. Untuk lebih jelas karakteristik responden berdasarkan pendidikan, akan disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 3.2
Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMU	29	25,6%
4	S1	68	60,1%
5	S2	12	10,6%

6	S3	0	0%
	Jumlah	113	100%

Berdasarkan pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden untuk PNS sebanyak 113 orang atau 100%, responden untuk TNI sebanyak 0 orang atau 0%, responden untuk POLRI sebanyak 0 orang atau 0%, responden untuk Swasta sebanyak 0 orang atau 0% responden untuk Wirahusaha sebanyak 0 orang atau 0% dan responden untuk Lainnya sebanyak 0 orang atau 0%. Untuk lebih jelas karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, akan disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 3.3
Pengelompokan Responden Berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	113	100%
2	TNI	0	0.%
3	POLRI	0	0.%
4	SWASTA	2	0 %
5	WIRAHUSAHA	0	0.%
6	LAINNYA	0	0%
	Jumlah	113	100%

B. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

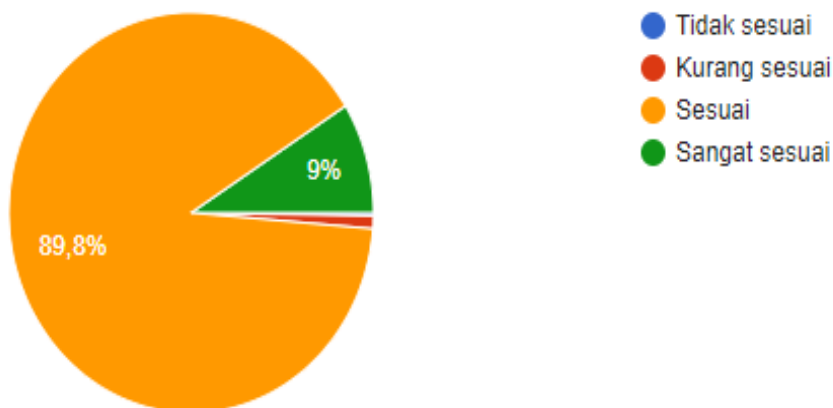
1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi ASN terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Bagian Organisasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.1. dan tabel 3.4. berikut.

Gambar 3.1.

Persepsi Responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di

Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung



Tabel 3.4

Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

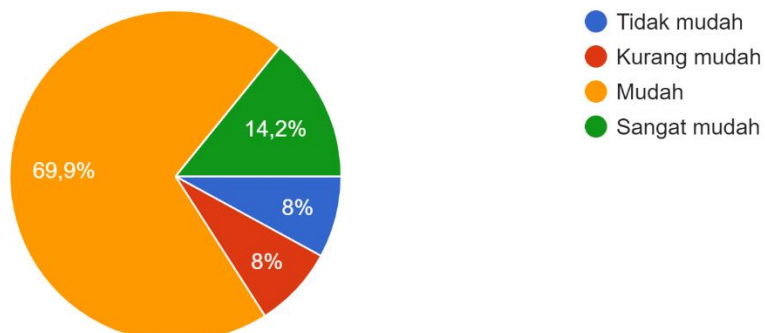
No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kurang sesuai	4	1 %
3	Sesuai	351	89.8%
4	Sangat sesuai	35	9%
	Jumlah	391	100,00%

2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi ASN terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Bagian Organisasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.2. dan tabel 3.5. berikut.

Gambar 3.2.

Persepsi Responden terhadap Prosedur Layanan di Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung



Tabel 3.5

Persepsi Responden Terhadap Prosedur Pelayanan

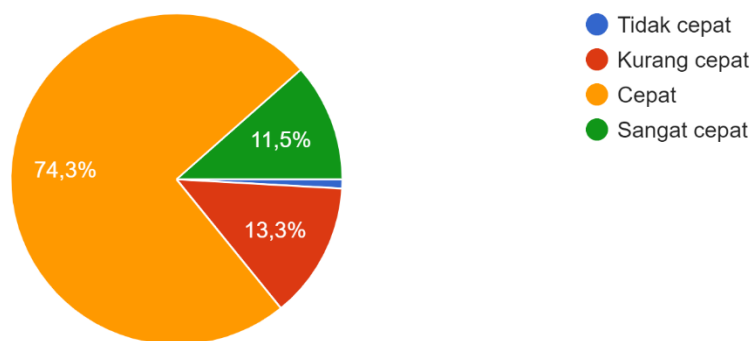
No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak mudah	9	8%
2	Kurang mudah	9	8%
3	Mudah	79	69.9%
4	Sangat mudah	16	14.2%
	Jumlah	113	100%

3. Waktu Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi ASN terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Bagian Organisasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.3. dan tabel 3.6. berikut.

Gambar 3.3.

Persepsi Responden terhadap Waktu Layanan di Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung



Tabel 3.6

Persepsi Responden Terhadap Waktu Pelayanan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak cepat	1	0.5%
2	Kurang cepat	15	13.3%
3	Cepat	84	74.3%
4	Sangat cepat	13	11.5%
	Jumlah	113	100,00%

4. Biaya/Tarif

Untuk mengetahui persepsi ASN terhadap biaya pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Bagian Organisasi

Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.4. dan tabel 3.7. berikut.

Gambar 3.4.

Persepsi Responden terhadap cara berpakaian petugas di Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung

Tabel 3.7

Persepsi Responden Terhadap Biaya/Tarif Pelayanan

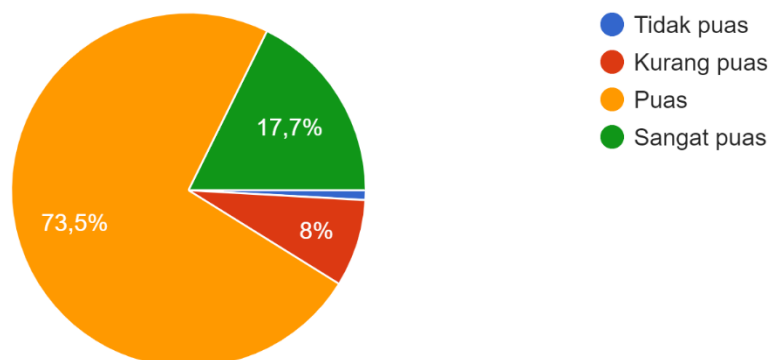
No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kurang sesuai	0	0%
3	Sesuai	39	34.5
4	Sangat sesuai	74	65.5%
	Jumlah	113	100,00%

5. Produk Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi ASN terhadap Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Bagian Organisasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.5. dan tabel 3.8. berikut.

Gambar 3.5.

Persepsi Responden terhadap Kesesuaian Produk Layanan di Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung



Tabel 3.8

Persepsi Responden Terhadap Produk Layanan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai	1	0.9%
2	Kurang sesuai	9	8%
3	Sesuai	83	73.5%
4	Sangat sesuai	20	17.7%
	Jumlah	113	100,00%

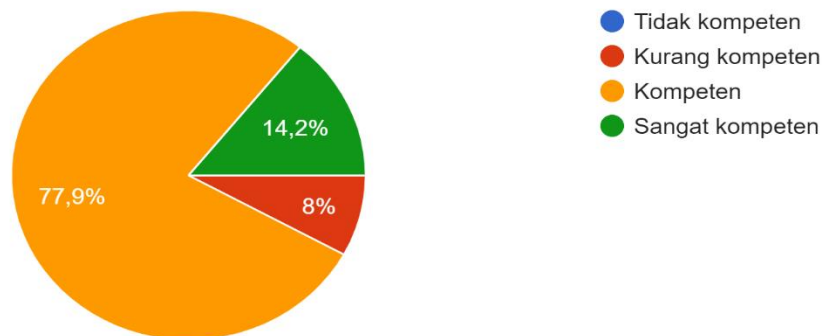
6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi ASN terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada

responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petuga dalam pelayanan di Bagian Organisasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.6. dan tabel 3.9 berikut.

Gambar 3.6.

Persepsi Responden terhadap Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik dan Konsultasi Perencanaan di Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung



Tabel 3.9

Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana

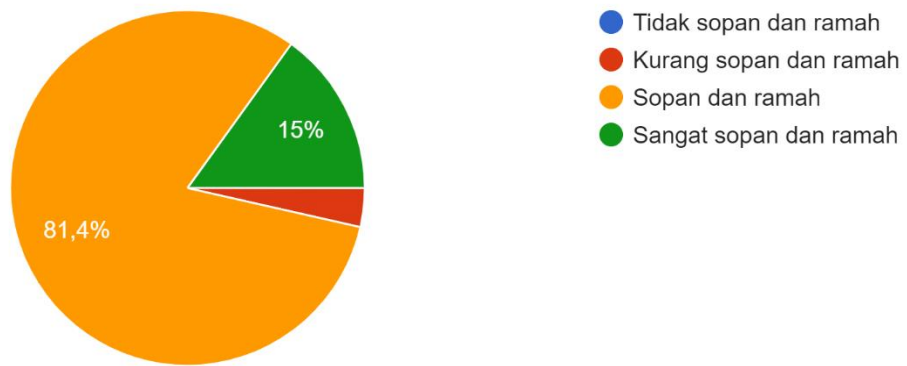
No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak kompeten	0	0%
2	Kurang kompeten	9	8%
3	Kompeten	88	77,9%
4	Sangat kompeten	16	14,2%
	Jumlah	113	100,00%

7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi ASN terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan informasi publik dan konsultasi

Gambar 3.7.

Persepsi Responden terhadap Perilaku Pelaksana Layanan Informasi Publik dan Konsultasi Perencanaan di Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung



Tabel 3.8

Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana

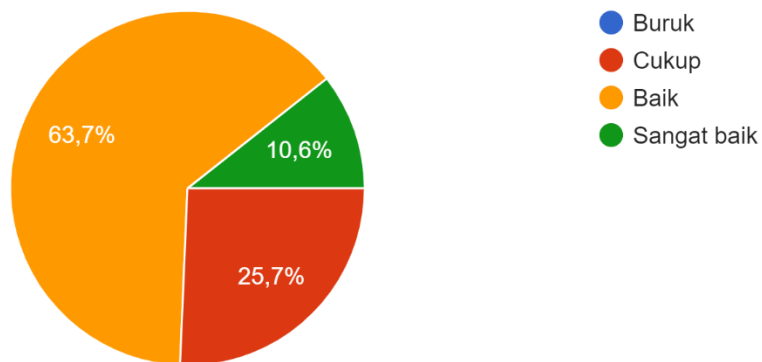
No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	4	3.5%
3	Sopan dan ramah	92	81.4%
4	Sangat baik	17	15%
	Jumlah	113	100,00%

8. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi ASN terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana sarana prasarana pendukung layanan informasi publik dan konsultasi perencanaan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.8. dan tabel 3.12. berikut.

Gambar 3.8.

Persepsi Responden terhadap Sarana Prasarana Layanan Informasi Publik dan Konsultasi Perencanaan di Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung



Tabel 3.9

Persepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana

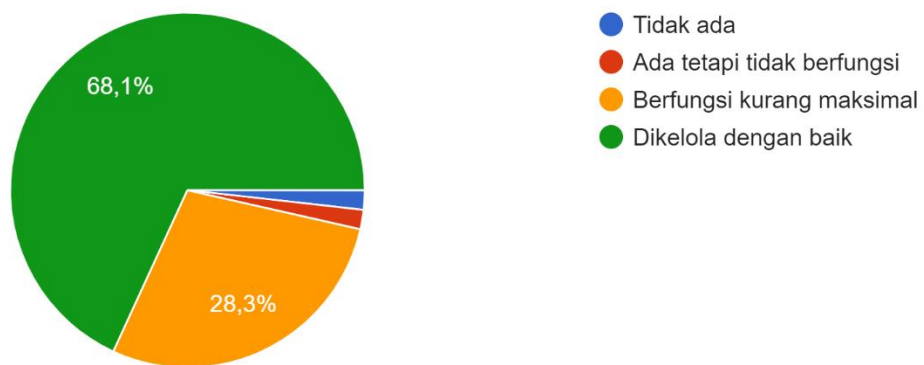
No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	29	25.7%
3	Baik	72	63.7%
4	Sangat baik	12	10.6%
	Jumlah	113	100,00%

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk mengetahui persepsi ASN terhadap penanganan pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana tanggapan dan tindak lanjut kritik, saran dan masukan atas layanan informasi publik dan konsultasi perencanaan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.9. dan tabel 3.13. berikut.

Gambar 3.9.

Persepsi Responden terhadap Penanganan Pengaduan di Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung



Tabel 3.10

Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan

No	Persepsi Responden	Jumlah	Persentase
1	Tidak ada	2	1.8%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1.8%
3	Berfungsi tapi kurang maksimal	32	28.3%
4	Cepat	77	68.1%
	Jumlah	34	100,00%

C. Analisis Data

1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur pelayanan, maka berdasarkan penjelasan pada Bab II, untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik

diberi nilai persepsi 4. Untuk lebih jelasnya pemaparan akan ditampilkan perhitungan nilai rata-rata unsur pelayanan seperti tabel berikut.

Tabel 3. 11
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-Rata
1	Persyaratan pelayanan	3.283
2	Prosedur Pelayanan	2.929
3	Kecepatan Waktu pelayanan	2.965
4	Pakaian Petugas	3.655
5	Kesesuaian Produk Layanan	3.080
6	Kompetensi petugas pelayanan	3.062
7	Perilaku petugas pelayanan	3.115
8	Prasarana dan sarana	2.850
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.593
	Jumlah	28.531

2. Nilai Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Bagian Organisasi.

Untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan maka digunakan rumus perhitungan nilai IKM seperti dibawah

Gambar 3.10
Hasil Penghitungan Nilai IKM

NILAI IKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur Total}}{\text{Unsur yang terisi}}$
3.170111	=	$\frac{28.531}{9}$

Jadi Nilai IKM Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung adalah 3.17. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 3.11
Hasil Penghitungan Nilai Konversi

IKM Unit pelayanan x 25
3,17 X 25 = 79.17

Berdasarkan perhitungan diatas, nilai IKM Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung adalah. 79.17 Angka tersebut berada pada nilai interval konversi IKM **76,61 - 88,30**, dengan mutu pelayanan **B**, berarti kinerja pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung adalah **BAIK**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Survey IKM yang telah dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Persepsi responden terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung adalah BAIK.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah cara berpakaian petugas, karena didalam berpakaian petugas sudah menggunakan pakaian ldan atribut yang lemngkap.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah sarana prasarana, hal ini berkaitan dengan keterbatasan ruang perkantoran di Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung sehingga mempengaruhi kenyamanan pelayanan.

B. Rekomendasi

1. Diperlukan penerapan teknologi informasi untuk mengatasi kendala sarana prasarana dan sumber daya manusia dalam upaya mempercepat pemberian layanan (*service delivery*) dan mempersingkat waktu tunggu/antrian.
2. Diperlukan koordinasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis yang lebih intensif dalam pemanfaatan aplikasi perencanaan dan teknis penerapan sistem perencanaan yang baru, sesuai dengan saran/masukan yang diberikan responden melalui pertanyaan terbuka.