



**LAPORAN  
HASIL SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TRIWULAN II  
TAHUN 2022**

**BAGIAN ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN  
KLUNGKUNG  
2022**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Bagian Organisasi sebagai salah satu unit kerja pada instansi Pemerintah Kabupaten Klungkung juga menyelenggarakan pelayanan publik meski dominan pada pelayanan pada internal Pemerintah Kabupaten Klungkung. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 dan perubahannya, Bagian Organisasi memiliki tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, dan kinerja dan reformasi birokrasi. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Bagian Organisasi melaksanakan pelayanan yang standar pelayanannya telah ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493//2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

Berdasarkan keputusan tersebut, Bagian Organisasi menetapkan 2 jenis layanan yaitu :

- a. Pelayanan Informasi dan konsultasi (kelembagaan, Anjab, Kinerja, Pelayanan Publik dan tata laksana)



b. Pelayanan konsultasi pengelolaan aplikasi e-kinerja.

Berdasarkan 2 jenis layanan tersebut terdapat 4 produk layanan yang terdiri dari :

1. Layanan informasi dan konsultasi kelembagaan dan anjab.
2. Layanan informasi dan konsultasi pelayanan publik dan tata laksana.
3. Layanan informasi dan konsultasi kinerja dan reformasi birokrasi.
4. Layanan konsultasi pengelolaan E-kinerja.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Bagian Organisasi serta bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Bagian Organisasi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

## **1.2. Dasar Hukum**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Bagian Organisasi mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.



### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bagian Organisasi khususnya pada periode triwulan I Tahun 2022 Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Organisasi.
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Bagian Organisasi sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Bagian Organisasi.



## BAB II

### TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

#### 2.1. Persiapan

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan survei, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

- a. penyusunan survei dalam bentuk pengisian formulir melalui aplikasi SISUKMA yang dikirim melalui nomor WA pengguna layanan yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei terdiri dari dua bagian yaitu :
  - 1) 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.
  - 2) Bagian II : Survey 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. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :
    - a) Persyaratan.  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
    - b) Prosedur.  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
    - c) Waktu pelayanan.  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
    - d) Kemudahan mendapatkan informasi  
Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
    - e) 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.

- f) Kompetensi Pelaksana.  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) Perilaku Pelaksana.  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) Sarana dan Prasarana.  
Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) 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 **Bintang 1**, **buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 2**, **baik** diberi nilai **Bintang 3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **Bintang 4**.
- 4) Jadwal Pelaksanaan.  
Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Bagian Organisasi adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Tanggal/Bulan/Tahun
1.	Pengumpulan data survei	01 April 2022 s/d 30 Juni 2022
2.	Analisis data	01 Juli 2022
3.	Penyusunan laporan IKM	04 Juni 2022
4.	Publikasi IKM	07 Juni 2022

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Responden

Responden survei adalah pengguna layanan yang diberikan pada Bagian Organisasi dengan jumlah responden 22 orang.

2) Lokasi dan waktu penyampaian survei

Lokasi penyebaran survei adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian survei dilakukan oleh masing-masing responden melalui media WA yang dikirim dari aplikasi SISUKMA.

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 03 Januari s/d tanggal 31 Maret 2021

## 2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab survei dalam link yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA.

## 2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. 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:

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

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

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

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

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

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:

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

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2  
Nilai Persepsi, Interval IN, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 2,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	81,31 – 100,00	A	Sangat baik

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

- ~ Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah survei 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 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Bagian Organisasi, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing survei, disusun dengan mengompilasikan 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

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Karakteristik Responden

- Jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 22 orang.
- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 7 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat S1 yaitu sebanyak 16 orang selanjutnya di tingkat pendidikan S2 sebanyak 5 orang dan D1 1 orang.
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh PNS sebanyak 19 dan Swasta sebanyak 3 orang.

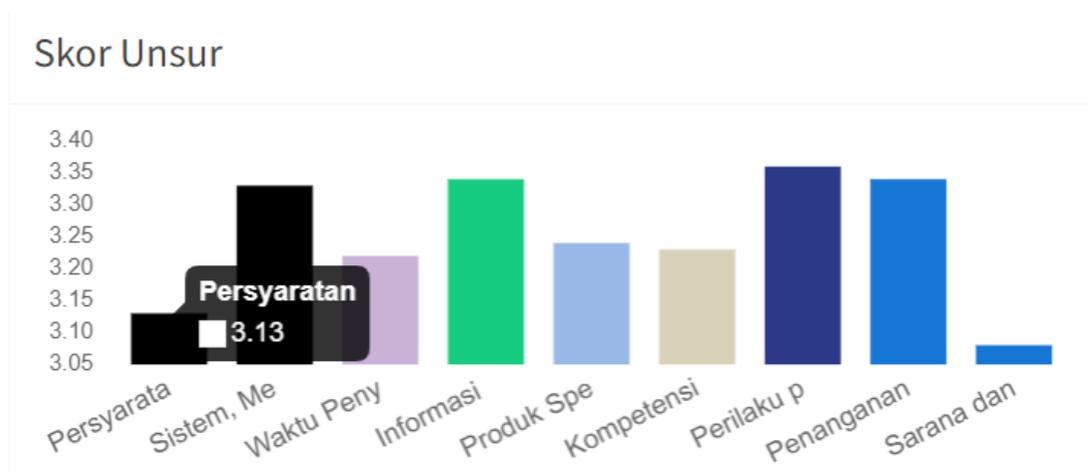
#### 3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

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

##### 3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden 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 dibawah ini.

Gambar 3.1



Sumber : data diolah, 2022

Gambar 3.1. Persepsi Responden terhadap pelayanan di Bagian Organisasi

Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,13 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Bagian Organisasi.

Gambar 3.2



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,33 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.3. Kecepatan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Bagian Organisasi. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.3



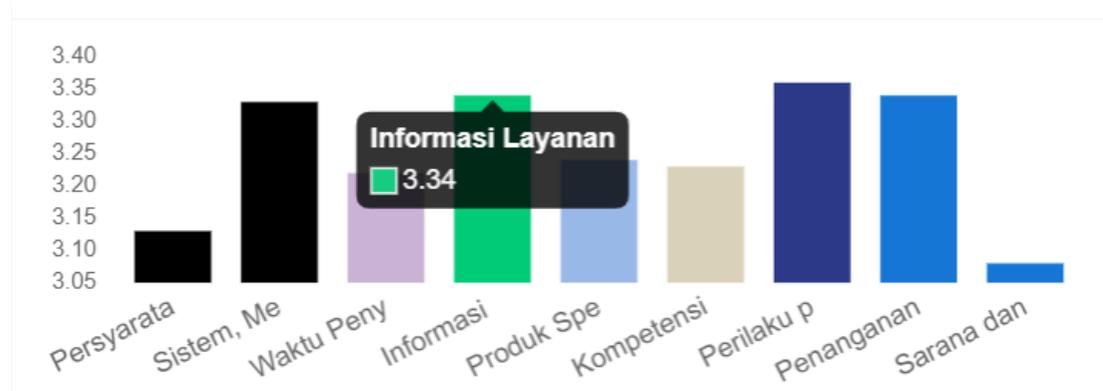
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Bagian Organisasi masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,22 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di Bagian Organisasi. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.4



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap informasi layanan di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,34 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Bagian Organisasi. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.5



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kesesuaian produk layanan di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,24 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Bagian Organisasi. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.6



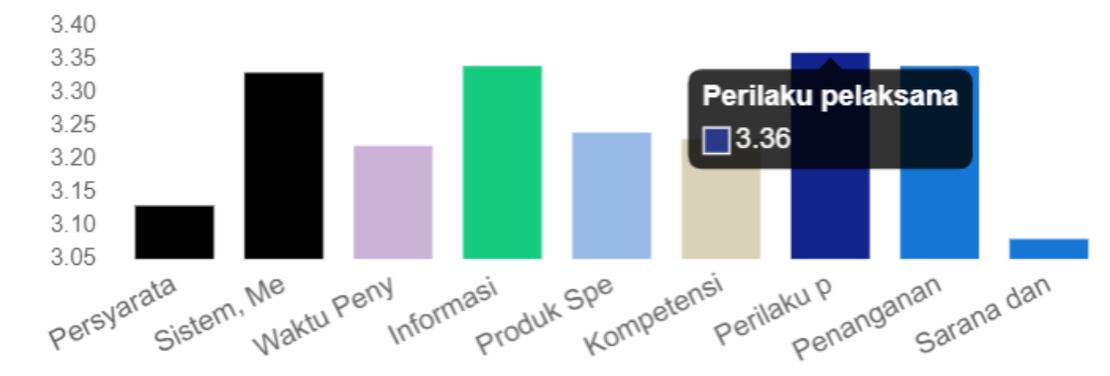
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kompetensi petugas di Bagian Organisasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,23 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7



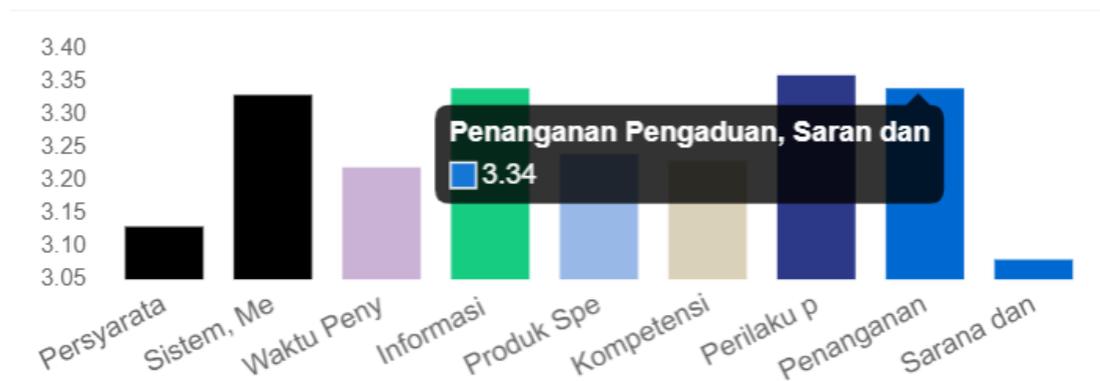
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Bagian Organisasi masih pada kategori Sangat Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,36 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.8. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, sarana dan masukan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, sarana dan masukan pelayanan pada Bagian Organisasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.8



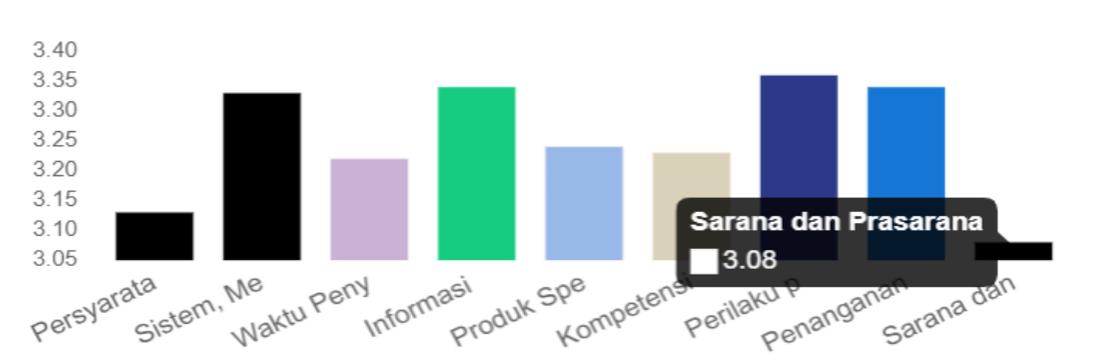
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, sarana dan masukan di Bagian Organisasi dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, sarana dan masukan yang ada pada layanan di Bagian Organisasi yaitu sebesar 3,34 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.9. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan pada Bagian Organisasi. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.9



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap sarana dan prasana layanan di Bagian Organisasi masih pada kategori baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana layanan yaitu sebesar 3,08 dengan kategori Baik.

Hasil survei berdasarkan 9 komponen pertanyaan dapat diketahui tanggapan responden terhadap pelayanan pada Bagian Organisasi dengan hasil responden paling tinggi yaitu perilaku petugas mendapatkan nilai 3,36 dan hasil yang masih rendah rendah yaitu pada segi persyaratan 3.13, waktu penyelesaian 3,22 dan sarana dan prasarana dengan mendapatkan nilai 3,08 sehingga perlu dilakukan perbaikan.

### 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Organisasi

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Bagian Organisasi maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 unsur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam table di bawah ini.

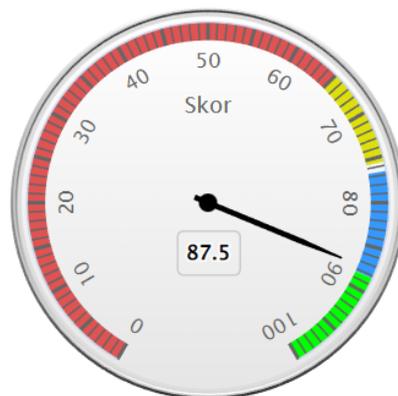
Tabel 3. 1

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	51	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2	46	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89
3	43	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89
4	25	Laki-Laki	D1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	49	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
6	47	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89
7	31	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

8	54	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3.33
9	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89
10	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3.22
11	0	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
12	36	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
13	56	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1.11
14	0	Perempuan	S2	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
15	33	Laki-Laki	S2	Swasta	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2.78
16	0	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3.22
17	25	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
18	47	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
19	26	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
20	47	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
21	23	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
22	39	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/ POLRI	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2.56
					77	78	78	79	77	76	80	79	76	
					3.5	3.	3.5	3.5	3.5	3.4	3.6	3.5	3.4	
					0	55	5	9	0	5	4	9	5	
					0.3	0.	0.3	0.4	0.3	0.3	0.4	0.4	0.3	
					9	39	9	0	9	8	0	0	8	
					<b>IKM</b>	<b>87.</b>								
						<b>50</b>								

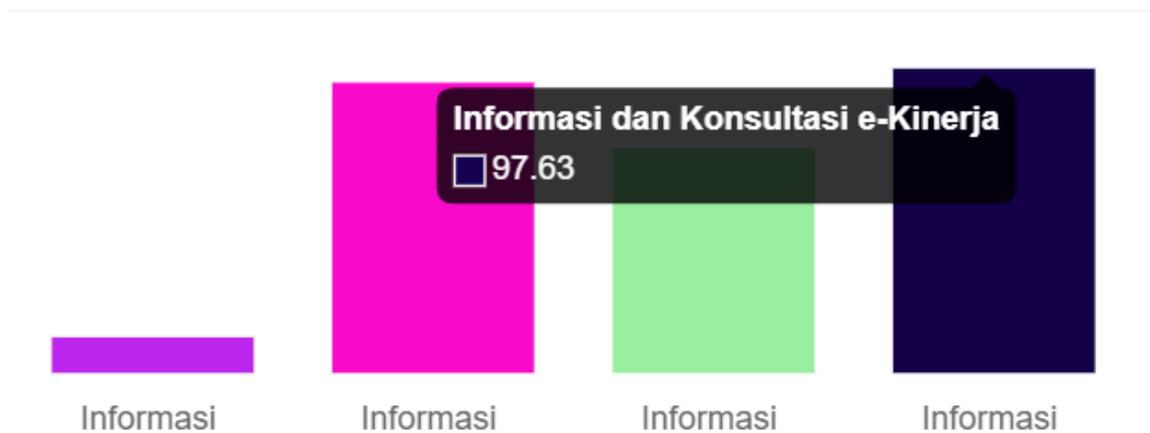
Dari tabel diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Organisasi adalah 87,50.

IKM



Sedangkan jika dilihat dari data jenis layanan, berdasarkan hasil pengukuran layanan yang mendapatkan hasil tertinggi adalah layanan informasi dan konsultasi E-Kinerja dengan mendapatkan IKM tertinggi yaitu mencapai 97,63 dan yang terendah dicapai oleh layanan informasi dan konsultasi Kelembagaan dan Anjab yang mencapai 46,75 sesuai dengan persepsi responden yang digambarkan dalam gambar dibawah.

Gambar 3.10



Sumber : diolah, 2022

Gambar 3.11



### 3.4. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Bagian Organisasi yaitu :

- Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA belum optimal, dikarenakan data hasil responden yang ikut berpartisipasi dalam mengisi SKM masih rendah.
- Dalam kategori persyaratan pelayanan perlu dilakukan penyesuaian atau perbaikan.

- c. Waktu penyelesaian layanan belum cepat.
- d. Sarana dan prasana dalam pemberian layanan yang kurang memadai.
- e. Pengelolaan pengaduan belum terkelola dengan baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1. Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Organisasi pada triwulan II tahun 2022 dengan kategori Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Bagian Organisasi baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan), pelaksanaan layanannya dan sarana pendukung layanan (sarpras).
- b. Dari 9 unsur penilaian maka unsur sarana dan prasarana adalah unsur yang paling rendah dari persepsi responden (mendapat nilai rata-rata unsur terendah) dibandingkan unsur-unsur lainnya.
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Bagian Organisasi diantaranya adalah :
  - Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA yang belum optimal.
  - Kecepatan penyelesaian pelayanan belum optimal.
  - Kompetensi petugas pengaduan belum memadai.
  - Mengacu pada persepsi responden, standar pelayanan perlu perbaikan, perbaikan sarana dan parasana serta peningkatan pengelolaan pengaduan.
  - Informasi layanan belum terpublikasi secara maksimal.

#### **4.2. Rekomendasi**

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Bagian Organisasi Sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
2. .Meningkatkan responsivitas petugas pelayanan sehingga pelayanan lebih cepat dan lebih ramah.
3. Meningkatkan kompetensi petugas pengelolaan pengaduan sehingga pengaduan

terkelola dengan baik.

4. Mempublikasikan standar pelayanan pada seluruh media yang dimiliki sehingga para pemohon layanan mendapatkan informasi yang jelas dan mampu memahami proses layanan di Bagian Organisasi.

Semarang, 04 Juli 2022

