



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN II
TAHUN 2024

BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
KLUNGKUNG
2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik merupakan 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. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada suatu Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Unit Pelayanan Publik (UPP). 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 prima menjadi tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh UPP yang diwujudkan dalam Reformasi Birokrasi pelayanan publik di masing-masing UPP.

Bagian Organisasi sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik yang dominan pada pelayanan internal Pemerintah Kabupaten Klungkung. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bupati Klungkung Nomor 48 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah, Bagian Organisasi mempunyai 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 1 jenis layanan yaitu :

Layanan Informasi dan konsultasi dengan 5 produk layanan yang terdiri dari :

1. Layanan informasi dan konsultasi kelembagaan dan anjab.
2. Layanan informasi dan konsultasi pelayanan publik.
3. Layanan informasi dan konsultasi tata laksana.

4. Layanan informasi dan konsultasi kinerja dan reformasi birokrasi.
5. Layanan konsultasi pengelolaan E-kinerja.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Bagian Organisasi serta merupakan bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Bagian Organisasi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik melalui aplikasi SISUKMA.

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 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor Nomor 48 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah;
8. 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 II Tahun 2024 Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 Tahapan Pelaksanaan

I. Pengumpulan Data.

Hasil survei yang valid menjadi tujuan dari pelaksanaan SKM, sehingga laporan SKM dan IKM dari hasil survei tersebut bisa dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan, pengumpulan survei dengan tahapan sebagai berikut.

Pengumpulan data survei melalui aplikasi SISUKMA, dilakukan melalui QR Code, Kuesioner Manual dan Link SKM. Isian formulir disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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, pekerjaan, pendidikan, nama instansi/alamat dan layanan yang diterima, berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- 2) 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. 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.

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**.

II. Waktu Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 01 April s/d tanggal 30 Juni 2024.

III. Penyusunan Laporan.

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 2024 s/d 30 Juni 2024
2.	Analisis data	01 Juni s/d 5 Juni 2024
3.	Penyusunan laporan IKM	08 Juni s/d 12 Juni 2024
4.	Publikasi IKM	15 Juni 2024

a. Metode Penelitian.

I. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengiriman dan pengolahan data survei dilakukan melalui aplikasi SISUKMA, data survei yang dikirim melalui metode QR Code, kuesioner manual dan Link SKM akan diterima oleh responden dan terolah secara otomatis di setiap akun UPP.

II. 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:

Gambar 2.1.
Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

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

Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

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

Gambar 2.2.
Penghitungan Nilai IKM

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

Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

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

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

Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

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 – 3,064	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

Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

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

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

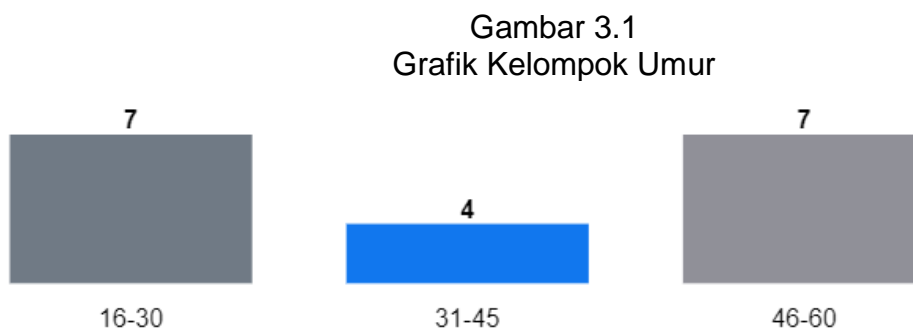
Pelaksanaan SKM Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung periode triwulan II tahun 2024, jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 18 responden. Dari hasil SKM tersebut dapat diklasifikasikan berdasarkan karakter responden dan persepsi responden terhadap layanan.

3.1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik berdasarkan umur responden, dibagi menjadi 3 kelompok diantaranya :

- 1) 16 s/d 30 tahun.
- 2) 31 s/d 45 tahun.
- 3) 46 s/d 60 tahun.

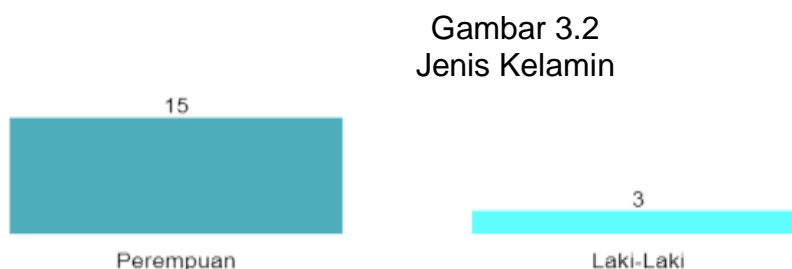
Ketersediaan responden dari unsur kelompok umur dapat dilihat sebagaimana gambar dibawah ini.



Sumber : Data diolah, 2024

Pada Triwulan II tahun 2024 jumlah responden 18 responden, jika dikelompokan berdasarkan umur responden yang mengisi SKM pada Bagian Organisasi adalah sebagai berikut, kelompok umur 16 s/d 30 tahun sebanyak 7 responden, kelompok umur 31 s/d 45 tahun sebanyak 4 responden dan kelompok umur 46 s/d 60 tahun sebanyak 7 responden.

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada triwulan II tahun 2024, jumlah responden laki-laki sebanyak 3 orang dan responden perempuan sebanyak 15 orang, hal tersebut sebagaimana dapat gambar dibawah ini.



Sumber : Diolah, 2024

- c. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada triwulan II tahun 2024, sebagaimana gambar dibawah ini.

Gambar 3.3
Tingkat Pendidikan



Sumber : Data diolah 2024.

Pada triwulan II tahun 2024 karakteristik responden dilihat dari tingkat pendidikan S1 memiliki jumlah 16 orang dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang.

- b. Karakteristik responden dari jenis pekerjaan pada triwulan II tahun 2024, sebagaimana gambar dibawah ini.

Gambar 3.4
Jenis Pekerjaan



Sumber : Data diolah 2024.

Pada periode triwulan II tahun 2024 responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri memiliki jumlah terbanyak yaitu 17 orang dan 1 orang pekerjaan lainnya.

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

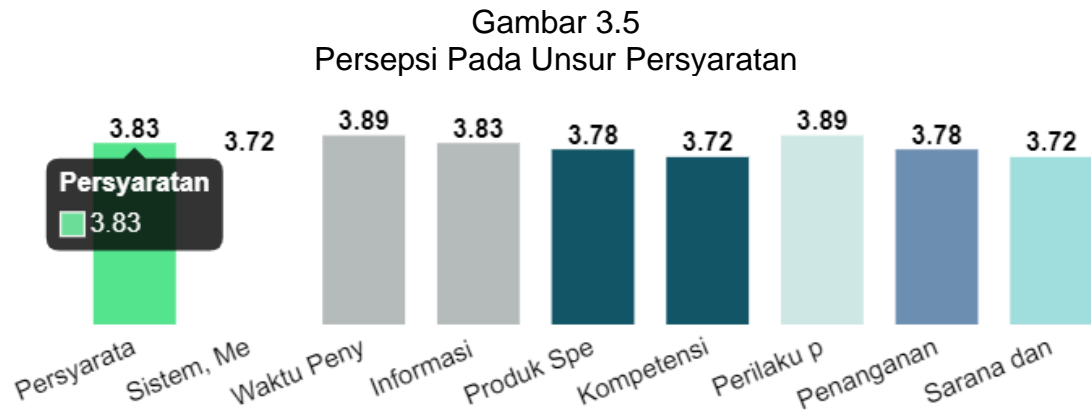
Dalam bagian ini akan dijelaskan persepsi responden terhadap unsur-unsur pelayanan diantaranya :

- a. Unsur persyaratan.
- b. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur.
- c. Waktu pelayanan.
- d. Informasi pelayanan.
- e. Produk layanna.
- f. Kompetensi petugas.
- g. Prilaku petugas.
- h. Penanganan pengaduan.

- i. Sarana dan prasarana.

3.2.1. Persyaratan Pelayanan.

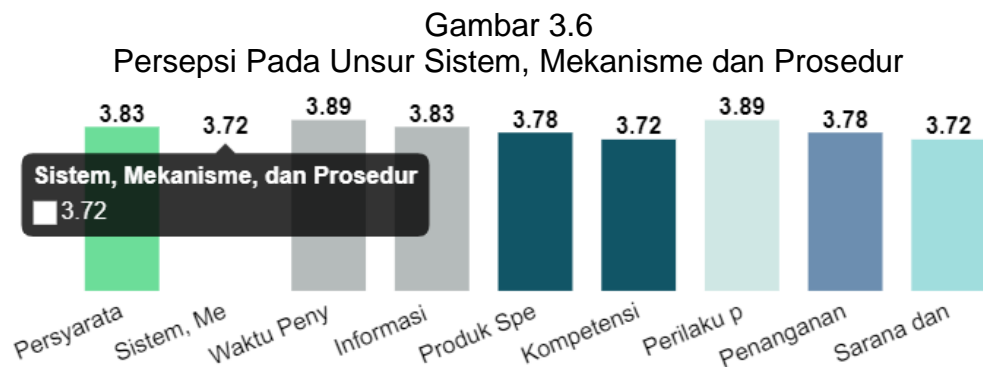
Pada unsur persyaratan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung. Dari hasil pelaksanaan pada triwulan II tahun 2024 persepsi responden sebesar 3,83 atau dalam kategori sangat baik, hal tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.



Sumber : Data diolah, 2024.

3.2.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Bagian Organisasi. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2024 persepsi responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 3,72 atau dalam kategori sangat baik, hal tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.

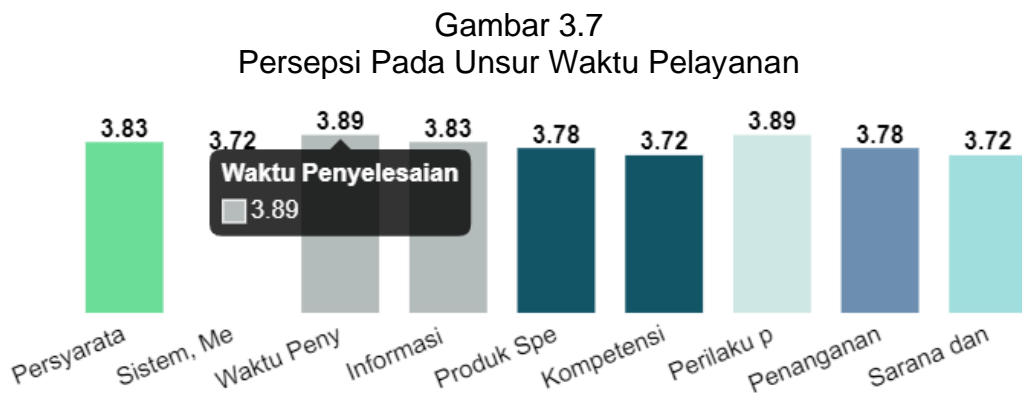


Sumber : Data diolah, 2024.

3.2.3. Waktu Pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam

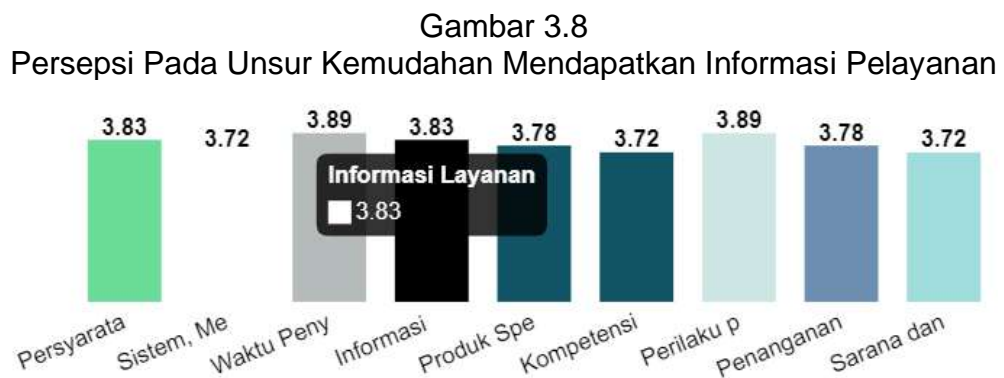
memberikan pelayanan di Bagian Organisasi. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2024 persepsi responden sebesar 3,89 atau dalam kategori sangat baik, hal tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.



Sumber : Data diolah, 2024.

3.2.4. Informasi Layanan.

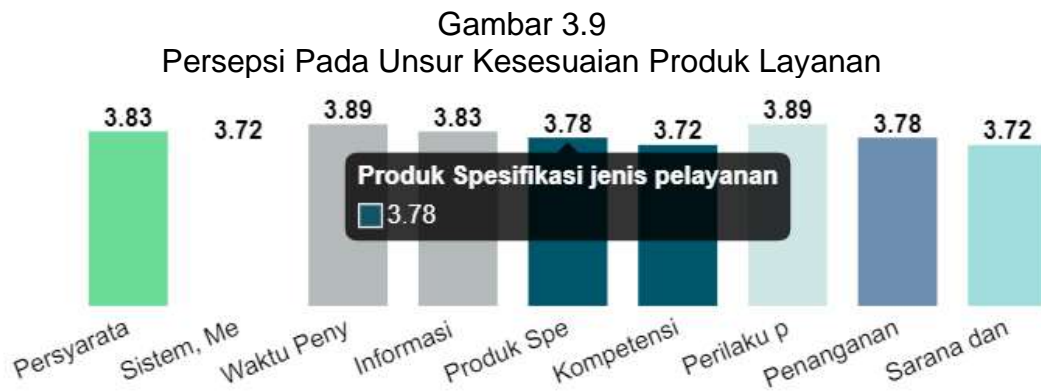
Pada unsur kemudahan mendapatkan informasi layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan di Bagian Organisasi. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2024 persepsi responden terhadap informasi pelayanan sebesar 3,83 atau dalam kategori baik, hal tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.



Sumber : Data diolah, 2024.

3.2.5. Kesesuaian Produk Layanan.

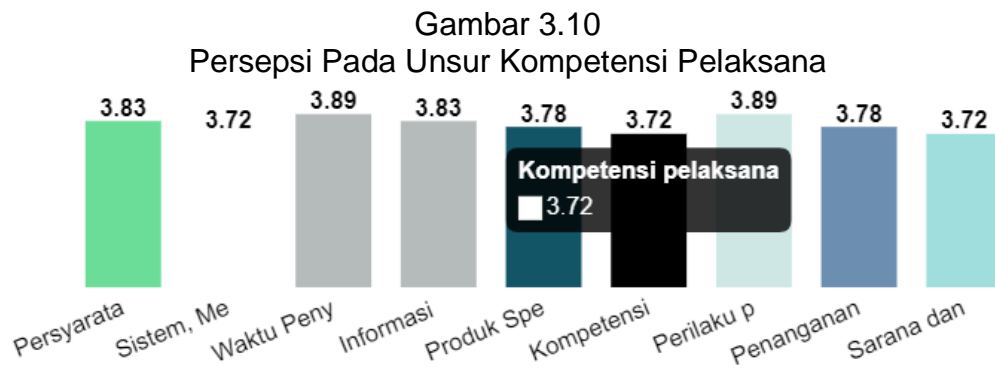
Pada unsur kesesuaian produk layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Bagian Organisasi. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2024 persepsi responden terhadap unsur kesesuaian produk layanan sebesar 3,78 atau dalam kategori sangat baik, hal tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.



Sumber : Data diolah 2024.

3.2.6. Kompetensi Pelaksana

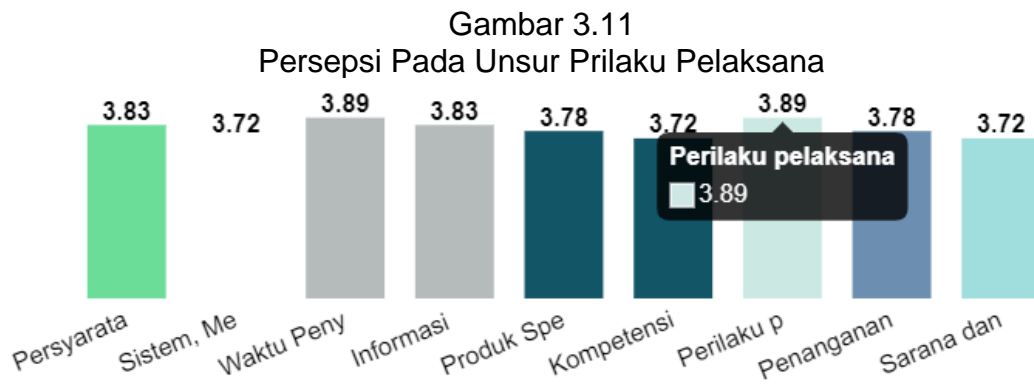
Pada unsur kompetensi pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Bagian Organisasi. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2024 persepsi responden terhadap unsur kompetensi pelaksana sebesar 3,72 atau dalam kategori sangat baik, hal tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.



Sumber : Data diolah 2024

3.2.7. Perilaku Pelaksana.

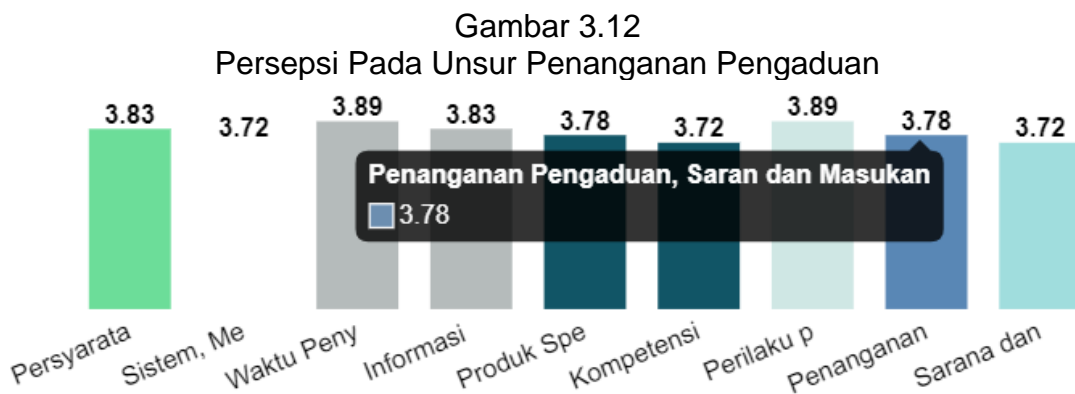
Pada unsur perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II 2024 persepsi responden terhadap unsur perilaku pelaksana sebesar 3,89 atau dalam kategori sangat baik, hal tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.



Sumber : Data diolah, 2024.

3.2.8. Penanganan Pengaduan

Pada unsur penanganan pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana penanganan pengaduan, sarana dan masukan pelayanan pada Bagian Organisasi. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2024 persepsi responden terhadap unsur penanganan pengaduan sebesar 3,78 atau dalam kategori sangat baik, hal tersebut dapat digambarkan gambar dibawah ini.

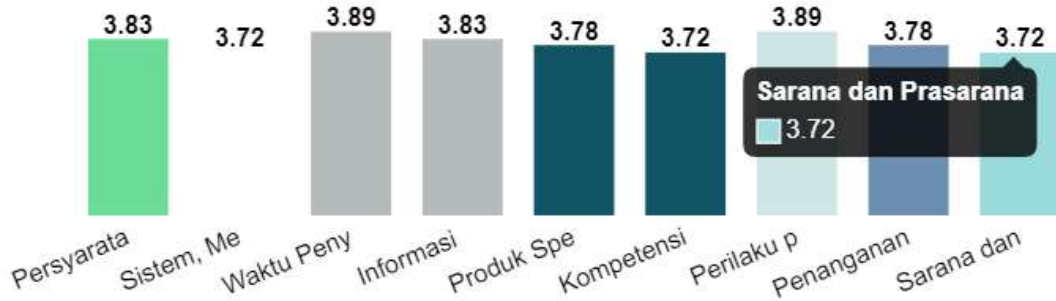


Sumber : Data diolah, 2024.

3.2.9. Sarana dan Prasarana

Pada unsur sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana sarana dan prasarana pelayanan pada Bagian Organisasi. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2024 persepsi responnden terhadap unsur sarana prasana menurun menjadi 3,72 atau masih dalam kategori sangat baik, hal tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.

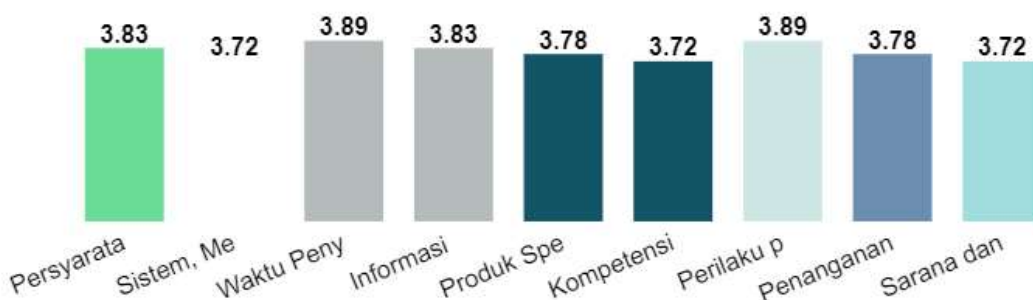
Gambar 3.13
Persepsi Pada Sarana dan Prasarana



Sumber : Data diolah, 2024..

Secara keseluruhan pada pelaksanaan layanan di Bagian Organisasi, hasil SKM pada periode triwulan II tahun 2024 jika dilihat dari 9 unsur pertanyaan terhadap penyelenggaraan layanan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung sebagaimana gambar dibawah ini.

Gambar 3.14
Persepsi Responden per Unsur



Sumber : SISUKMA, 2024.

Dari hasil persepsi responden SKM terhadap 9 unsur pertanyaan pada layanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung dapat dilihat unsur tertinggi pada unsur waktu pelayanan dan perilaku pelaksana sedangkan unsur terendah pada unsur sistem mekanisme dan prosedur dan unsur sarana dan prasarana sehingga pada unsur tersebut perlu dilakukan peningkatan atau perbaikan.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Organisasi

Untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

d. 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 tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Nilai Perunsur

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata	
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	-54407	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
2	-54405	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
3	-54403	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
4	-54401	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
5	-54400	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
6	-54398	39	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3,33
7	-54397	39	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
8	-54396	56	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
9	-54235	58	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
10	-54215	55	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3,67
11	-54214	57	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3,56
12	-54212	57	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,11
13	-54211	57	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
14	-54210	39	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
15	-53922	49	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2,89
16	-53919	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
17	-53917	42	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
18	-53916	29	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
Jumlah Nilai Per Unsur						69	67	70	69	68	67	70	68	67		
NRR / Unsur						3,83	3,72	3,89	3,83	3,78	3,72	3,89	3,78	3,72		
NRR Tertimbang / Unsur						0,42	0,41	0,43	0,42	0,42	0,41	0,43	0,42	0,41		
Nilai IKM															93,96	

Sumber : SISUKMA, 2024

Nilai IKM Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung pada triwulan II tahun 2024 sebesar 93,96 atau dalam kategori sangat baik, hal tersebut sebagaimana gambar dibawah ini.

Gambar 3.15

Nilai IKM Bagian Organisasi Setda. Kab. Klungkung



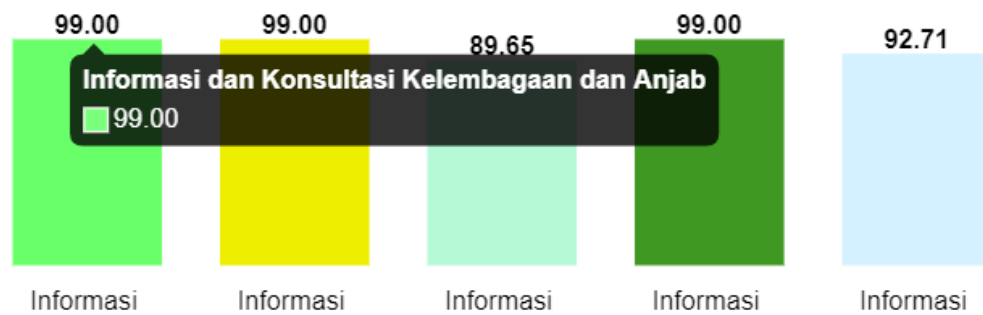
Sumber : SISUKMA, 2024.

3.4. IKM Produk Layanan

Pengukuran IKM produk layanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung berdasarkan hasil persepsi responden pengguna layanan, hasil yang diperoleh persepsi responden dengan nilai IKM tertinggi ada pada layanan

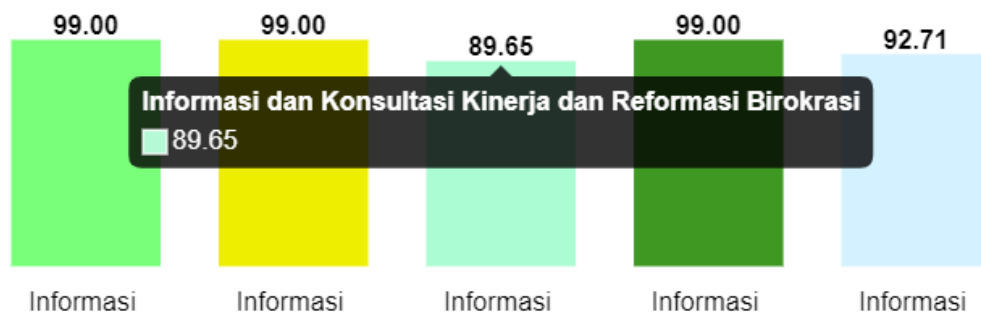
informasi dan konsultasi E-Kinerja, informasi dan konsultasi Kelembagaan dan Anjab, Informasi dan Konsultasi Pelayanan Publik dengan nilai IKM 99.00 dan nilai persepsi terendah terendah pada layanan informasi dan konsultasi Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi dengan nilai IKM 89,65, hal tersebut sebagaimana gambar dibawah ini.

Gambar 3.17
IKM Layanan Tertinggi



Sumber : SISUKMA, 2024.

Gambar 3.18
IKM Produk Layanan Terendah



Sumber : SISUKMA, 2024.

3.5. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung yaitu :

- a. Pada unsur sistem mekanisme dan prosedur dan unsur sarana prasarana perlu dilakukan evaluasi atau perbaikan karena mendapatkan nilai atau persepsi terendah dari 9 unsur pertanyaan.
- b. Layanan informasi dan konsultasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi perlu dilakukan peningkatan serta perbaikan pemberian layanan karena mendapatkan nilai persepsi terendah diantara produk layanan lain.

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 (IKM) Bagian Organisasi pada triwulan II tahun 2024 yaitu 93,96 atau dengan kategori sangat baik.
- b. Dari produk layanan, layanan informasi dan konsultasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi mendapatkan persepsi terendah sehingga perlu dilakukan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan.
- c. Dari unsur penilaian, unsur sistem mekanisme dan Prosedur dan unsur sarana dan prasarana mendapatkan persepsi responden terendah sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan pada unsur tersebut.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung Sebagai berikut :

- a. Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap standar pelayanan terutama pada sistem mekanisme prosedur layanan.
- b. Melakukan perbaikan atau penambahan sarana prasarana pelayanan.


Semarapura, 08 Juli 2024

	<p>Ditandatangani secara elektronik oleh: Kepala Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung Ir. Nyoman Bagus Paramartha, M. Si Pembina Tk I (IV/b) NIP. :196705161993031012</p>
--	--

Rencana Tindak Lanjut
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Bagian Organisasi Sekretarian Daerah Kabupaten Klungkung
Periode Triwulan II Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2023			Penanggung Jawab
			Jul	Ags	Sep	
1	Sistem, Mekanisme dan Prusedur	Evaluasi standar pelayanan			√	Ida Ayu Diah Laksmi Gayatri, S.Tr.IP.
2	Sarana Prasarana	Penambahan Media Informasi		√		Desak Wayan Eka Suastrri, S.IP, MAP

Semarapura, 08 Juli 2024

	<p>Ditandatangani secara elektronik oleh: Kepala Bagian Organisasi Kabupaten Klungkung Ir. Nyoman Bagus Paramartha, M. Si Pembina Tk I (IV/b) NIP. :196705161993031012</p>
--	--