



BRIDA
BADUNG

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)**

**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BADUNG**

2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena atas perkenan-NYA Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2023 dapat diselesaikan pada waktunya.

Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Badung. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan melalui aplikasi *google form* dianalisis dan diolah untuk kemudian dijadikan acuan bagi Kepala Perangkat Daerah di lingkungan pemerintahan Kabupaten Badung dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat melalui *google form* diharapkan dapat mengetahui unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dalam peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak karena telah mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat melalui *google form* pada tahun ini dan mohon kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya, kami mengharapkan pada semua pihak agar dapat memberikan masukan dan kritik yang sifatnya membangun terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri yang dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.

Mangupura, Agustus 2023

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Badung



Dr. I WAYAN SUAMBARA, SH., MM.

Pembina Utama Muda

NIP. 19631025 198810 1 002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud	3
1.3. Tujuan	3
1.4. Sasaran Kegiatan	3
1.5. Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan	5
1.6. Ruang Lingkup Pelaksanaan	6
BAB II GAMBARAN UMUM	7
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Badung	7
2.1.1 Gambaran Umum	7
2.1.2 Keadaan Geografis	8
2.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Badung.....	9
2.2 Tinjauan Pustaka.....	10
2.2.1 Organisasi Perangkat Daerah	10
2.2.2 Good Governance.....	12
2.2.3 Pelayanan Publik	15
2.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat	19
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	25
3.1 Laporan Hasil Survei	25
3.2 Rekapitan 38 Perangkat Daerah pada Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2023	69
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	73
4.1 Kesimpulan	73
4.2 Rekomendasi.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Luas Wilayah di masing-masing Kecamatan Kabupaten Badung	7
Tabel 2. Posisi Astronomi Kabupaten Badung Dirinci Per Kecamatan	9
Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung	26
Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Inspektorat Kabupaten Badung	27
Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Badung	28
Tabel 6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung	29
Tabel 7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	31
Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung	32
Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung	33
Tabel 10. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung	34
Tabel 11. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung	36
Tabel 12. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung	37
Tabel 13. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Badung	38
Tabel 14. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung	39
Tabel 15. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung	40
Tabel 16. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung	41

Tabel 17. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung	42
Tabel 18. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung	44
Tabel 19. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung	45
Tabel 20. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung	46
Tabel 21. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung	47
Tabel 22. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung	49
Tabel 23. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung	50
Tabel 24. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung	52
Tabel 25. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung	53
Tabel 26. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Badung	54
Tabel 27 . Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Badung	55
Tabel 28. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung	56
Tabel 29. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perikanan Kabupaten Badung	57
Tabel 30. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung	58
Tabel 31. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung	59
Tabel 32. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung	60

Tabel 33. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung	61
Tabel 34. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di RSD Mangusada Kabupaten Badung	62
Tabel 35. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Petang Kabupaten Badung	63
Tabel 36. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung	64
Tabel 37. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung	65
Tabel 38. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung	66
Tabel 39. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Kabupaten Badung	67
Tabel 40. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung	68
Tabel 43. Rekapitan 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah pada Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2023	69
Tabel 44. Nilai IKM Kabupaten Badung Tahun 2017-2023	72

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menjalankan roda pemerintahan di satu daerah. Dewasa ini pemerintahan yang baik (*good governance*) harus mampu mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan prima mengikuti sistem dan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan. Hal ini merupakan wujud dari kebijakan Otonomi Daerah yang menuntut penyelenggara pemerintahan daerah lebih efektif, efisien dan memuaskan dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah daerah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah daerah adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah daerah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan salah satu terobosan yang dilakukan pemerintah agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini dijadikan dasar dalam mengelola pelayanan publik di Indonesia. Agar semua *stakeholder* mampu menjalankan peraturan ini dengan baik maka diperlukan kesiapan dari para aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam peraturan ini disebutkan sebagai 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.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Badung Tahun 2023 adalah untuk memperoleh 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 unsur yang relevan, *valid* dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Badung Tahun 2023 diupayakan untuk memperoleh gambaran/kondisi penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung secara obyektif, sehingga dapat dijadikan panduan/acuan bagi Kepala Perangkat Daerah dalam pengambilan kebijakan dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Badung Tahun 2023 nantinya akan disampaikan kepada Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sesuai amanat yang termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Maksud

Maksud kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

1.3. Tujuan

Tujuannya adalah tersusunnya Dokumen Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Badung Tahun 2023 sebagai evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

1.4. Sasaran Kegiatan

Adapun target dan sasarannya ini adalah mendapatkan nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Badung Tahun 2023 pada Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan public di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung:

1. Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
2. Inspektorat Kabupaten Badung

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

3. Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.
4. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.
5. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.
6. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.
7. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.
8. Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.
9. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.
10. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.
11. Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.
12. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.
13. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.
14. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.
15. Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.
16. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.
17. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.
18. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.
19. Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung.
20. Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.
21. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.
22. Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.
23. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.
24. Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.
25. Dinas Sosial Kabupaten Badung.
26. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.
27. Dinas Perikanan Kabupaten Badung.
28. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.
29. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.
30. Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

31. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.
32. Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.
33. Kecamatan Petang Kabupaten Badung.
34. Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.
35. Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.
36. Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.
37. Kecamatan Kuta Kabupaten Badung.
38. Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.

1.5. Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan

- a. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4219);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 56790);
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

- g. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 9 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022;
- j. Peraturan Bupati Badung Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah kabupaten Badung;
- k. Surat Keputusan Bupati Badung Nomor 126/ 055/ HK/ 2023 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Nomor 67/ 055/ HK/ 2023 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pada Sub Kegiatan Fasilitasi, Pelaksanaan Dan Evaluasi Penelitian Dan Pengembangan Bidang Kelembagaan Dan Ketatalaksanaan.

1.6. Ruang Lingkup Pelaksanaan

Ruang lingkup pelaksanaan adalah menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung berdasarkan 9 (sembilan) ruang lingkup Standar Pelayanan (SP):

- 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.

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kabupaten Badung

2.1.1 Gambaran Umum

Kabupaten Badung merupakan satu dari 9 Kabupaten/Kota yang ada di Bali, secara fisik mempunyai bentuk unik menyerupai sebilah “keris” yang merupakan senjata khas masyarakat Bali. Keunikan ini kemudian diangkat menjadi lambang daerah yang merupakan simbol semangat dan jiwa kesatria yang sangat erat hubungannya dengan perjalanan historis wilayah ini, yaitu peristiwa “Puputan Badung”. Semangat ini pula yang kemudian melandasi *motto* Kabupaten Badung yaitu "*Çura Dharma Raksaka*" yang artinya kewajiban pemerintah adalah untuk melindungi kebenaran dan rakyatnya.

Secara administratif Kabupaten Badung terbagi menjadi 6 (enam) wilayah Kecamatan yang terbentang dari bagian Utara ke selatan yaitu Kecamatan Petang, Abiansemal, Mengwi, Kuta, Kuta Utara, dan Kuta Selatan. Disamping itu, di Kabupaten Badung terdapat 16 Kelurahan, 46 Desa, 379 Banjar Dinas, 165 Lingkungan. Kabupaten Badung memiliki luas wilayah 418,52 Km²(7,43% luas Pulau Bali) terbagi menjadi 6 (enam) wilayah kecamatan yang terbentang dari ujung utara Kecamatan Petang sampai ujung selatan Kecamatan Kuta Selatan. Kecamatan Petang memiliki luas terbesar yaitu 115 Km² dan Kecamatan Kuta merupakan kecamatan dengan luas terkecil yaitu 17,52 Km². Untuk lebih jelasnya luas wilayah Kabupaten Badung di masing-masing kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Luas Wilayah di masing-masing Kecamatan Kabupaten Badung

No.	Kecamatan	Luas (Km ²)	Persentase (%)
1.	Kuta Selatan	101.13	24.16
2.	Kuta	17.52	4.19
3.	Kuta Utara	33.86	8.09
4.	Mengwi	82	19.59

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

5.	Abiansemal	69.01	16.49
6.	Petang	115	27.48
TOTAL		418.52	100

Sumber: Badung Dalam Angka Tahun 2021.

Batas Wilayah Kabupaten Badung sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kabupaten Buleleng

Sebelah Timur : Kabupaten Bangli, Gianyar, dan Kota Denpasar

Sebelah Selatan : Samudera Indonesia

Sebelah Barat : Kabupaten Tabanan

2.1.2 Keadaan Geografis

Posisi Astronomis Kabupaten Badung terletak antara 8014'20" – 8050'52"Lintang Selatan dan 115005'03" – 115026'51" Bujur Timur dengan luas wilayah 418,52 Km² atau sekitar 7,43 % dari daratan Pulau Bali. Posisi astronomis setiap kecamatan sesuai tabel berikut:

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Tabel 2. Posisi Astronomi Kabupaten Badung Dirinci Per Kecamatan

No.	Kecamatan	Lintang Selatan	Bujur Timur
1.	Kuta Selatan	08°46'58.7"	115°10'41.3"
2.	Kuta	08°43'32.6"	115°10'39.2"
3.	Kuta Utara	08°38'44.2"	115°09'42.3"
4.	Mengwi	08°26'36" - 08°39'16"	115°05'55" - 115°12'20"
5.	Abiansemal	08°26'59" - 08°36'10"	115°11'38" - 115°14'57"
6.	Petang	08°14'17" - 08°28'25"	115°11'01" - 115°15'09"

Sumber: Badung Dalam Angka Tahun 2021.

2.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Badung

VISI

Memantapkan Arah Pembangunan Badung Berlandaskan Tri Hita Karana Menuju Masyarakat Maju, Damai dan Sejahtera.

MISI

1. Memperkokoh kerukunan hidup bermasyarakat dalam jalinan keragaman adat, budaya dan agama.
2. Memantapkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Memantapkan tata kelola pemerintah dengan menerapkan prinsip *good governance* dan *clean governance*.
4. Meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan dan Keluarga Berencana (KB) dalam pengelolaan kependudukan.
5. Memperkuat Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai pilar ekonomi kerakyatan.
6. Mewujudkan tatanan kehidupan bermasyarakat yang menjunjung tinggi penegakan hukum dan HAM (Hak Asasi Manusia).

7. Meningkatkan perlindungan dan pengelolaan sumber daya alam, lingkungan hidup dan penanggulangan bencana.
8. Memperkuat daya saing daerah melalui peningkatan mutu sumber daya manusia dan infrastruktur wilayah.
9. Memperkuat pembangunan bidang pertanian, perikanan dan kelautan yang bersinergi dengan kepariwisataan berbasis budaya.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Organisasi Perangkat Daerah

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi dasar dalam sebuah negara yang berfungsi untuk memimpin, mengayomi, mendukung kepentingan publik. Pemerintah menjalankan fungsi manajemen dimana dapat dinyatakan sebagai suatu kegiatan organisasi, dimana sekelompok orang bekerja sama dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien. Agar terlaksana tujuan tersebut, maka Pemerintah Pusat kemudian memberi wewenang kepada Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan kegiatan fungsi manajemen tersendiri yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerbitkan beberapa peraturan pemerintah maupun undang-undang.

Salah satu menyikapi hal tersebut di atas yaitu dengan ditetapkannya PP Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Organisasi Pemerintah Daerah. Peraturan Pemerintah ini menyebutkan terdapat 5 variabel yang perlu dipertimbangkan dalam penyusunan organisasi perangkat daerah, yaitu:

- 1) Kewenangan yang dimiliki Pemerintah Daerah;
- 2) Karakteristik kebutuhan dan potensi daerah;
- 3) Kemampuan keuangan daerah;
- 4) Ketersediaan sumber daya aparatur; dan
- 5) Pengembangan pola kerjasama antar daerah dan atau pihak ketiga.

Organisasi pemerintahan daerah dalam praktiknya sebagai organisasi kemudian membentuk dinas-dinas daerah sebagai unit operasionalnya. Berdasarkan aspek kelembagaan, maka sebagian fungsi-fungsi Pemerintah

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

Daerah dilembagakan dalam bentuk dinas-dinas sebagai unit pelaksanaannya. Namun, sampai saat ini masih belum terlihat kriteria yang jelas untuk menjadi acuan untuk melembagakan suatu fungsi ke dalam Dinas di luar aspek legalitas (Istianto, 2009). Otonomi Daerah memunculkan kecenderungan pemekaran kelembagaan dalam Pemerintah Daerah dengan tujuan agar terjadinya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini pula yang membuat tidak adanya keseragaman mengenai jenis dan jumlah Dinas yang ada antar daerah walaupun kemungkinan daerah tersebut memiliki karakteristik yang relatif sama. Penyelenggara pemerintahan perlu membuat sebuah strategi pengembangan institusi kepada dinas-dinas yang berkaitan dengan pelayanan publik, meskipun pada unit yang lebih kecil seperti misalnya sekretariat Pemda, Kecamatan maupun Kelurahan.

Analisis terhadap beban atas dasar perhitungan intensitas dan ekstensitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Daerah di saat ini danantisipasi di masa datang akan menjadi pertimbangan utama penentuan kelembagaannya. Optimalisasi kelembagaan Pemerintah Daerah akan mengoptimalkan *overhead cost* penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah tersebut (Istianto, 2009). Sejak berlakunya Otonomi Daerah terdapat kecenderungan perubahan organisasi daerah berdasarkan pertimbangan ke arah foliferasi dan perluasan organisasi karena untuk menampung pejabat daerah yang tidak mendapatkan posisi dengan berbagai pertimbangan politis dan non-politis.

Organisasi Pemerintah Daerah dapat didesain lebih berorientasi pada pengembangan kapasitas potensi daerah, sehingga penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan efisien dan efektif terutama mampu meningkatkan pelayanan publik di berbagai sektor sesuai kebutuhan masyarakatnya. Pengembangan kapasitas merupakan kegiatan multi-dimensi yang memerlukan orientasi multitahunan atau dengan kata lain harus berjalan bersamaan antara kegiatan yang bersifat jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang. Pengembangan kapasitas dalam kaitannya dengan Otonomi Daerah, dalam prosesnya harus saling terkait, misalnya keterkaitan

jenjang pemerintahan, keterkaitan antara penyelenggara pemerintahan dan *stakeholder* (Istianto, 2009).

2.2.2 Good Governance

Tidak dapat dipungkiri, diberbagai negara baik negara maju maupun berkembang masih dapat ditemukan birokrasi pemerintah masih mendominasi hampir semua aspek kehidupan masyarakat. *Good governance* di Indonesia muncul di era reformasi. Hal tersebut muncul karena tuntutan terhadap keadaan pemerintah pada era Orde Baru dengan berbagai permasalahan yang terutama meliputi pemusatan kekuasaan pada presiden, baik akibat konstitusi (UUD 1945) maupun tidak berfungsi dengan baik lembaga tertinggi dan tinggi negara lainnya, serta tersumbatnya saluran partisipasi masyarakat dalam memberikan kontrol sosial. Namun hingga saat ini *good governance* belum mampu berjalan dengan baik. Masih banyak yang belum paham apa yang dimaksud dengan *good governance*.

Good governance, menurut Healy dan Robinson bermakna tingkat efektivitas organisasi yang tinggi dalam hubungan formulasi kebijakan dan kebijakan yang nyata dilaksanakan, khususnya dalam pelaksanaan kebijakan ekonomi dan kontribusinya pada pertumbuhan, stabilitas dan kesejahteraan rakyat. Pemerintahan yang baik juga bermakna akuntabilitas transparansi, partisipasi dan keterbukaan. Pengertian lainnya disampaikan UNDP dalam Sedarmayanti sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* dimana diperlukan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan dan menjalankan proses tersebut dengan baik (Istianto, 2009).

Pengertian *governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. Sedangkan World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumberdaya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat. World Bank dan OECF (*Overseas Economic Cooperation Fund*) dalam Rahardjo Adisasmita (2011) menyamakan *good governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frameworks* (kerangka dasar hukum dan politik) bagi tumbuhnya kewiraswastaan.

Suatu pemerintahan yang telah melaksanakan *good governance* dalam sistem organisasinya dapat dilihat dari 6 kriteria yang disebut sebagai prinsip-prinsip *good governance*. Adapun prinsip tersebut sebagai berikut:

1. Competence

Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus dilakukan dengan mengedepankan profesionalitas dan kompetensi birokrasi. Setiap pejabat yang dipilih dan ditunjuk pada suatu jabatan pemerintahan daerah harus orang yang memiliki kompetensi yang sesuai.

2. Transparency

Setiap proses pengambilan kebijakan publik dan pelaksanaan seluruh fungsi pemerintahan harus diimplementasikan dengan mengacu pada prinsip keterbukaan. Menjunjung tinggi hak kemudahan akses terhadap informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.

3. Accountability

Setiap tugas dan tanggung jawab pemerintahan daerah harus dilaksanakan dengan pemanfaatan sumber daya secara efisien.

4. Participation

Harus ada keterpaduan antara upaya Pemerintah Daerah dengan masyarakat. Kebijakan Otonomi Daerah menuntut peran dari masing-masing daerah semakin besar, maka diharapkan setiap Pemerintah Daerah mampu mendorong prakarsa, kreativitas, dan peran serta masyarakat dalam setiap upaya meningkatkan keberhasilan pembangunan daerah.

5. Rule of Law

Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus disandarkan pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang jelas. Harus ada jaminan terhadap kepastian dan penegakan hukum yang menjadi prasyarat keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

6. *Social Justice*

Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus menjamin penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan bagi setiap anggota masyarakat. Tanpa adanya prinsip ini, masyarakat tidak akan turut mendukung kebijakan dan program Pemerintah Daerah (Tamim seperti dikutip dalam Istianto, 2009). Prinsip *good governance* sendiri tidak merupakan prinsip baku yang berlaku sama di setiap penyelenggara pemerintahan. Bappenas dan BPS juga merumuskan prinsip *good governance* yang terdiri dari 10 butir yaitu: 1) Partisipasi; 2) Penegakan Hukum; 3) Transparansi; 4) Kesetaraan; 5) Daya Tanggap; 6) Wawasan ke Depan; 7) Akuntabilitas; 8) Pengawasan; 9) Efisiensi dan Efektif; dan 10) Profesionalisme. UNDP juga turut menyumbang buah pikiran berkaitan dengan prinsip *good governance*, yang terdiri dari *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, effectiveness and efficiency, dan accountability* (Istianto, 2009).

Penerapan *good governance* di lingkungan Pemerintah Pusat maupun daerah dapat menjadi awal untuk perbaikan pelayanan publik yang tentunya akan mendapat pertentangan baik dari lingkungan dalam maupun luar. Penerapan prinsip “*good governance*” tidak menjadi tanggung jawab satu instansi terkait, dalam hal ini pemerintah saja. Prinsip ini dapat diterapkan dengan baik apabila prinsip ini menjadi tanggung jawab bersama semua lapisan masyarakat tanpa adanya pengecualian dari beberapa sisi. Wujud nyata dari *good governance* dapat dilihat dari beberapa aspek, di antaranya aspek partisipasi anggota masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, dari aspek organisasi, pemerintahan yang menjalankan prinsip *good governance* adalah pemerintahan dengan sistem terbuka, adanya impor energi (dalam bentuk sumber daya manusia maupun sumber dana) dari lingkungannya agar dapat berfungsi dengan baik. Pemerintah Daerah yang menjalankan sistem pemerintahannya dengan baik akan menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan serta hasil yang telah dicapai.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan perkembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan *legitimate*, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas dan korupsi, kolusi dan nepotisme.

2.2.3 Pelayanan Publik

a) Definisi Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik oleh Roth seperti dikutip dalam Istianto (2009) disebut sebagai *any service available to the public whether publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*. *Any Service* yang disebutkan pada pengertian ini berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Istianto, 2009). Pelayanan adalah suatu kegiatan yang proses pelaksanaannya berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81 tahun 1993). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

2. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi tiga hal, yaitu: 1) pelayanan barang publik; 2) pelayanan jasa publik; dan 3) pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik meliputi 3 aspek, yaitu:

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administratif dalam PP No. 96 tahun 2012 tersebut diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan administratif meliputi:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
2. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
3. Proses pelayanan publik saat ini baik pada Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan atmosfer *good governance* menerapkan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik seperti yang tersebut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu, dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Sedangkan sistem pelayanan terpadu secara virtual merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.
2. Pelaksanaan pelayanan publik saat ini menganut sistem pelayanan terpadu dengan harapan, dapat: 1) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; 2) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat; 3) memperpendek proses pelayanan; 4)

mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan 5) memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Adapun pelaksanaan sistem pelayanan terpadu hendaknya berpedoman pada prinsip-prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksesibilitas.

b) Kualitas Pelayanan Publik

Dinamika pelaksanaan pembangunan dan perkembangan teknologi, merubah peranan dan fungsi pemerintah. Fungsi pemerintah tidak hanya berdasarkan fungsi klasik, namun saat ini dituntut untuk mampu menjadi sumber inisiatif dalam mendorong pembangunan bangsa yang dilakukan oleh masyarakat. Penyelenggara pemerintahan diharapkan tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai abdi negara, namun juga dapat menjalankan fungsinya sebagai abdi masyarakat. Pada konteks ini, kegiatan pelayanan publik merupakan wujud dan uraian dari tugas serta fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan di sini meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pelaksanaan pembangunan.

Pelayanan publik dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai kualitas yang memadai. Moenir (2006) menyebutkan terdapat 6 faktor yang memengaruhi proses terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, yaitu:

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab pelaksana yang menyebabkan tidak adanya disiplin kinerja;
2. Prosedur dan metode kerja yang tidak memadai menyebabkan mekanisme kerja tidak berjalan dengan baik;
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi membuat penanganan terhadap suatu pekerjaan menjadi simpang siur maupun tumpang tindih;

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi;
5. Kemampuan pegawai yang kurang memadai dalam melaksanakan sebuah tugas; dan
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Pelayanan publik yang berkualitas tentu harus mengikuti prinsip-prinsip yang mampu menciptakan suatu bentuk manajemen lingkungan yang kondusif bagi penyelenggara kegiatan pelayanan. Adapun prinsip kerja tersebut diharapkan bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan kualitas secara berkesinambungan. Prinsip dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut meliputi: 1) Kepemimpinan; 2) Pendidikan; 3) Perencanaan; 4) Review; 5) Komunikasi; dan 6) Penghargaan dan pengakuan.

Ada beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan, yaitu:

1. Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administratif, sedangkan yang tidak langsung berupa retribusi.
2. Aparatur Sipil Negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan.
3. Sesuai landasan *normative*, baik berupa Undang-Undang Pokok Kepegawaian, maupun Panca Prasetya Korps Pegawai Negeri Republik Indonesia, telah ditegaskan bahwa aparatur sipil negara adalah abdi masyarakat.

2.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur di dalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga lahirlah yang terbaru Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. *Terkait unsur persyaratan ini, petugas survei harus mengetahui jenis-jenis layanan apa saja yang diberikan oleh instansi sasaran survei, dan persyaratan apa yang ditetapkan untuk mengakses layanan tersebut. Contoh : Bila sasaran survei adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, petugas survey harus telah mengetahui jenis layanan apa saja yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta persyaratan yang ditetapkan untuk mengakses suatu layanan, misalnya mengurus pembuatan KTP Baru mempersyaratkan masyarakat turut membawa 2 dokumen, yaitu fotokopi Kartu Keluarga dan Surat Pengantar dari Kaling.*

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

Apabila persyaratan ditetapkan demikian untuk pembuatan KTP Baru, maka hanya persyaratan itulah yang harus dilengkapi/dibawa oleh masyarakat, tidak ada lagi permintaan dokumen di luar yang dipersyaratkan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. *Ini menyangkut kejelasan alur pelayanan, dimulai dari mana dengan persyaratan apa saja dan berakhir di mana hingga produk tersedia (barang/jasa/administrasi). Alur ini harus ada kejelasan dan kepastian, ada petunjuk-petunjuk alur pelayanan atau petugas yang siap memberikan penjelasan sehingga tidak membingungkan masyarakat yang mengakses pelayanan.*

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. *Instansi penyelenggara layanan harus bisa menjelaskan jangka waktu penyelesaian layanan, misalnya pengurusan ijin x, membutuhkan waktu 7 hari kerja dengan kondisi persyaratan yang sudah lengkap.*

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. *Dalam mengakses layanan, harus terdapat kepastian/kejelasan informasi tentang tarif pelayanan, apakah gratis, ataukah dikenakan tarif sebesar sekian rupiah. Harus terdapat informasi yang menyangkan secara jelas, besaran tarif pada setiap jenis layanan yang diberikan.*

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. *Pada unsur ini, yang dimaksud adalah kejelasan spesifikasi jenis layanan*

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

yang diberikan, apakah berupa barang, jasa ataupun administrasi. Pembuatan KTP misalnya, adalah jenis layanan berupa administrasi. Layanan yang diberikan di Puskesmas, dapat berupa barang dan jasa, barang misalnya obat-obatan dan jasa adalah pemeriksaan oleh tenaga kesehatan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. *Kompetensi berarti kemampuan dan kecakapan petugas pemberi layanan. Petugas harus mampu menjelaskan seluk-beluk jenis layanan yang diberikan.*

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. *Perilaku pelaksana layanan meliputi sikap mental, kesiapan, kesigapan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Apakah petugas memberikan pelayanan dengan benar, tidak mempersulit dan membingungkan atau bahkan diskriminatif terhadap masyarakat yang sedang mengakses layanan. Ini adalah esensi dari perilaku pelaksana.*

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. *Unsur ini menyangkut kesiapan dari instansi pemberi layanan untuk menerima dan menangani pengaduan, keluhan, kritik dan saran dari masyarakat. Instansi penerima perlu memberikan informasi tentang saluran-saluran yang disediakan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan/keluhan dan merespons/menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan.*

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

(gedung). Unsur sarana dan prasarana amat diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, dari hal kecil hingga esensial misalnya tempat parker, nomor antrian, ruang tunggu yang nyaman, hingga sistem informasi pelayanan yang dapat membuat waktu, biaya dan tenaga yang diperlukan dalam mengakses pelayanan menjadi semakin efisien.

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Laporan Hasil Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kabupaten Badung ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi seluruh masyarakat yang beraktivitas di Pelayanan Publik Kabupaten Badung. Data yang digunakan diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan melalui aplikasi *google form*. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Hasil Survei adalah data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelaksanaan dan pengolahan data survei dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah adalah sebagai berikut.

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **86,25**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.44	0.111	0.382	86.02	Baik	B
U2	Prosedur	3.25	0.111	0.362	81.36	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.27	0.111	0.363	81.78	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.78	0.111	0.420	94.49	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.36	0.111	0.373	83.90	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.47	0.111	0.386	86.86	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.41	0.111	0.379	85.17	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.68	0.111	0.409	91.95	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.39	0.111	0.377	84.75	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.45			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86.25			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Badung adalah **86,25** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja pelayanan **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (94,49) sedangkan terendah adalah unsur Prosedur (81,36).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Inspektorat Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Inspektorat Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **85,22**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Inspektorat Kabupaten Badung

Inspektorat Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.39	0.111	0.377	84.82	Baik	B
U2	Prosedur	3.25	0.111	0.361	81.25	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.20	0.111	0.355	79.91	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.96	0.111	0.440	99.11	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.39	0.111	0.377	84.82	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.50	0.111	0.389	87.50	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.43	0.111	0.381	85.71	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.25	0.111	0.361	81.25	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.30	0.111	0.367	82.59	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.41			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				85.22			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Inspektorat Kabupaten Badung adalah **85,22** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **B** dengan kinerja pelayanan **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,11) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (79,91).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **90,67**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Badung

Sekretariat DPRD Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.47	0.111	0.386	86.77	Baik	B
U2	Prosedur	3.52	0.111	0.391	88.06	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.48	0.111	0.387	87.11	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.98	0.111	0.442	99.40	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.52	0.111	0.391	87.97	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56	0.111	0.395	88.92	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.62	0.111	0.402	90.38	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.85	0.111	0.428	96.31	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.65	0.111	0.405	91.15	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.63			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90.67			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Sekretariat DPRD Kabupaten Badung adalah **90,67** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **A** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,40) sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (86,77).

4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **98,40**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.95	0.111	0.439	98.75	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.95	0.111	0.439	98.75	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.95	0.111	0.439	98.75	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.95	0.111	0.439	98.75	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.95	0.111	0.439	98.75	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.95	0.111	0.439	98.75	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.78	0.111	0.419	94.38	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.95	0.111	0.439	98.75	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.94			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				98.40			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung adalah **98,40** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **A** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan (94,38).

5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **86,53**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Tabel 7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.40	0.111	0.378	85.00	Baik	B
U2	Prosedur	3.44	0.111	0.382	85.94	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.36	0.111	0.374	84.06	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.88	0.111	0.431	96.88	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.41	0.111	0.379	85.31	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45	0.111	0.383	86.25	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.39	0.111	0.376	84.69	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.29	0.111	0.365	82.19	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.54	0.111	0.393	88.44	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.46			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86.53			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung adalah **86,53** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **B** dengan kinerja pelayanan **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (96,88) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (82,19).

6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung,

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **86,00**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.37	0.111	0.375	84.33	Baik	B
U2	Prosedur	3.37	0.111	0.375	84.33	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.36	0.111	0.373	84.00	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.71	0.111	0.412	92.67	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.37	0.111	0.375	84.33	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56	0.111	0.396	89.00	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.47	0.111	0.385	86.67	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.33	0.111	0.370	83.33	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.41	0.111	0.379	85.33	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.44			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86.00			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung adalah **86,00** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **B** dengan kinerja pelayanan **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (92,67) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (83,33).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **84,10**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.33	0.111	0.370	83.33	Baik	B
U2	Prosedur	3.33	0.111	0.370	83.33	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.36	0.111	0.373	84.03	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.31	0.111	0.367	82.64	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.39	0.111	0.377	84.72	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.39	0.111	0.377	84.72	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.11	0.111	0.346	77.78	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.06	0.111	0.340	76.39	Kurang Baik	C
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.36			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				84.10			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung adalah **84,10** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan unsur kinerja pelayanan **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah unsur Sarana dan Prasarana (76,39).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Riset Dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **92,69**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Riset Dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.68	0.111	0.409	92.11	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.74	0.111	0.415	93.42	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.63	0.111	0.404	90.79	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.74	0.111	0.415	93.42	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.68	0.111	0.409	92.11	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.68	0.111	0.409	92.11	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.58	0.111	0.398	89.47	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.63	0.111	0.404	90.79	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.71			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				92.69			
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu pelayanan						A	

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Badan Riset dan Inovasi Kabupaten Badung adalah **92,69** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan unsur kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Nilai rata-rata

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan (89,47).

9. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **85,68**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Tabel 11. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.44	0.111	0.382	85.94	Baik	B
U2	Prosedur	3.47	0.111	0.385	86.72	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.38	0.111	0.375	84.38	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.72	0.111	0.413	92.97	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.41	0.111	0.378	85.16	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.41	0.111	0.378	85.16	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.47	0.111	0.385	86.72	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.03	0.111	0.337	75.78	Kurang Baik	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.53	0.111	0.392	88.28	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.43			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				85.68			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung adalah **85,68** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (92,97) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (75,78).

10. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung termasuk ke

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **88,41**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 12. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.51	0.111	0.390	87.72	Baik	B
U2	Prosedur	3.50	0.111	0.388	87.39	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.48	0.111	0.387	87.06	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.53	0.111	0.392	88.16	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56	0.111	0.396	89.05	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.41	0.111	0.379	85.18	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.54	0.111	0.393	88.38	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.31	0.111	0.368	82.74	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.54			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88.41			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung adalah **88,41** yang berarti bahwa mutu pelayanan **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (82,74).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

**11. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di
Dinas Pariwisata Kabupaten Badung**

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Pariwisata Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **95,66**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 13. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap
Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata Kabupaten
Badung**

Dinas Pariwisata Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.99	0.111	0.443	99.69	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	2.45	0.111	0.272	61.25	Tidak Baik	D
U5	Produk Layanan	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.83			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				95.66			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Pariwisata Kabupaten Badung adalah **95,66** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Prosedur (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Biaya/Tarif (61,25).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

12. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **83,38**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 14. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.34	0.111	0.371	83.40	Baik	B
U2	Prosedur	3.26	0.111	0.362	81.51	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.29	0.111	0.366	82.26	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.48	0.111	0.387	86.98	Baik	B
U5	Produk Layanan	3.28	0.111	0.365	82.08	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.111	0.369	82.92	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.37	0.111	0.374	84.25	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.25	0.111	0.361	81.23	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.43	0.111	0.381	85.75	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.34			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				83.38			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung adalah **83,38** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (86,98) sedangkan

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (81,23).

13. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **88,89**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 15. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.50	0.111	0.389	87.50	Baik	B
U2	Prosedur	3.50	0.111	0.389	87.50	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.50	0.111	0.389	87.50	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.60	0.111	0.400	90.00	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.50	0.111	0.389	87.50	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.40	0.111	0.378	85.00	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.50	0.111	0.389	87.50	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.50	0.111	0.389	87.50	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.56			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88.89			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung adalah **88,89** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Perilaku Pelaksana (85,00).

14. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **82,55**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 16. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.16	0.111	0.351	78.91	Baik	B
U2	Prosedur	3.06	0.111	0.340	76.56	Kurang Baik	C
U3	Waktu Pelayanan	3.06	0.111	0.340	76.56	Kurang Baik	C
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.16	0.111	0.351	78.91	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28	0.111	0.365	82.03	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.47	0.111	0.385	86.72	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.22	0.111	0.358	80.47	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.31	0.111	0.368	82.81	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.30			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				82.55			
Kinerja Pelayanan					Baik		
Mutu pelayanan						B	

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung adalah **82,55** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (76,56).

15. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **98,75**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 17. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung

Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.93	0.111	0.436	98.15	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.92	0.111	0.435	97.98	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.92	0.111	0.436	98.06	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.93	0.111	0.437	98.31	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.95	0.111	0.439	98.71	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.95	0.111	0.439	98.87	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.98	0.111	0.443	99.60	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.96	0.111	0.440	99.03	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.95			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)					98.75		
Kinerja Pelayanan						Sangat Baik	
Mutu pelayanan							A

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung adalah **98,75** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Prosedur (97,98).

16. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **94,03**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Tabel 18. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.63	0.111	0.403	90.63	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.75	0.111	0.417	93.75	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.78	0.111	0.419	94.38	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3.95	0.111	0.439	98.75	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.74	0.111	0.415	93.44	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.71	0.111	0.413	92.81	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.79	0.111	0.421	94.69	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.69	0.111	0.410	92.19	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.83	0.111	0.425	95.63	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.76			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				94.03			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung adalah **94,03** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana (95,63) sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (90,63).

17. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

(A) dengan nilai indeks kepuasan sebesar **94,64**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 19. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.86	0.111	0.429	96.53	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.82	0.111	0.424	95.49	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.75	0.111	0.417	93.75	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.79	0.111	0.421	94.79	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.90	0.111	0.434	97.57	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.92	0.111	0.435	97.92	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.17	0.111	0.352	79.17	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.86	0.111	0.429	96.53	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.79			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				94.64			
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu pelayanan							A

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung adalah **94,64** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (79,17).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

18. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **84,15**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 20. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung

Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.39	0.111	0.376	84.70	Baik	B
U2	Prosedur	3.29	0.111	0.365	82.21	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.31	0.111	0.368	82.71	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.66	0.111	0.407	91.54	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.31	0.111	0.368	82.71	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28	0.111	0.364	81.97	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.47	0.111	0.385	86.69	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.34	0.111	0.371	83.58	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.25	0.111	0.361	81.22	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.37			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				84.15			
Kinerja Pelayanan					Baik		
Mutu pelayanan						B	

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung adalah **84,15** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (91,54) sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (81,22).

19. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **83,65**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 21. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung

Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.28	0.111	0.364	81.88	Baik	B
U2	Prosedur	3.34	0.111	0.371	83.44	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.33	0.111	0.369	83.13	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.23	0.111	0.358	80.63	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28	0.111	0.364	81.88	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.23	0.111	0.358	80.63	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.08	0.111	0.342	76.88	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.38	0.111	0.375	84.38	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.35			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				83.65			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Badung adalah **83,65** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (76,88).

20. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **93,79**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Tabel 22. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung

Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.68	0.111	0.409	91.95	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.69	0.111	0.411	92.37	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.69	0.111	0.411	92.37	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.83	0.111	0.426	95.76	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.81	0.111	0.424	95.34	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.75	0.111	0.416	93.64	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.56	0.111	0.395	88.98	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.75	0.111	0.416	93.64	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.75			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				93.79			
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu pelayanan						A	

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Badung adalah **93,79** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (88,98).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

**21. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung**

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **89,74**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 23. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan
Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten
Badung**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.64	0.111	0.405	91.10	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.56	0.111	0.395	88.98	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.64	0.111	0.405	91.10	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.73	0.111	0.414	93.22	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.66	0.111	0.407	91.53	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.46	0.111	0.384	86.44	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.07	0.111	0.341	76.69	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.54	0.111	0.394	88.56	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.59			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89.74			
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu pelayanan						A	

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung adalah **89,74** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00), sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (76,69).

22. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **89,82**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Tabel 24. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung

Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.28	0.111	0.365	82.07	Baik	B
U2	Prosedur	3.29	0.111	0.366	82.34	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.43	0.111	0.382	85.87	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.47	0.111	0.385	86.68	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.63	0.111	0.403	90.76	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.57	0.111	0.396	89.13	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.77	0.111	0.419	94.29	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.89	0.111	0.432	97.28	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.59			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89.82			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung adalah **89,82** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00), sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (82,07).

23. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **85,35**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 25. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.33	0.111	0.369	83.13	Baik	B
U2	Prosedur	3.39	0.111	0.376	84.69	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.30	0.111	0.367	82.50	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.95	0.111	0.439	98.75	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.34	0.111	0.371	83.44	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33	0.111	0.369	83.13	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.38	0.111	0.375	84.38	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.31	0.111	0.368	82.81	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.41	0.111	0.379	85.31	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.41			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				85.35			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung adalah **85,35** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (98,75), sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (82,50).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

24. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **86,42**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 26. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Badung

Dinas Kesehatan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.44	0.111	0.382	86.06	Baik	B
U2	Prosedur	3.44	0.111	0.382	86.06	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.38	0.111	0.376	84.55	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.59	0.111	0.399	89.79	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.45	0.111	0.383	86.13	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.46	0.111	0.385	86.52	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.51	0.111	0.390	87.76	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.45	0.111	0.384	86.32	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.38	0.111	0.376	84.55	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.46			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86.42			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Badung adalah **86,42** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (89,79), sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (84,55).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

25. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **99,09**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 27 . Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Badung

Dinas Sosial Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.90	0.111	0.434	97.60	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.96	0.111	0.440	99.04	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.92	0.111	0.436	98.08	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.98	0.111	0.442	99.52	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.98	0.111	0.442	99.52	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.96	0.111	0.440	99.04	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.96	0.111	0.440	99.04	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.96			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				99.09			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Sosial Kabupaten Badung adalah **99,09** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **A** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00), sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (97,60).

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

26. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **91,93**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 28. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.68	0.111	0.409	91.96	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.70	0.111	0.411	92.50	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.68	0.111	0.408	91.89	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.65	0.111	0.405	91.22	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.67	0.111	0.408	91.76	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.71	0.111	0.412	92.70	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.32	0.111	0.369	83.04	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.69	0.111	0.410	92.30	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.68			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91.93			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung adalah **91,93** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Baik. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penangan Pengaduan, Saran, dan masukan (83,04).

27. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perikanan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Perikanan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **82,99**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 29. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perikanan Kabupaten Badung

Dinas Perikanan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.29	0.111	0.366	82.29	Baik	B
U2	Prosedur	3.21	0.111	0.356	80.21	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.08	0.111	0.343	77.08	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.25	0.111	0.361	81.25	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29	0.111	0.366	82.29	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.25	0.111	0.361	81.25	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.46	0.111	0.384	86.46	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.04	0.111	0.338	76.04	Kurang Baik	C
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.32			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				82.99			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Perikanan Kabupaten Badung adalah **82,99** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (76,04).

28. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **90,43**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 30. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung

Dinas Perhubungan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.67	0.111	0.407	91.67	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.58	0.111	0.398	89.58	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.53	0.111	0.392	88.19	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.56	0.111	0.395	88.89	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56	0.111	0.395	88.89	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.47	0.111	0.386	86.81	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.61	0.111	0.401	90.28	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.58	0.111	0.398	89.58	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.62			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90.43			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Badung adalah **90,43** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Perilaku Pelaksana (86,81).

29. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **86,91**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 31. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.33	0.111	0.370	83.33	Baik	B
U2	Prosedur	3.45	0.111	0.384	86.34	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.43	0.111	0.381	85.65	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.99	0.111	0.443	99.77	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.40	0.111	0.378	84.95	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.40	0.111	0.378	84.95	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.44	0.111	0.382	85.88	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.19	0.111	0.354	79.63	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.67	0.111	0.407	91.67	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.48			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86.91			
Kinerja Pelayanan					Baik		
Mutu pelayanan						B	

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung adalah **86,91** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,77) sedangkan terendah adalah unsur Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan (79,63).

30. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **89,44**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 32. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung

Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.48	0.111	0.386	86.88	Baik	B
U2	Prosedur	3.45	0.111	0.383	86.25	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.55	0.111	0.394	88.75	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.59	0.111	0.399	89.69	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.58	0.111	0.397	89.38	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.53	0.111	0.392	88.13	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.44	0.111	0.382	85.94	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.60	0.111	0.400	90.00	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.58			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89.44			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM pada Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung adalah **89,44** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan (85,94).

31. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **93,58**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 33. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.65	0.111	0.406	91.32	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.67	0.111	0.408	91.84	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.58	0.111	0.397	89.41	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3.99	0.111	0.444	99.83	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.69	0.111	0.410	92.19	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.74	0.111	0.415	93.40	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.77	0.111	0.419	94.27	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.81	0.111	0.424	95.31	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.78	0.111	0.421	94.62	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.74			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				93.58			
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu pelayanan						A	

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung adalah **93,58** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,83) sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (91,32).

32. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di RSD Mangusada Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di RSD Mangusada Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Mangusada Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan **94,42**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 34. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Rawat Jalan RSD Mangusada Kabupaten Badung

Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.79	0.111	0.421	94.70	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.74	0.111	0.416	93.59	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.62	0.111	0.402	90.45	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3.98	0.111	0.442	99.48	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.73	0.111	0.414	93.13	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.80	0.111	0.422	94.90	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.80	0.111	0.422	94.96	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.90	0.111	0.433	97.51	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.64	0.111	0.405	91.10	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.78			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				94.42			
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu pelayanan						A	

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM RSD Mangusada Kabupaten Badung **94,42** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi pada unsur Biaya/tarif (99,48) dan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (90,45).

33. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Petang Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Kecamatan Petang Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Petang Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **83,79**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 35. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Petang Kabupaten Badung

Kecamatan Petang Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.28	0.111	0.364	81.89	Baik	B
U2	Prosedur	3.29	0.111	0.366	82.27	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.30	0.111	0.366	82.40	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.99	0.111	0.444	99.87	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.28	0.111	0.364	81.89	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.111	0.368	82.91	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.35	0.111	0.372	83.67	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.01	0.111	0.334	75.26	Kurang Baik	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.36	0.111	0.373	83.93	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.35			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				83.79			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Kecamatan Petang Kabupaten Badung adalah **83,79** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/tarif (99,87) sedangkan terendah adalah pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (75,26).

34. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **84,51**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 36. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung

Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.32	0.111	0.368	82.88	Baik	B
U2	Prosedur	3.23	0.111	0.359	80.82	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.22	0.111	0.358	80.48	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.97	0.111	0.441	99.32	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.30	0.111	0.367	82.53	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.111	0.368	82.88	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.47	0.111	0.385	86.64	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.32	0.111	0.368	82.88	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.29	0.111	0.365	82.19	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.38			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				84.51			
Kinerja Pelayanan					Baik		
Mutu pelayanan						B	

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung adalah **84,51** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,32) sedangkan terendah adalah unsur Prosedur (80,82).

35. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **94,34**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 37. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung

Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.72	0.111	0.413	92.96	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.68	0.111	0.409	91.99	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.71	0.111	0.412	92.72	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3.97	0.111	0.441	99.27	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.67	0.111	0.408	91.75	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.75	0.111	0.416	93.69	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.73	0.111	0.414	93.20	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.98	0.111	0.442	99.51	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.76	0.111	0.417	93.93	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.77			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				94.34			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung adalah **94,34** yang berarti bahwa mutu pelayanan adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik** . Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan (99,51) sedangkan terendah adalah unsur Produk Layanan (91,75).

36. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **93,22**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 38. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung

Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.63	0.111	0.404	90.81	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.68	0.111	0.409	91.94	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.72	0.111	0.414	93.08	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.66	0.111	0.407	91.53	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.75	0.111	0.416	93.70	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.79	0.111	0.421	94.83	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.64	0.111	0.404	90.91	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.69	0.111	0.410	92.15	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.73			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				93.22			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Kecamatan Kuta Utara adalah **93,22** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (90,81).

37. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Kecamatan Kuta Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kuta Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **87,74**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 39. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Kabupaten Badung

Kecamatan Kuta Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.59	0.111	0.399	89.67	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.40	0.111	0.378	85.05	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3.49	0.111	0.388	87.23	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.98	0.111	0.442	99.46	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.49	0.111	0.388	87.23	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.61	0.111	0.401	90.22	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.64	0.111	0.405	91.03	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.00	0.111	0.333	75.00	Kurang Baik	C
U9	Sarana dan Prasarana	3.39	0.111	0.377	84.78	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.51			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				87.74			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Kecamatan Kuta Kabupaten Badung adalah **87,74** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja pelayanan yang **Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,46) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (75,00).

38. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung

Dari survei yang telah dilakukan di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar **94,47**. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 40. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung

Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.79	0.111	0.421	94.76	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3.73	0.111	0.415	93.33	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.71	0.111	0.413	92.86	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.111	0.444	100.00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.71	0.111	0.413	92.86	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.76	0.111	0.417	93.93	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.80	0.111	0.422	94.88	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.66	0.111	0.406	91.43	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.85	0.111	0.428	96.19	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.78			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				94.47			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung adalah **94,47** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan yang **Sangat Baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (91,43).

3.2 Rekapitan 38 Perangkat Daerah pada Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2023

Tabel 41. Rekapitan 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah pada Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2023

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)	POPULASI	SAMPEL	NILAI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
Sekretariat Daerah	70	59	86.25	B	Baik
Inspektorat	67	56	85.22	B	Baik
Sekretariat DPRD	1.207	291	90.67	A	Sangat Baik
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	45	40	98.40	A	Sangat Baik
Badan Pendapatan Daerah	105	80	86.53	B	Baik
Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	90	75	86.00	B	Baik
Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	38	36	84.10	B	Baik
Badan Riset dan Inovasi Daerah	20	19	92.69	A	Sangat Baik
Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	36	32	85.68	B	Baik
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	578	226	88.41	A	Sangat Baik
Dinas Pariwisata	100	80	95.66	A	Sangat Baik
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	847	265	83.38	B	Baik

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	10	10	88.89	A	Sangat Baik
Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	34	32	82.55	B	Baik
Dinas Kebudayaan	1.681	310	98.75	A	Sangat Baik
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	100	80	94.03	A	Sangat Baik
Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	236	144	94.64	A	Sangat Baik
Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	435	201	84.15	B	Baik
Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	100	80	83.65	B	Baik
Dinas Pertanian dan Pangan	74	59	93.79	A	Sangat Baik
Dinas Komunikasi dan Informatika	73	59	88.74	A	Sangat Baik
Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	150	92	89.82	A	Sangat Baik
Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	100	80	85.35	B	Baik
Dinas Kesehatan	76.591	382	86.42	B	Baik
Dinas Sosial	60	52	99.09	A	Sangat Baik
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1.297	370	91.93	A	Sangat Baik
Dinas Perikanan	25	24	82.99	B	Baik
Dinas Perhubungan	40	36	90.43	A	Sangat Baik
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	150	108	86.91	B	Baik
Dinas Kebakaran dan Penyelamatan	100	80	89.44	A	Sangat Baik

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Satuan Polisi Pamong Praja	233	144	93.58	A	Sangat Baik
RSD Mangusada	63.046	382	94.42	A	Sangat Baik
Kecamatan Petang	417	196	83.79	B	Baik
Kecamatan Abiansemal	92	73	84.51	B	Baik
Kecamatan Mengwi	143	103	94.34	A	Sangat Baik
Kecamatan Kuta Utara	662	242	93.22	A	Sangat Baik
Kecamatan Kuta	211	92	87.74	B	Baik
Kecamatan Kuta Selatan	471	210	94.47	A	Sangat Baik
NILAI IKM			89.52	A	Sangat Baik

Keterangan:

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 : Kompetensi Pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 : Sarana dan Prasarana

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM Kabupaten Badung adalah 89.52 yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Nilai tersebut sudah melampaui target pada RPJMD Semesta Berencana Kabupaten Badung Tahun 2017-2023. Jika dibandingkan dengan nilai yang dicapai pada tahun sebelumnya dapat digambarkan pada Tabel berikut ini.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

Tabel 42. Nilai IKM Kabupaten Badung Tahun 2017-2023

No.	Tahun	Target	Nilai IKM
1.	2017	78	81,37
2.	2018	79	79,73
3.	2019	80	83,61
4.	2020	81	-
5.	2021	82	85,40
6.	2022	85	84,14
7.	2023	85,5	89,52

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat Badung terhadap pelayanan di 38 Perangkat Daerah di Kabupaten Badung pada tahun 2023 adalah 89,52 dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**.
- b) Dokumen Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Badung Tahun 2023 disampaikan kepada Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sesuai amanat yang termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4.2 Rekomendasi

1. Meskipun secara keseluruhan hasil dari masing-masing unsur sudah dalam kategori **Sangat Baik**, pembenahan kualitas layanan perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Badung.
2. Dengan melakukan berbagai perbaikan secara signifikan dan memberi jaminan agar dalam proses pelayanan publik harus dilakukan pegawai berkompeten dan perlu didukung kompetensi kultur atau kecakapan dalam berhubungan sosial dengan masyarakat agar masyarakat terpenuhi kebutuhannya.
3. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata semua unsur, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik.

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN BADUNG TAHUN 2023**

4. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan pelayanan prima (*service excellent*), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
5. Perlu mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji/komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.
6. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan layanan/ hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
 - c. Memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
7. Diperlukan upaya oleh Unit Pelayanan terkait untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi (telepon, SMS Center, Email) dan atau penempatan kotak saran.
8. Kegiatan pengukuran IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya* (edisi Pertama). Kencana, Jakarta.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik* (edisi Pertama). Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara* (edisi 1). PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Menteri PAN. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta.
- Menteri PAN. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Menteri PAN. 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Menteri PAN. 2017. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/14/PAN/2/2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Moenir. 2006. *Pengertian Pelayanan Publik*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Osborn, David and T Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. Addison-Wesley, MA.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer* (edisi Pertama). Kencana, Jakarta.
- Zeitham, Valarie, Parasuraman, and Leonard Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press, New York.



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung "Mangupraja Mandala"
Jalan Raya Sempidi, Mengwi-Badung Telp. (0361) 9009255, Fax. (0361) 9009255
Mangupura 80351