



PEMERINTAH KOTA DENPASAR  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jl. Maruti No. 8 Denpasar KodePos 80115  
Telepon. (0361) 413357 Fax. (0361) 421822

[www.denpasarkota.go.id](http://www.denpasarkota.go.id) email: [bappeda@denpasarkota.go.id](mailto:bappeda@denpasarkota.go.id)

---

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN BAPPEDA KOTA DENPASAR  
TAHUN 2020**

**I. PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 disebutkan bahwa salah satu tujuan Negara adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini mengamanatkan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggara utama pelayanan publik adalah pemerintah yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Untuk di daerah, pelayanan publik diselenggarakan SKPD dan Direksi BUMD yang membawahi pelaksana pelayanan publik dengan Sekretaris Daerah sebagai penanggung jawab.

Setiap tahunnya, kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik diukur dengan Survei Kepuasan Masyarakat, yakni pengukuran secara komprehensif terhadap kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

**1.2 Dasar Hukum**

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah menyajikan data/informasi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar secara kuantitatif dari hasil kuesioner ( data primer ) yang terdiri dari 9 ( Sembilan ) unsur pelayanan.

Adapun tujuan dari survey Kepuasan Masyarakat ini adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan , sehingga dapat dilakukan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar.

#### 1.4 Sasaran

Sasaran survey Kepuasan Masyarakat ini adalah masyarakat baik individu, maupun kelompok, serta lembaga / instansi swasta/pemerintah yang menggunakan layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar.

#### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup survey Kepuasan Masyarakat ini adalah penggunaan layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar selama tahun 2020 yang diperoleh melalui metode kuesioner secara online menggunakan google form.

## **II. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### 2.1. Profil/ Karakteristik Responden

Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan BAPPEDA Kota Denpasar Tahun 2020 dilakukan dilakukan secara online melalui link google form Survey Kepuasan Masyarakat atas Layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar.

Oleh karena BAPPEDA memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat dan populasi layanan tidak banyak, maka sampel responden disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan, yakni 54 orang, yang terbagi dalam 2 semester yaitu semester I dilaksanakan pada bulan Juni Tahun 2020 dan semester II pada bulan Desember Tahun 2020. Karakteristik Responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, jenjang pendidikan dan pekerjaan dengan data sebagaimana terlampir dalam laporan ini.( Lampiran I dan Lampiran II).

### 2.2. Analisis Hasil Survey

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar mengandung 9 unsur pelayanan yaitu terkait :

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu pelayanan
- d. Biaya/tariff

- e. Produk Layanan
- f. Kompetensi pelaksana
- g. Perilaku pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan.

Berdasarkan hasil survey diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pertanyaan**

No	Pertanyaan	Nilai	A	B	C	D	Skor
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang KESESUAIAN PERSYARATAN dan kelengkapan pada saat melakukan koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPD?	3,11	-	2	44	8	168
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang KEMUDAHAN PROSEDUR pada saat melakukan koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPD?	3,09	1	2	42	9	167
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang KECEPATAN WAKTU pada saat melakukan koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPD?	3,01	1	3	44	6	163
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang adanya BIAYA/TARIF dalam pelayanan (konsultasi/koordinasi) kesesuaian RENJA dengan RKPD?	3,37		1	31	22	182
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang KESESUAIAN PRODUK pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) (saat melakukan koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPD) dengan hasil yang diberikan oleh instansi kami?	3,01		4	45	5	163
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS (pegawai) dalam pelayanan pada saat koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPD di Instansi kami?	3,06		1	43	10	170
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas (pegawai) dalam pelayanan (koordinasi/konsultasi	3,07	-	6	38	10	166

No	Pertanyaan	Nilai	A	B	C	D	Skor
	kesesuaian RENJA dengan RKPD) terkait kesopanan dan keramahan?						
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang KUALITAS SARANA DAN PRASARANA di instansi kami (Ruang rapat, ruang tunggu, parkir, toilet, fasilitas cuci tangan dan hand sanitazer)?	3,14	-	2	42	10	170
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang PENANGANAN PENGADUAN (Kotak Pengaduan) pengguna layanan?	3,83	1	2	2	49	207

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

$$\text{Nilai Indeks Pelayanan} = (0,3421) + (0,3399) + (0,3311) + (0,3707) + (0,3311) + (0,3366) + (0,3377) + (0,3454) + (0,4213) = \mathbf{3,1559}$$

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

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,1559 \times 25 = \mathbf{78,8975}$
2. Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
3. Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

#### Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

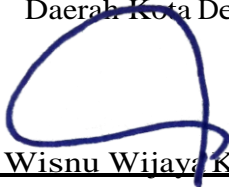
#### 2.3. Saran Perbaikan dari Responden

- a. Meningkatkan Kompetensi Pelaksana Layanan
- b. Prosedur, Waktu Pelayanan, Perilaku Pelaksana agar ditingkatkan lagi kualitasnya, sehingga dapat memuaskan pengguna layanan.
- c. Menampilkan SOP pelayanan kantor

- d. Media untuk penanganan pengaduan pengguna layanan agar difungsikan dengan baik

Sebagai tindak lanjut hasil survey layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar khususnya menanggapi saran perbaikan dari Responden maka upaya peningkatan pada kemampuan sumber daya aparatur dalam memberikan penjelasan dan kecepatan pelayanan adalah dengan memberikan Diklat-diklat Teknis yang berkaitan dengan tugas dan fungsi kepada pelaksana layanan.

Denpasar, 11 Januari 2021  
Kepala Badan Perencanaan Pembangunan  
Daerah Kota Denpasar

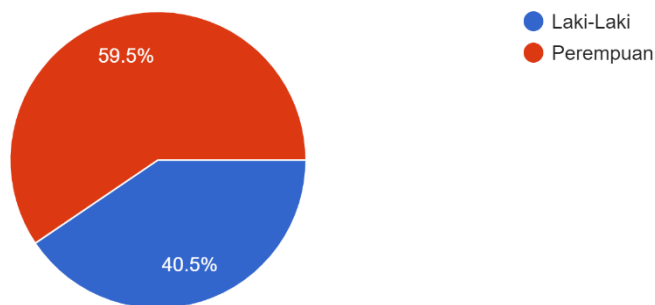
  
I Putu Wisnu Wijaya Kusuma, ST, MT  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19671007 199703 1004

# Lampiran

## A. Profil Responden

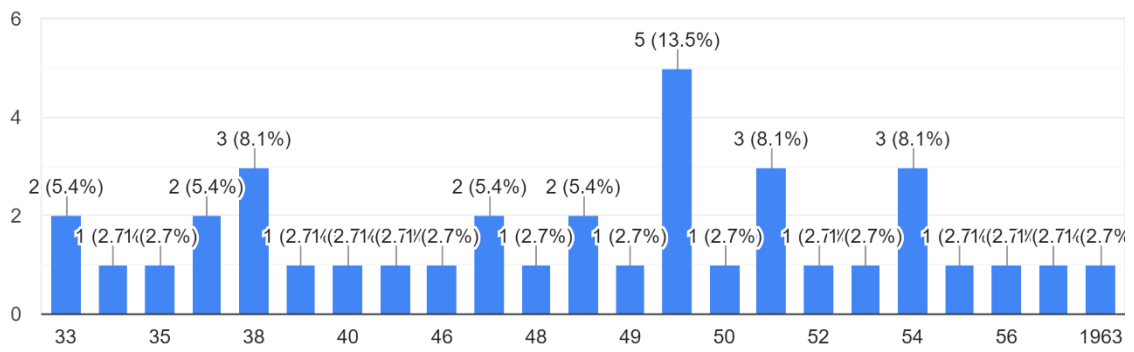
### Jenis Kelamin

37 responses



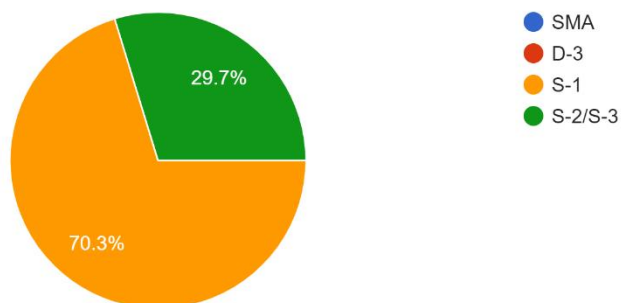
### Umur

37 responses

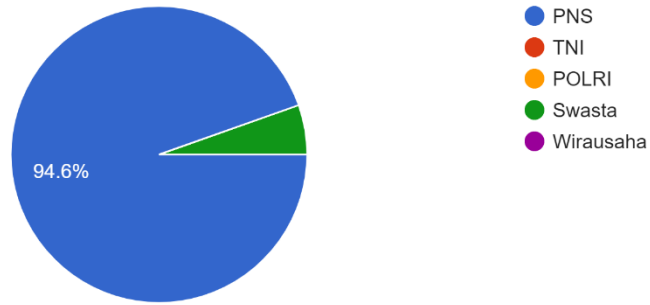


### Pendidikan Terakhir

37 responses

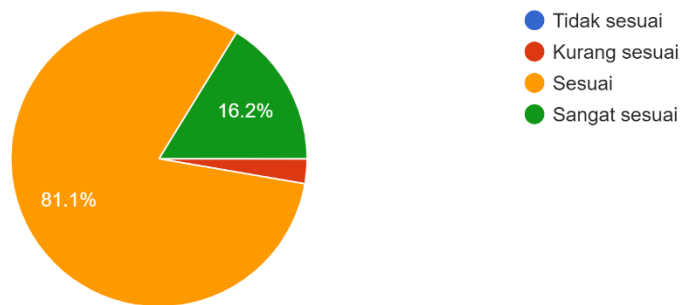


Pekerjaan  
37 responses

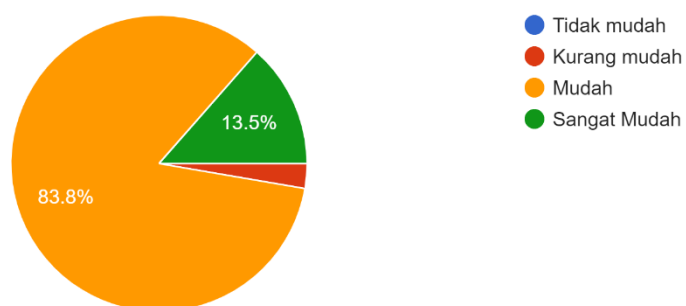


## B. Hasil Kuesioner

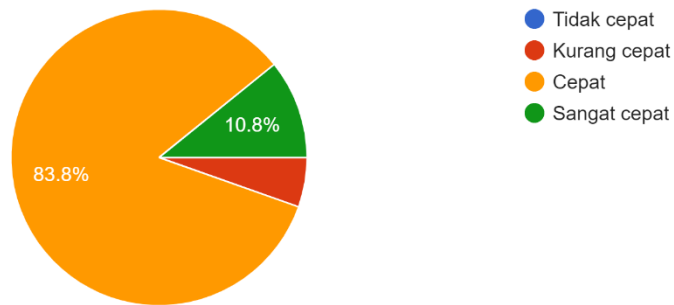
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya  
37 responses



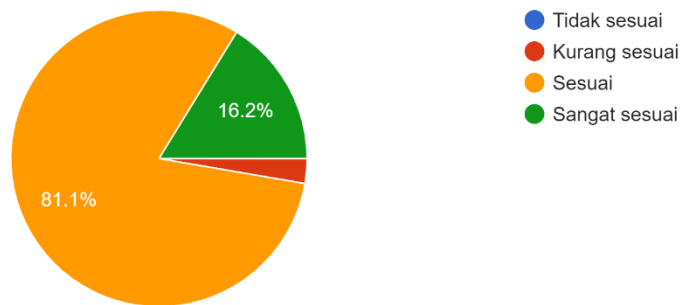
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini  
37 responses



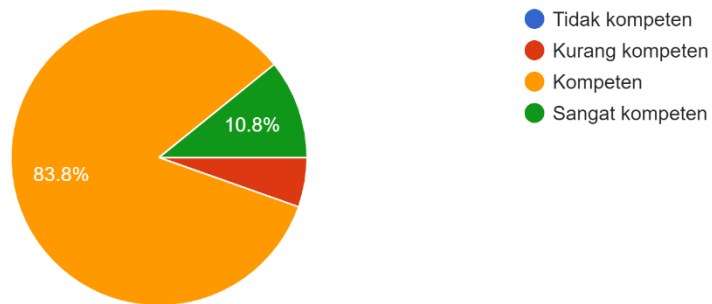
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan  
37 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan  
37 responses

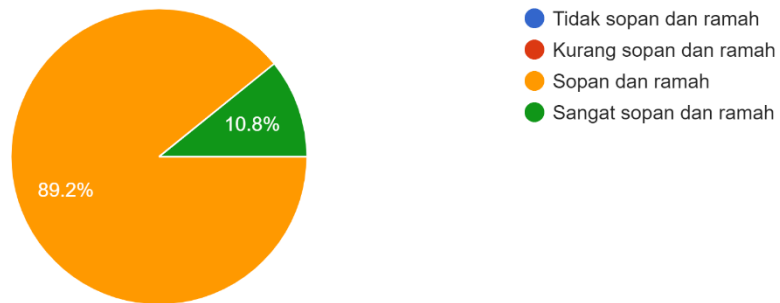


Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan  
37 responses



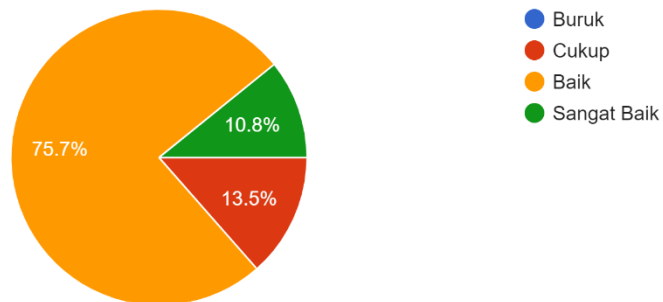
Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

37 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

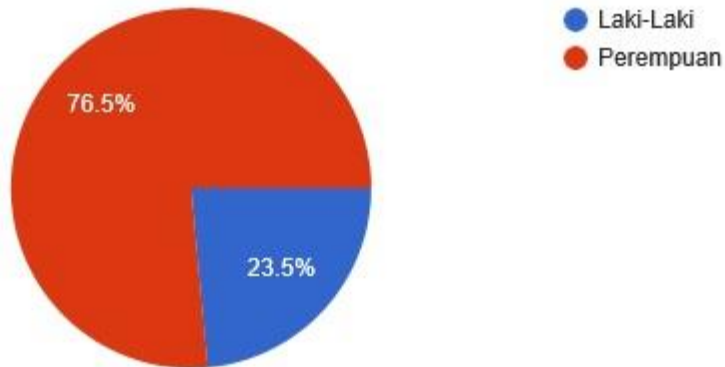
37 responses



## A. Profil Responden

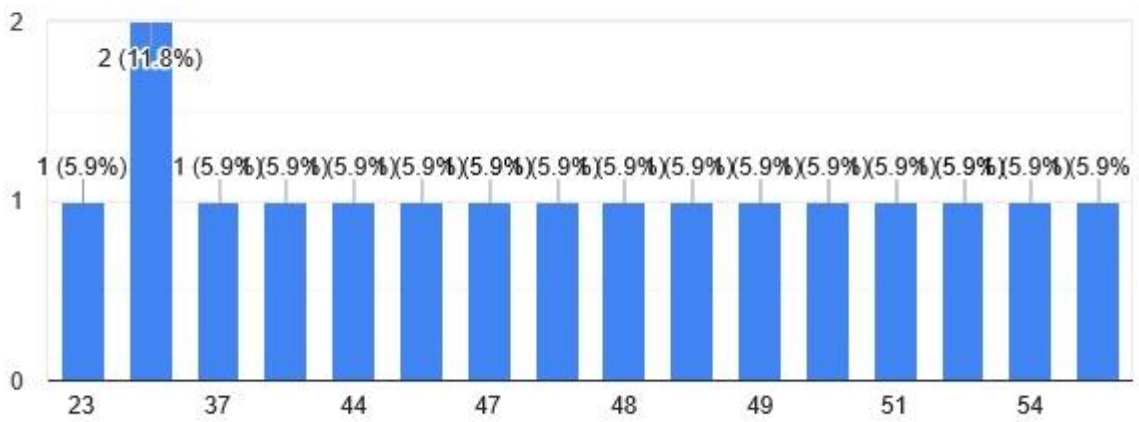
### Jenis Kelamin

17 responses



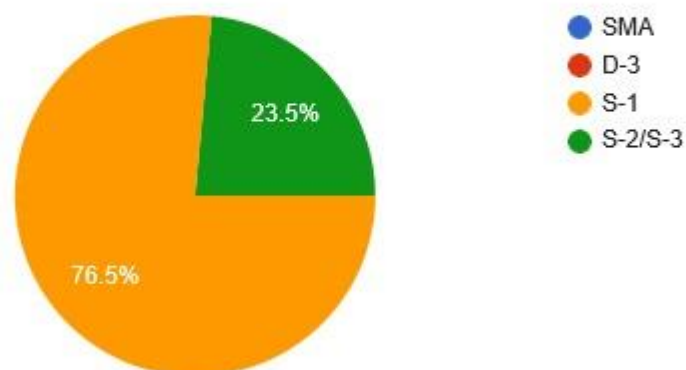
### Umur

17 responses



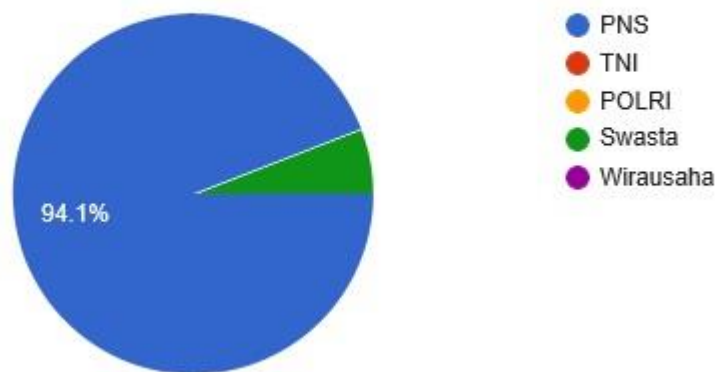
### Pendidikan Terakhir

17 responses



## Pekerjaan

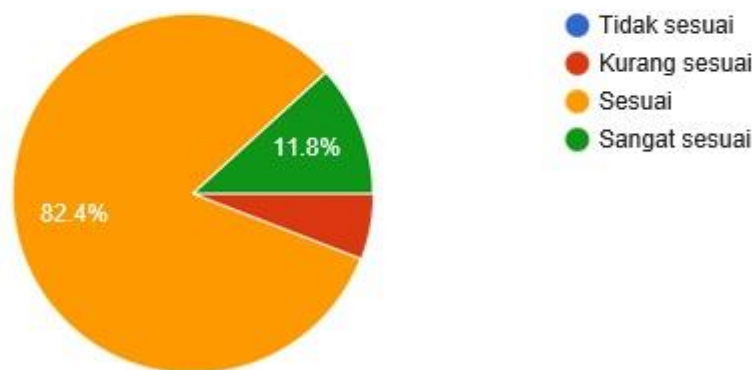
17 responses



## B. Hasil Kuesioner

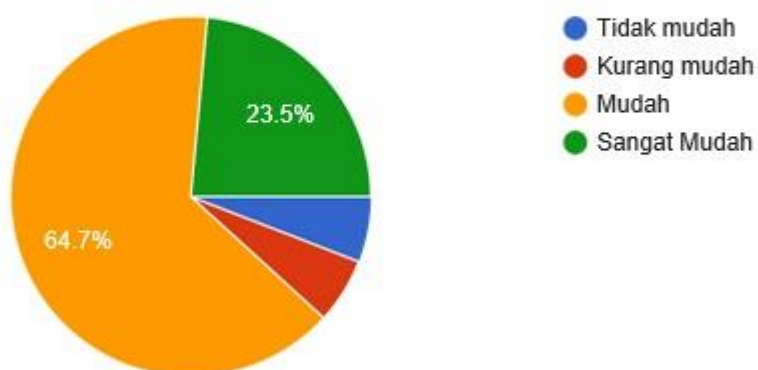
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang KESESUAIAN PERSYARATAN dan kelengkapan pada saat melakukan koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPD?

17 responses



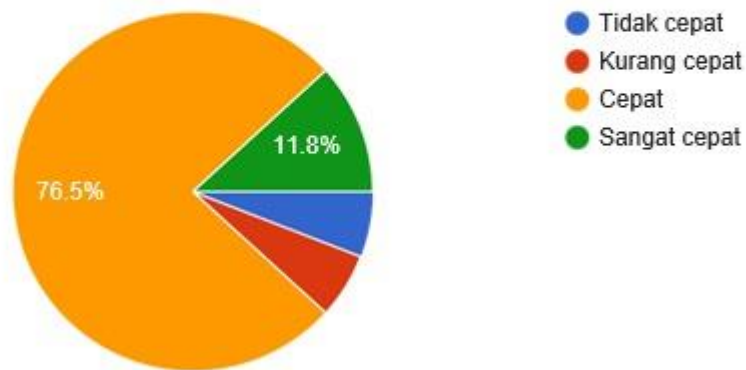
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang KEMUDAHAN PROSEDUR pada saat melakukan koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPD?

17 responses



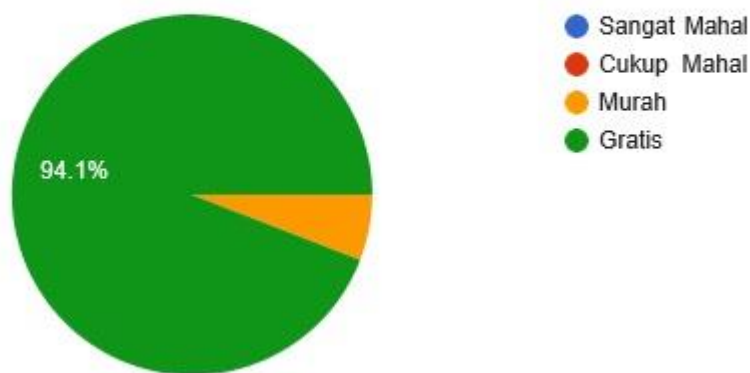
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang KECEPATAN WAKTU pada saat melakukan koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPD?

17 responses



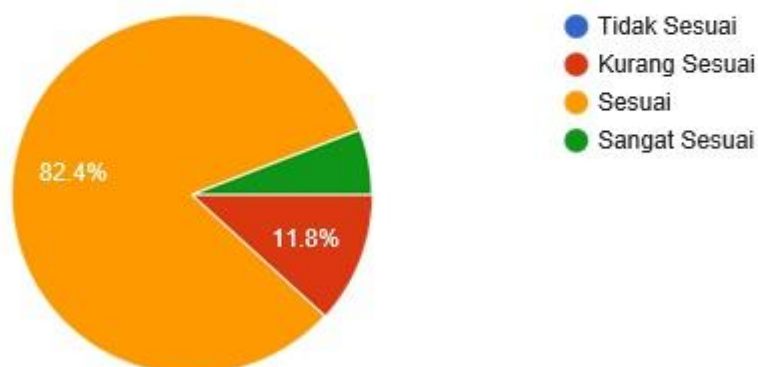
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang adanya BIAYA/TARIF dalam pelayanan (konsultasi/koordinasi) kesesuaian RENJA dengan RKPD?

17 responses



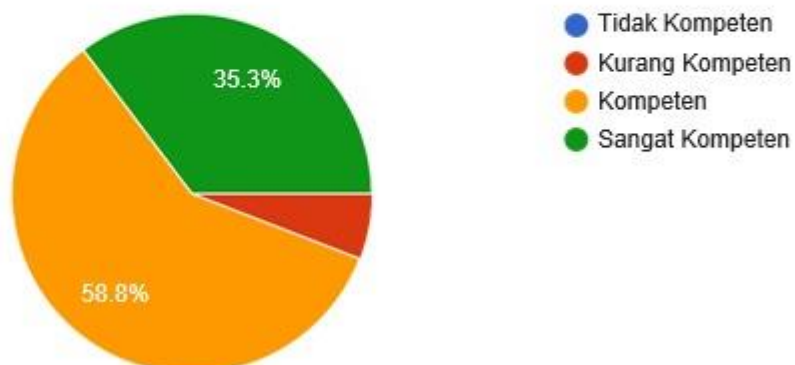
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang KESESUAIAN PRODUK pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) (saat melakukan koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPD) dengan hasil yang diberikan oleh instansi kami?

17 responses



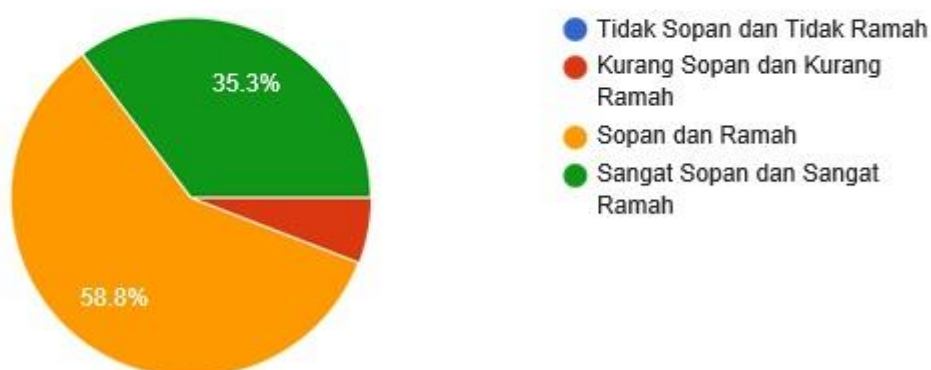
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS (pegawai) dalam pelayanan pada saat koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPd di Instansi kami?

17 responses



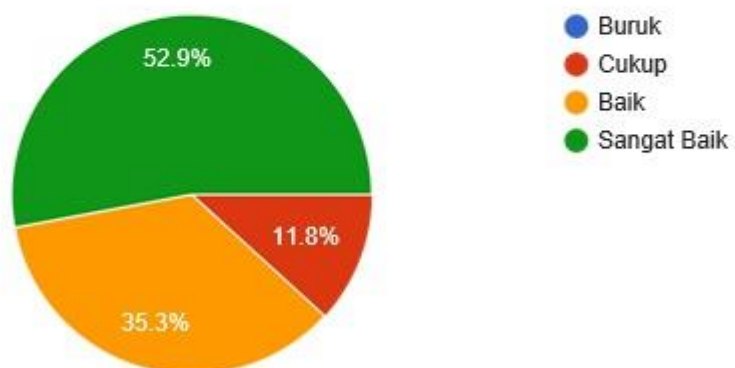
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas (pegawai) dalam pelayanan (koordinasi/konsultasi kesesuaian RENJA dengan RKPd) terkait kesopanan dan keramahan?

17 responses



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang KUALITAS SARANA DAN PRASARANA di instansi kami (Ruang rapat, ruang tunggu, parkir, toilet, fasilitas cuci tangan dan hand sanitazer)?

17 responses



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang PENANGANAN PENGADUAN (Kotak Pengaduan) pengguna layanan?

16 responses

