



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

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

www.denpasarkota.go.id email: bappeda@denpasarkota.go.id

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

Pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Bulan Maret dan Bulan Agustus pada jam kerja di Kantor Bappeda Kota Denpasar. Jumlah responden /sampel yang diambil sebanyak 45 (empat puluh lima) orang. Berdasarkan hasil survey diperoleh data sebagai berikut:

Tabel. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pertanyaan

No	Pertanyaan	Nilai	A	B	C	D
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,02	-	1	42	2
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3,00	-	-	45	-
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,89	-	5	40	-
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	-	-	45	-
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	2,98	-	1	44	-
6	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	3,02	-	-	44	1
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasaran	3,98	-	-	1	44

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan **0,14** sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks Pelayanan} = (0,4228) + (0,42) + (0,4046) + (0,42) + (0,4172) + (0,4228) + (0,5572) = \mathbf{3,0646}$$

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 7 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, dengan hasil sebagai berikut sebagai berikut:



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

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

www.denpasarkota.go.id email: bappeda@denpasarkota.go.id

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $33,0646 \times 25 = 76,615$
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

Dari hasil survey layanan maka sebagai tindak lanjut dari akan dilakukan peningkatan pada kemampuan sumber daya aparatur dalam memberikan penjelasan dan kecepatan pelayanan melalui Diklat-diklat Teknis yang berkaitan dengan tugas dan fungsi.



Denpasar, 29 April 2020

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
Daerah Kota Denpasar

I Putu Wisnu Wiyaya Kusuma, ST, MT

Pembina Tingkat I

NIP. 19671007 199703 1004