



PEMERINTAH KABUPATEN
JEMBRANA

2025

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

SEMESTER I
Periode Januari s/d Juni

Disusun oleh:
I Putu Juli Wirawan, S.T.
Perekayasa Ahli Pertama



www.brida.jembranakab.go.id



+62365-41210



@bridajembrana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat disusun dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini merupakan hasil dari survei yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana periode bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2025.


Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, termasuk aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel. Data yang terkumpul dalam survei ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam menyusun kebijakan strategis dan melakukan berbagai perbaikan ke depan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini, termasuk masyarakat sebagai responden, tim penyusun survei, serta pihak-pihak yang memberikan masukan dan dukungan selama proses pelaksanaan dan penyusunan laporan. Kontribusi semua pihak sangat berharga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, baik dalam aspek penyajian maupun analisis data. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan laporan serupa di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kemajuan bersama.

Rt. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Jembrana,



Ni Nengan Wartini, S.Si., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19970527 199703 2 010

CF

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Sasaran dan Manfaat	4
1.6 Ruang Lingkup	5
1.7 Hasil yang ingin dicapai	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Ruang Lingkup	6
2.2 Tahapan Kegiatan	6
2.3 Tahapan Persiapan	6
2.4 Variabel Survei	7
2.5 Responden	8
2.6 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data	9
2.7 Penyusunan Laporan	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2025 PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN JEMBRANA	10
3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025	10
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana	11
3.3 Hasil Pengukuran Berdasarkan 11 Unsur Pelayanan	15
BAB IV PENUTUP	26
4.1 Simpulan	26
4.2 Saran	27
4.3 Rencana Tindak Lanjut	27
LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 12
Tabel 2	Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan 13
Tabel 3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 14
Tabel 4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan..... 15
Tabel 5	Jumlah Responden Berdasarkan Persyaratan pelayanan 16
Tabel 6	Jumlah Responden Berdasarkan Prosedur pelayanan 16
Tabel 7	Jumlah Responden Berdasarkan Kecepatan pelayanan 17
Tabel 8	Jumlah Responden Berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan 18
Tabel 9	Jumlah Responden Berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan 19
Tabel 10	Jumlah Responden Berdasarkan Kemampuan petugas pelayanan 20
Tabel 11	Jumlah Responden Berdasarkan Perilaku petugas pelayanan 20
Tabel 12	Jumlah Responden Berdasarkan Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan . 21
Tabel 13	Jumlah Responden Berdasarkan Penanganan pengaduan pengguna layanan 22
Tabel 14	Jumlah Responden Berdasarkan Transparansi Pelayanan 23
Tabel 15	Jumlah Responden Berdasarkan Integritas Petugas Pelayanan 23
Tabel 16	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 24
Tabel 17	Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana 24
Tabel 18	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 26
Tabel 19	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat 28

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan pola pikir masyarakat dalam memandang hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha sebagai tiga pilar governance, telah melahirkan konsekuensi berupa meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik. Jika sebelumnya yang dipersoalkan sebatas terpenuhinya kebutuhan dasar, kini masyarakat menaruh perhatian lebih pada kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan. Dalam konteks tersebut, pemerintah dituntut mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berkualitas sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Pemerintah daerah sebagai penyedia sekaligus pengatur layanan publik memiliki kewenangan yang luas untuk menjawab beragam kebutuhan masyarakat, sehingga ekspektasi publik terhadap kinerja pemerintah semakin tinggi.

Meskipun demikian, gambaran pelayanan publik saat ini masih menunjukkan adanya kesenjangan dengan harapan masyarakat. Keluhan yang kerap muncul antara lain prosedur pelayanan yang panjang dan tidak sederhana, persyaratan administratif yang berbelit, sikap petugas yang kurang komunikatif, ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, hingga kondisi sarana prasarana pelayanan yang belum memenuhi standar kenyamanan. Berbagai persoalan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya optimal, sehingga menimbulkan kesan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan.

Untuk menjawab persoalan tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan normatif dengan mewajibkan penyelenggara layanan melakukan evaluasi kinerja secara berkala. Evaluasi ini dilaksanakan antara lain melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berfungsi sebagai indikator untuk menilai tingkat keberhasilan penyelenggara dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat dijadikan tolok ukur kualitas layanan publik dan menjadi dasar perbaikan yang berkesinambungan.

Lebih lanjut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik. Ketentuan ini menjadi pedoman bagi instansi pusat maupun daerah dalam melaksanakan evaluasi kualitas layanan, sekaligus sebagai instrumen strategis dalam

mendorong peningkatan kinerja birokrasi. Hasil SKM yang diperoleh dari masyarakat tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan publik, tetapi juga menjadi bahan penilaian objektif terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih lemah. Dengan demikian, hasil survei tersebut berfungsi sebagai pendorong bagi setiap perangkat daerah dan unit penyelenggara layanan untuk terus melakukan perbaikan, memperkuat kinerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (Semester), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) sekali dalam 1 tahun;

6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi;
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik;
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerimaan pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan

1.4.1 Maksud

Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025 ini dimaksudkan untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun

berikutnya.

2. Memetakan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mengidentifikasi harapan pengguna layanan akan pelayanan publik pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana.

1.4.2 Tujuan

Sedangkan tujuan pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025 ini adalah :

1. Untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana serta mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
2. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana;
3. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.5 Sasaran Dan Manfaat

Sasaran penyusunan SKM Semester I Tahun 2025 ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data SKM secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu

- dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
 5. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi pengguna layanan untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

1.6 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jember Tahun 2025 dilaksanakan pada periode waktu tertentu (Januari s.d Juni) yang meliputi 11 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Kualitas sarana dan prasarana;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
10. Transparansi; dan
11. Integritas.

1.7 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi dalam bentuk laporan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jember melalui nilai SKM Semester I Tahun 2025 ini, atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan serta saran-saran pengguna layanan digunakan untuk perbaikan pelayanan.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup penyusunan SKM penyelenggara pelayanan publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan Survei dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan SKM dilaksanakan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana, dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk Semester I pada Bulan Januari s.d Juni Tahun 2025. Pada Semester I Tahun 2025 ini, Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana melaksanakan SKM menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana, dengan responden sebanyak 56 orang.

2.2 Tahapan Kegiatan

Terdapat 4 tahapan kegiatan SKM yaitu sebagai berikut :

1. Persiapan;
2. Pengumpulan Data;
3. Pengolahan dan Analisa Data
4. Penyusunan Laporan

2.3 Tahap Persiapan

Pada dasarnya pelaksanaan SKM sudah ditetapkan di 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. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Tahap persiapan terdiri dari tahap konsultasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsultasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Penyusunan SKM pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana merupakan kegiatan lanjutan sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan No 14 Tahun 2017;

2. *Meeting* antara unsur pimpinan dan staf pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana untuk menyusun pengumpulan data;

2.4 Variabel Survei

Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025 menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada SKPD dan masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 11 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

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.

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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas sarana dan prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah tingkat kesesuaian, ketersediaan, kenyamanan, kemudahan, dan keamanan sarana serta prasarana yang

disediakan instansi penyelenggara pelayanan untuk mendukung proses pemberian layanan kepada masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. Transparansi

Transparansi merupakan tingkat keterbukaan instansi penyelenggara pelayanan dalam memberikan informasi yang jelas, lengkap, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh masyarakat mengenai seluruh proses pelayanan publik.

11. Integritas

Integritas adalah Tingkat kejujuran, konsistensi, dan komitmen pegawai/penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan sesuai dengan ketentuan, tanpa penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, atau praktik KKN (korupsi, kolusi, nepotisme).

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian yaitu:

1. Diberi nilai 1 (tidak baik/tidak mudah) apabila dalam pelaksanaan pelayanan tidak baik/tidak sederhana, alurnya tidak mudah, atau tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik/kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik/mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik/sangat mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat baik, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.5 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah semua pengguna layanan yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung dari setiap lokasi penelitian.

2.6 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat/responden datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (*survey*) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
3. Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui tiga tahapan yaitu:
 - a) Entry data, adalah memasukkan data kedalam table isian ke dalam *sheet* yang terdiri dari 11 unsur kategori pelayanan,
 - b) Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara:
 - Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
 - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111;
 - Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 11 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

2.7 Penyusunan Laporan

Hasil SKM disusun dalam bentuk laporan yang akan menyajikan perkembangan unit pelayanan ataupun Indeks Pelayanan Publik/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana yang dapat digunakan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya.

BAB III
HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025 PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN JEMBRANA

3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM Semester I Tahun 2025 adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, sebagaimana Perangkat Daerah masih menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji dan ada juga yang sudah menggunakan 8 (Delapan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

a. Metode Pengolahan Data dengan 14 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}}{\text{Rata Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

b. Metode Pengolahan Data dengan 8 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mutu pelayanan:

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana

Untuk mengukur kinerja aparatur di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 8 unsur yang relevan, valid.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana melaksanakan SKM menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana, dengan responden sebanyak 56 orang.

Karakteristik responden dibedakan menjadi 5 (lima) yaitu berdasarkan jenis kelamin, berdasarkan umur, berdasarkan pendidikan, berdasarkan pekerjaan dan berdasarkan jenis layanan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

➤ Berdasarkan jenis kelamin

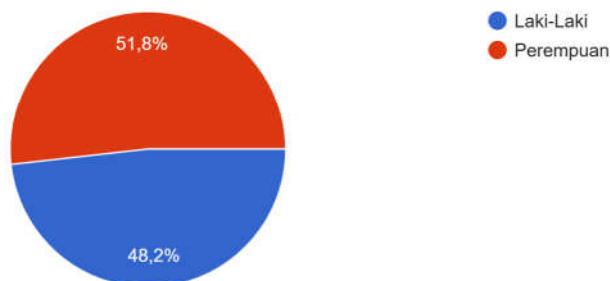
Kajian variable jenis kelamin pada 56 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	27 orang
2	Perempuan	29 orang
Jumlah		56 orang

JENIS KELAMIN (Pilih jenis kelamin anda)

56 jawaban



Dari hasil penyebaran kuisioner, responden perempuan pengguna layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana sebesar 51,8% (29 orang), sedangkan laki-laki sebesar 42,8% (27 orang).

➤ Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah

Kabupaten Jembrana.

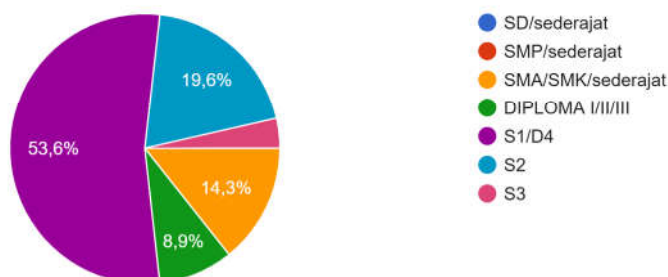
Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 7 (tujuh) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA/SMK, D1, D2, D3, D4, S1 dan S2 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2
Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	-
2	SMP	-
3	SMA/SMK	8 orang
4	D1, D2, D3, D4	5 orang
5	S1	30 orang
6	S2	11 orang
7	S3	2 orang
Jumlah		56 orang

PENDIDIKAN (Pilih pendidikan terakhir anda)

56 jawaban



Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat pendidikan SMA/SMK sebesar 14,3% (8 orang), Diploma sebesar 8,9% (5 orang), S1 sebesar 53,6% (30 orang), S2 sebesar 19,6% (11 orang) dan S3 sebesar 3,6% (2 orang).

➤ Berdasarkan Penerima Layanan

Kajian variable Penerima Layanan pada 56 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan Penerima Layanan yang dominan.

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 7 (tujuh) kelompok, yaitu ASN, Dosen, Aparatur Desa, Karyawan Swasta, Tenaga Kontrak, Masyarakat dan Lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

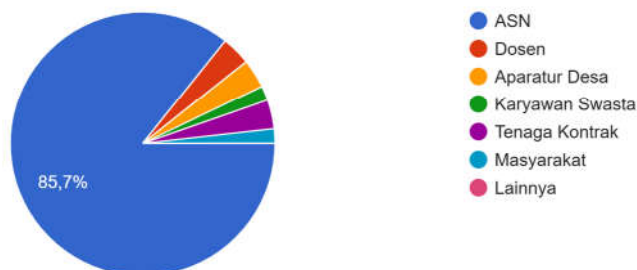
Tabel 3
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	ASN	48 orang
2	Dosen	2 orang
3	Aparatur Desa	2 orang
4	Karyawan Swasta	1 orang
5	Tenaga Kontrak	2 orang
6	Masyarakat	1 orang
7	Lainnya	-
Jumlah		56 orang

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden pengguna layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana antara lain ASN sebesar 85,7% (48 orang), Dosen sebesar 3,6% (2 orang), Aparatur Desa sebesar 3,6% (2 orang), Karyawan Swasta sebesar 1,8% (1 orang), Tenaga Kontrak sebesar 3,6% (2 orang), Masyarakat sebesar 1,8% (1 orang) dan Lainnya sebesar 0,0%.

PEKERJAAN (Pilih pekerjaan anda)

56 jawaban



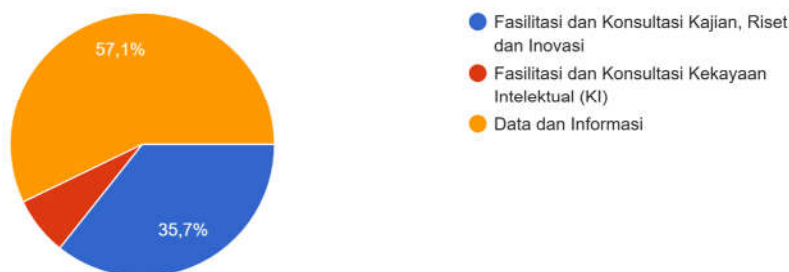
➤ Berdasarkan Jenis Layanan

Kajian variable jenis pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana responden yang memilih Pelayanan Fasilitas Kajian sebesar 35,7% (20 orang), responden yang memilih Pelayanan Fasilitas Kekayaan Intelektual (KI) sebesar 7,1% (4 orang) sedangkan responden yang memilih Pelayanan Data dan Informasi sebesar 57,1% (32 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Standar Pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Nomor	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Fasilitas Kajian	20 orang
2	Pelayanan Fasilitas Kekayaan Intelektual (KI)	4 orang
3	Pelayanan Data dan Informasi	32 orang
Jumlah		56 orang

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA (Pilih pelayanan oleh BRIDA yang anda butuhkan/telah diterima)
56 jawaban



3.3 Hasil Pengukuran Berdasarkan 11 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 11 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang tersedia?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Sangat Sesuai sebesar 32,1% (18 orang), responden yang memilih Sesuai sebesar 66,1% (37 orang) dan responden

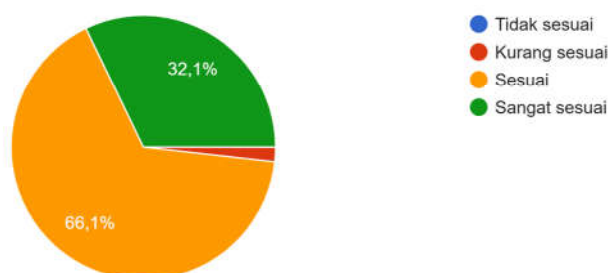
yang memilih Kurang Sesuai sebesar 1,8% (1 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Persyaratan pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5
Jumlah Responden Berdasarkan Persyaratan pelayanan

Nomor	Persyaratan pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Sesuai	18 orang
2	Sesuai	37 orang
3	Kurang Sesuai	1 orang
4	Tidak Sesuai	~
Jumlah		56 orang

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang tersedia di Badan Riset dan Inovasi Daerah?

56 jawaban



2. Prosedur pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana kemudahan prosedur layanan yang kami berikan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Sangat Mudah sebesar 42,9% (24 orang) dan responden yang memilih Mudah sebesar 55,4% (31 orang) dan responden yang memilih Kurang Mudah sebesar 1,8% (1 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Prosedur pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

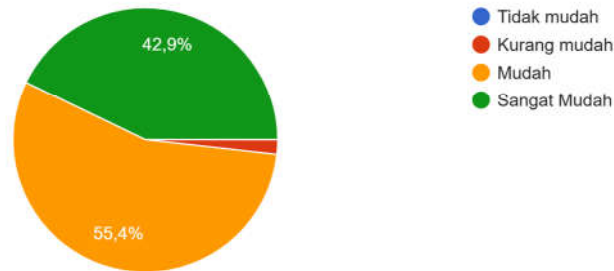
Tabel 6
Jumlah Responden Berdasarkan Prosedur pelayanan

Nomor	Prosedur pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Mudah	24 orang
2	Mudah	31 orang
3	Kurang Mudah	1 orang

4	Tidak Mudah	~
Jumlah		56 orang

2. Bagaimana kemudahan prosedur layanan yang kami berikan di Badan Riset dan Inovasi Daerah?

56 jawaban



3. Kecepatan pelayanan;

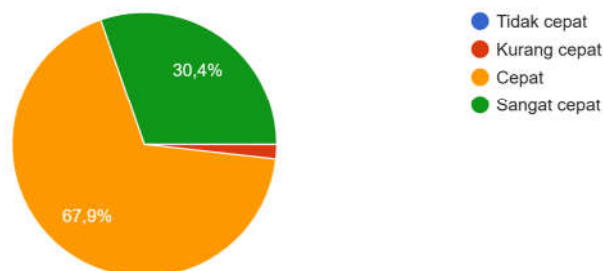
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Sangat Cepat sebesar 30,4% (17 orang), responden yang memilih Cepat sebesar 67,9% (38 orang) dan responden yang memilih Kurang Cepat sebesar 1,8% (1 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kecepatan pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 7
Jumlah Responden Berdasarkan Kecepatan pelayanan

Nomor	Kecepatan pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Cepat	17 orang
2	Cepat	38 orang
3	Kurang Cepat	1 orang
4	Tidak Cepat	~
Jumlah		56 orang

3. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

56 jawaban



4. Kewajaran biaya pelayanan;

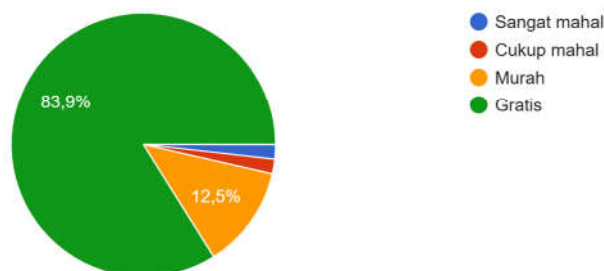
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Gratis sebesar 83,9% (47 orang), yang memilih Murah sebesar 12,5% (7 orang), yang memilih Cukup Mahal sebesar 1,8% (1 orang) dan yang memilih Sangat Mahal sebesar 1,8% (1 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 8
Jumlah Responden Berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan

Nomor	Kewajaran biaya pelayanan	Jumlah Responden
1	Gratis	47 orang
2	Murah	7 orang
3	Cukup mahal	1 orang
4	Sangat mahal	1 orang
Jumlah		56 orang

4. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

56 jawaban



5. Kesesuaian produk pelayanan;

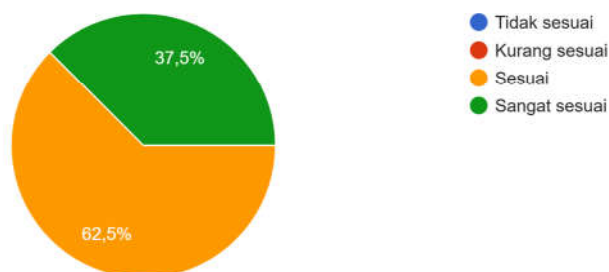
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Sangat Sesuai sebesar 37,5% (21 orang) dan responden yang memilih Sesuai sebesar 62,5% (35 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 9
Jumlah Responden Berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat sesuai	21 orang
2	Sesuai	35 orang
3	Kurang sesuai	-
4	Tidak sesuai	-
Jumlah		56 orang

5. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

56 jawaban



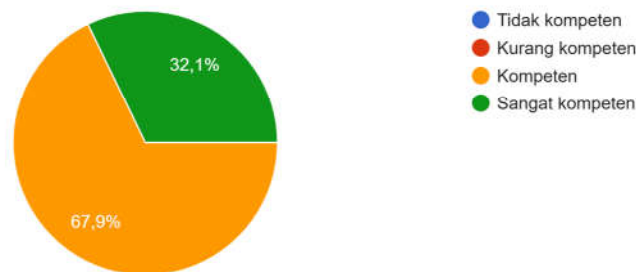
6. Kemampuan petugas pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Sangat Kompeten sebesar 32,1% (18 orang), dan responden yang memilih Kompeten sebesar 67,9 (38 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 10
Jumlah Responden Berdasarkan Kemampuan petugas pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Kompeten	18 orang
2	Kompeten	38 orang
3	Kurang Kompeten	~
4	Tidak Kompeten	~
Jumlah		56 orang

6. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
56 jawaban



7. Perilaku petugas pelayanan;

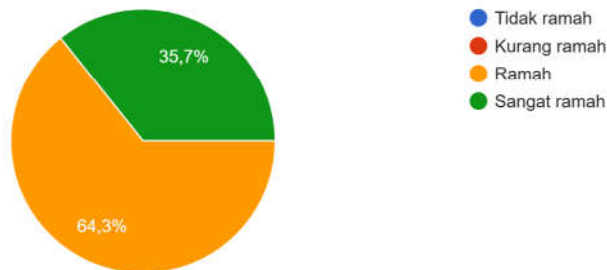
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Sangat Ramah sebesar 35,7% (20 orang), dan responden yang memilih Ramah sebesar 64,3% (36 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 11
Jumlah Responden Berdasarkan Perilaku petugas pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Ramah	20 orang
2	Ramah	36 orang
3	Kurang Ramah	~
4	Tidak Ramah	~
Jumlah		56 orang

7. Bagaimana pendapat Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

56 jawaban



8. Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kualitas sarana dan prasarana?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Sangat Baik sebesar 26,8% (15 orang), responden yang memilih Baik sebesar 60,7% (34 orang) dan responden yang memilih Cukup sebesar 12,5% (7 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

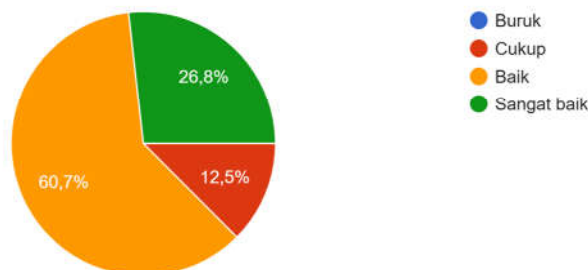
Tabel 12

Jumlah Responden Berdasarkan Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Baik	15 orang
2	Baik	34 orang
3	Cukup	7 orang
4	Buruk	~
Jumlah		56 orang

8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kualitas sarana dan prasarana?

56 jawaban



9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

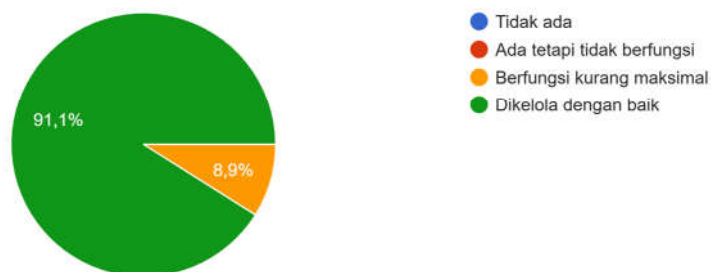
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Dikelola dengan Baik sebesar 91,1% (51 orang), dan responden yang memilih Berfungsi kurang maksimal sebesar 8,9% (5 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 13
Jumlah Responden Berdasarkan Penanganan pengaduan pengguna layanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Dikelola dengan Baik	51 orang
2	Berfungsi kurang maksimal	5 orang
3	Ada tapi tidak berfungsi	~
4	Tidak Ada	~
Jumlah		56 orang

9. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

56 jawaban



10. Transparansi Pelayanan.

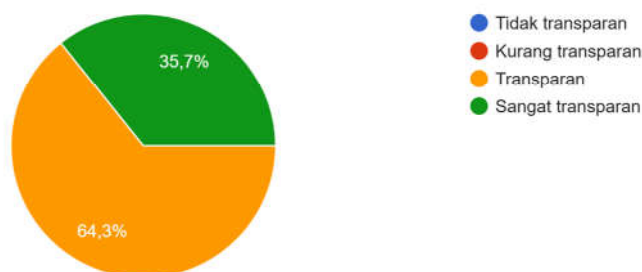
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang transparansi/keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Sangat Transparan sebesar 35,7% (20 orang), dan responden yang memilih Transparan sebesar 64,3% (36 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 14
Jumlah Responden Berdasarkan Transparansi Pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Transparan	20 orang
2	Transparan	36 orang
3	Kurang Transparan	~
4	Tidak Transparan	~
Jumlah		56 orang

10. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang transparansi/keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan?

56 jawaban



11. Integritas Petugas Pelayanan.

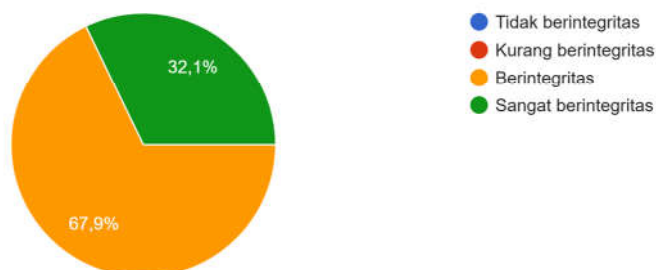
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 56 orang responden yang memilih Sangat Berintegritas sebesar 32,1% (18 orang), dan responden yang memilih Berintegritas sebesar 67,9% (38 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 15
Jumlah Responden Berdasarkan Integritas Petugas Pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Berintegritas	18 orang
2	Berintegritas	38 orang
3	Kurang Berintegritas	~
4	Tidak Berintegritas	~
Jumlah		56 orang

11. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?

56 jawaban



Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan SKM ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 16
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, 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

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisisioner yang sudah disebar kepada 56 responden menunjukkan bahwa nilai SKM Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana pada Semester I Tahun 2025 (bulan Januari s.d Juni) adalah 85,39 mutu pelayanan B kinerja unit pelayanan Baik dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :

Tabel 17
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025
 Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,304	0,300
U2	Prosedur	3,411	0,310
U3	Waktu Pelayanan	3,286	0,299

U4	Kewajaran tarif	3,786	0,344
U5	Kesesuaian produk	3,375	0,307
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,321	0,302
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,357	0,305
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,143	0,286
U9	Penanganan Pengaduan	3,911	0,356
U10	Transparansi	3,357	0,305
U11	Integritas petugas	3,321	0,302
		Total	3,416
Total IKM			85,390
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			BAIK
Unsur Pelayanan Tertinggi			U9
Unsur Pelayanan Terendah			U8

Dari Tabel 17, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan NRR 3,911 sedangkan unsur dengan NRR terendah adalah unsur Kualitas sarana dan prasarana dengan NRR 3,143. NRR 11 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana pada umumnya Baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

BAB IV PENUTUP

4.1 Simpulan

Gambaran dan analisis dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jember sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat Semester I dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

Hasil SKM Semester I Tahun 2025 dari masing-masing Perangkat Daerah jika kita Konversi sesuai PermenPAN RB No 14 Tahun 2017 mendapat hasil sebagai berikut:

Tabel 18
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025

NO	PERANGKAT DAERAH	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jember	85,39	B	BAIK

Dari uraian tersebut sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei dapat bermacam-macam, selain kinerja unit layanan yang masih perlu perbaikan salah satu kendala dalam pelaksanaan survei datang dari faktor responden yang kurang respek (tidak bersungguh-sungguh) dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini dapat disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

4.2 Saran

Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana termasuk dalam kategori Baik, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya :

1. Unsur kualitas sarana dan prasarana yang menjadi unsur terendah dan diharapkan kedepannya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Perlu dilakukannya penataan SDM dan tata kelola perkantoran yang mencerminkan pelayanan publik sehingga pelayanan itu menjadi satu pintu yang tentunya dapat mempercepat waktu pelayanan.
3. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 11 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana
4. Kegiatan penyusunan SKM agar terus dilaksanakan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 1 (satu) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu Unsur Kualitas sarana dan prasarana dengan NRR 3,143. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dituangkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 19

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Juli 2025				
			Minggu ke-I	Minggu ke-II	Minggu ke-III	Minggu ke-IV	
1	Kualitas sarana dan prasarana	Meningkatkan kualitas sasaran dan prasarana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana	X	X	X	X	Plt. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana

LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP JUMLAH RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO	MUTU PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN											KETERANGAN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	Sangat baik	72	96	68	188	84	72	80	60	204	80	72	
2	Baik	111	93	114	21	105	114	108	102	15	108	114	
3	Kurang baik	2	2	2	2	0	0	0	14	0	0	0	
4	Tidak baik	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
RATA NILAI/UNSUR		185	191	184	212	189	186	188	176	219	188	186	
NRR/UNSUR		3,304	3,411	3,286	3,786	3,375	3,321	3,357	3,143	3,911	3,357	3,321	
NRR TERTIMBANG/UNSUR		0,300	0,310	0,299	0,344	0,307	0,302	0,305	0,286	0,356	0,305	0,302	*) 3,416
IKM UNIT PELAYANAN													***) 85,390

KETERANGAN :

- U1-U8 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per unsur : jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.091 per unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR/UNSUR
U1	Persyaratan	3,304
U2	Prosedur	3,411
U3	Waktu/Kecepatan	3,286
U4	Kewajaran tarif	3,786
U5	Kesesuaian produk	3,375
U6	Kompetensi petugas	3,321
U7	Perilaku petugas	3,357
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,143
U9	Penanganan pengaduan	3,911
U10	Transparansi	3,357
U11	Integritas Petugas	3,321

IKM Unit Pelayanan : 85,390

MUTU PELAYANAN :

- A (Sangat baik) : 88,31 - 100
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak baik) : 25,00 - 64,99

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN JEMBRANA
SEMESTER I TAHUN 2025

NILAI IKM

85

RESPONDEN

JUMLAH : 56 orang
JENIS KELAMIN : L = 27 orang / P = 29 orang
PENDIDIKAN : SD = 0 orang
SMP = 0 orang
SMA = 8 orang
DIII = 5 orang
S1 = 30 orang
S2 = 11 orang
S3 = 2 orang

Periode Survei = (01-07-2025) s/d (01-08-2025)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN
JEMBRANA

2025 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

SEMESTER II
Periode Juli s/d Desember



www.brida.jembranakab.go.id



+62365-41210



@bridajembrana

PENYUSUN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2025

BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN JEMBRANA

Semester II Periode Juli s/d Desember 2025

Penanggung Jawab Umum :

Kepala BRIDA Kab. Jembrana
Ida Bagus Ketut Budi Aryana, S.T.

Konsep :

Perekayasa Ahli Pertama
I Putu Juli Wirawan, S.T.

Ilustrator :

Perekayasa Ahli Pertama
I Putu Juli Wirawan, S.T.

Penulis :

Perekayasa Ahli Pertama
I Putu Juli Wirawan, S.T.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** ini dapat disusun dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini merupakan hasil dari survei yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jember periode bulan Juli sampai dengan Bulan Desember Tahun 2025.

Survei ini merupakan lanjutan dari survei sebelumnya di semester I pada periode bulan Januari sampai dengan Bulan Juli Tahun 2025 yang bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, termasuk aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel. Data yang terkumpul dalam survei ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam menyusun kebijakan strategis dan melakukan berbagai perbaikan ke depan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini, termasuk masyarakat sebagai responden, tim penyusun survei, serta pihak-pihak yang memberikan masukan dan dukungan selama proses pelaksanaan dan penyusunan laporan. Kontribusi semua pihak sangat berharga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, baik dalam aspek penyajian maupun analisis data. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan laporan serupa di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kemajuan bersama.

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Jember,



Ida Bagus Ketut Budi Aryana, S.T.
Pembina Tingkat I
NIP. 19780925 200604 1 004

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Sasaran dan Manfaat	4
1.6 Ruang Lingkup	5
1.7 Hasil yang ingin dicapai	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Ruang Lingkup	6
2.2 Tahapan Kegiatan	6
2.3 Tahapan Persiapan	6
2.4 Variabel Survei	7
2.5 Responden	8
2.6 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data	9
2.7 Penyusunan Laporan	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2025 PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN JEMBRANA	10
3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025	10
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana	11
3.3 Hasil Pengukuran Berdasarkan 11 Unsur Pelayanan	15
BAB IV PENUTUP	26
4.1 Simpulan	26
4.2 Saran	27
4.3 Rencana Tindak Lanjut	27
LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	12
Tabel 2 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	13
Tabel 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	14
Tabel 4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	15
Tabel 5 Jumlah Responden Berdasarkan Persyaratan pelayanan	16
Tabel 6 Jumlah Responden Berdasarkan Prosedur pelayanan	16
Tabel 7 Jumlah Responden Berdasarkan Kecepatan pelayanan	17
Tabel 8 Jumlah Responden Berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan	18
Tabel 9 Jumlah Responden Berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan	19
Tabel 10 Jumlah Responden Berdasarkan Kemampuan petugas pelayanan	20
Tabel 11 Jumlah Responden Berdasarkan Perilaku petugas pelayanan	20
Tabel 12 Jumlah Responden Berdasarkan Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan .	21
Tabel 13 Jumlah Responden Berdasarkan Penanganan pengaduan pengguna layanan.	22
Tabel 14 Jumlah Responden Berdasarkan Transparansi Pelayanan	23
Tabel 15 Jumlah Responden Berdasarkan Integritas Petugas Pelayanan	23
Tabel 16 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	24
Tabel 17 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jember	24
Tabel 18 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025	26
Tabel 17 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat	28

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan pola pikir masyarakat dalam memandang hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha sebagai tiga pilar governance, telah melahirkan konsekuensi berupa meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik. Jika sebelumnya yang dipersoalkan sebatas terpenuhinya kebutuhan dasar, kini masyarakat menaruh perhatian lebih pada kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan. Dalam konteks tersebut, pemerintah dituntut mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berkualitas sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Pemerintah daerah sebagai penyedia sekaligus pengatur layanan publik memiliki kewenangan yang luas untuk menjawab beragam kebutuhan masyarakat, sehingga ekspektasi publik terhadap kinerja pemerintah semakin tinggi.

Meskipun demikian, gambaran pelayanan publik saat ini masih menunjukkan adanya kesenjangan dengan harapan masyarakat. Keluhan yang kerap muncul antara lain prosedur pelayanan yang panjang dan tidak sederhana, persyaratan administratif yang berbelit, sikap petugas yang kurang komunikatif, ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, hingga kondisi sarana prasarana pelayanan yang belum memenuhi standar kenyamanan. Berbagai persoalan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya optimal, sehingga menimbulkan kesan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan.

Untuk menjawab persoalan tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan normatif dengan mewajibkan penyelenggara layanan melakukan evaluasi kinerja secara berkala. Evaluasi ini dilaksanakan antara lain melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berfungsi sebagai indikator untuk menilai tingkat keberhasilan penyelenggara dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat dijadikan tolok ukur kualitas layanan publik dan menjadi dasar perbaikan yang berkesinambungan.

Lebih lanjut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik. Ketentuan ini menjadi pedoman bagi instansi pusat maupun daerah dalam melaksanakan evaluasi kualitas layanan, sekaligus sebagai instrumen strategis dalam

mendorong peningkatan kinerja birokrasi. Hasil SKM yang diperoleh dari masyarakat tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan publik, tetapi juga menjadi bahan penilaian objektif terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih lemah. Dengan demikian, hasil survei tersebut berfungsi sebagai pendorong bagi setiap perangkat daerah dan unit penyelenggara layanan untuk terus melakukan perbaikan, memperkuat kinerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (Semester), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) sekali dalam 1 tahun;

6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi;
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik;
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerimaan pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan

1.4.1 Maksud

Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 ini dimaksudkan untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun

berikutnya.

2. Memetakan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mengidentifikasi harapan pengguna layanan akan pelayanan publik pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana.

1.4.2 Tujuan

Sedangkan tujuan pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 ini adalah :

1. Untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana serta mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
2. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana;
3. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.5 Sasaran Dan Manfaat

Sasaran penyusunan SKM Semester II Tahun 2025 ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data SKM secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu

- dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
 5. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi pengguna layanan untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

1.6 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana Tahun 2025 dilaksanakan pada periode waktu tertentu (Juli s.d Desember) yang meliputi 11 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Kualitas sarana dan prasarana;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
10. Transparansi; dan
11. Integritas.

1.7 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi dalam bentuk laporan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana melalui nilai SKM Semester II Tahun 2025 ini, atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan serta saran-saran pengguna layanan digunakan untuk perbaikan pelayanan.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup penyusunan SKM penyelenggara pelayanan publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan Survei dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan SKM dilaksanakan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana, dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk Semester II pada Bulan Juli s.d Desember Tahun 2025. Pada Semester II Tahun 2025 ini, Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana melaksanakan SKM menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana, dengan responden sebanyak 39 orang.

2.2 Tahapan Kegiatan

Terdapat 4 tahapan kegiatan SKM yaitu sebagai berikut :

1. Persiapan;
2. Pengumpulan Data;
3. Pengolahan dan Analisa Data
4. Penyusunan Laporan

2.3 Tahap Persiapan

Pada dasarnya pelaksanaan SKM sudah ditetapkan di 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. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Tahap persiapan terdiri dari tahap konsultasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsultasi, peneliti/periset mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pimpinan SKPD. Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Penyusunan SKM pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana merupakan kegiatan lanjutan sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan No 14 Tahun 2017;

2. *Meeting* antara unsur pimpinan dan staf pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana untuk menyusun pengumpulan data;

2.4 Variabel Survei

Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada SKPD dan masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 11 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

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.

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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas sarana dan prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah tingkat kesesuaian, ketersediaan, kenyamanan, kemudahan, dan keamanan sarana serta prasarana yang

disediakan instansi penyelenggara pelayanan untuk mendukung proses pemberian layanan kepada masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. Transparansi

Transparansi merupakan tingkat keterbukaan instansi penyelenggara pelayanan dalam memberikan informasi yang jelas, lengkap, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh masyarakat mengenai seluruh proses pelayanan publik.

11. Integritas

Integritas adalah Tingkat kejujuran, konsistensi, dan komitmen pegawai/penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan sesuai dengan ketentuan, tanpa penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, atau praktik KKN (korupsi, kolusi, nepotisme).

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian yaitu:

1. Diberi nilai 1 (tidak baik/tidak mudah) apabila dalam pelaksanaan pelayanan tidak baik/tidak sederhana, alurnya tidak mudah, atau tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik/kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik/mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik/sangat mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat baik, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.5 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah semua pengguna layanan yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei berlangsung dari setiap lokasi penelitian.

2.6 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat/responden datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (*survey*) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
3. Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui tiga tahapan yaitu:
 - a) Entry data, adalah memasukkan data kedalam table isian ke dalam *sheet* yang terdiri dari 11 unsur kategori pelayanan,
 - b) Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara:
 - Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
 - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0.09;
 - Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 11 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

2.7 Penyusunan Laporan

Hasil SKM disusun dalam bentuk laporan yang akan menyajikan perkembangan unit pelayanan ataupun Indeks Pelayanan Publik/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana yang dapat digunakan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya.

BAB III
HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025 PADA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN JEMBRANA

3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM Semester II Tahun 2025 adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, sebagaimana Perangkat Daerah masih menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji dan ada juga yang sudah menggunakan 8 (Delapan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

a. Metode Pengolahan Data dengan 14 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}}{\text{Rata Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0.07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

b. Metode Pengolahan Data dengan 8 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0.13$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mutu pelayanan:

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana

Untuk mengukur kinerja aparatur di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 11 unsur yang relevan, valid.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana melaksanakan SKM menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana, dengan responden sebanyak 40 orang.

Karakteristik responden dibedakan menjadi 5 (lima) yaitu berdasarkan jenis kelamin, berdasarkan umur, berdasarkan pendidikan, berdasarkan pekerjaan dan berdasarkan jenis layanan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

➤ Berdasarkan jenis kelamin

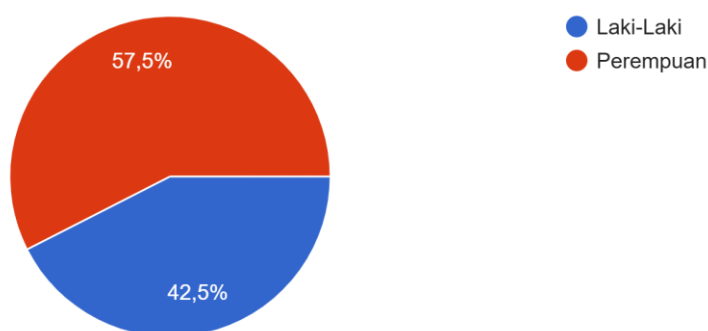
Kajian variable jenis kelamin pada 40 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	17 orang
2	Perempuan	23 orang
Jumlah		40 orang

JENIS KELAMIN (Pilih jenis kelamin anda)

40 jawaban



Dari hasil penyebaran kuisioner, responden perempuan pengguna layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana sebesar 57,5% (23 orang), sedangkan laki-laki sebesar 42,5% (17 orang).

➤ Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi

masyarakat terhadap layanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana.

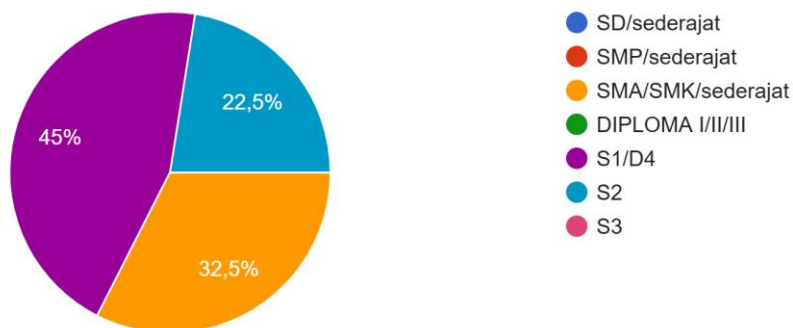
Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 7 (tujuh) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA/SMK, D1, D2, D3, D4, S1 dan S2 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2
Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	-
2	SMP	-
3	SMA/SMK	13 orang
4	D1, D2, D3, D4	-
5	S1	18 orang
6	S2	9 orang
7	S3	-
Jumlah		40 orang

PENDIDIKAN (Pilih pendidikan terakhir anda)

40 jawaban



Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat pendidikan SMA/SMK sebesar 32,5% (13 orang), S1 sebesar 45,0% (18 orang), dan S2 sebesar 22,5% (9 orang).

➤ Berdasarkan Penerima Layanan

Kajian variable Penerima Layanan pada 40 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan Penerima Layanan yang dominan.

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu ASN, Dosen, Aparatur Desa, Karyawan Swasta, Tenaga Kontrak, Masyarakat dan Lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

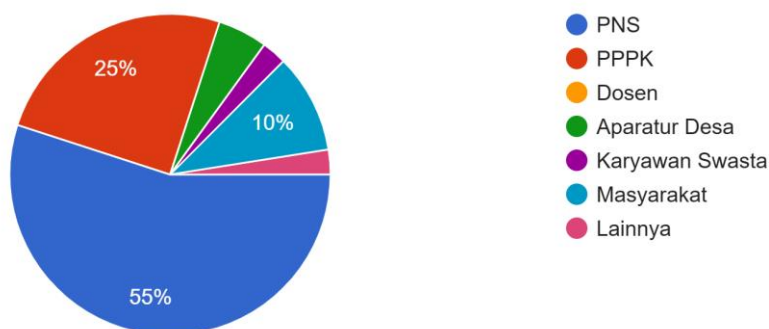
Tabel 3
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	22 orang
2	PPPK	10 orang
3	Dosen	~
4	Aparatur Desa	2 orang
5	Karyawan Swasta	1 orang
6	Masyarakat	4 orang
7	Lainnya	1 orang
Jumlah		40 orang

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden pengguna layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana antara lain PNS sebesar 55,0% (22 orang), PPPK sebesar 25,0% (10 orang), Aparatur Desa sebesar 5,0% (2 orang), Karyawan Swasta sebesar 2,5% (1 orang), Masyarakat sebesar 10,0% (4 orang) dan Lainnya sebesar 2,5 (1 orang)%.

PEKERJAAN (Pilih pekerjaan anda)

40 jawaban



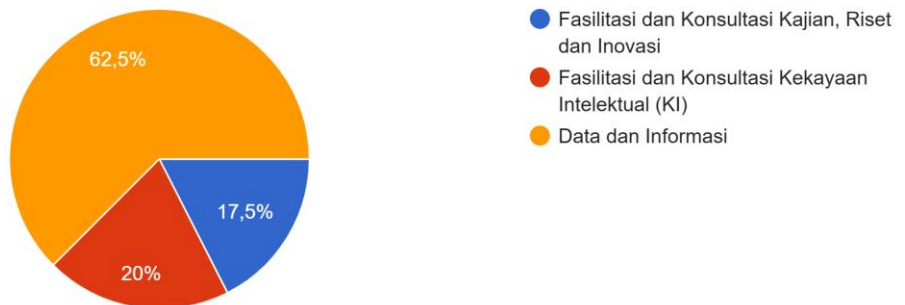
➤ Berdasarkan Jenis Layanan

Kajian variable jenis pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana responden yang memilih Pelayanan Fasilitas Kajian sebesar 17,5% (7 orang), responden yang memilih Pelayanan Fasilitas Kekayaan Intelektual (KI) sebesar 20,0% (8 orang) sedangkan responden yang memilih Pelayanan Data dan Informasi sebesar 62,5% (25 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Standar Pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Nomor	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Fasilitas Kajian	7 orang
2	Pelayanan Fasilitas Kekayaan Intelektual (KI)	8 orang
3	Pelayanan Data dan Informasi	25 orang
Jumlah		40 orang

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA (Pilih pelayanan oleh BRIDA yang anda butuhkan/telah diterima)
40 jawaban



3.3 Hasil Pengukuran Berdasarkan 11 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 11 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang tersedia?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang

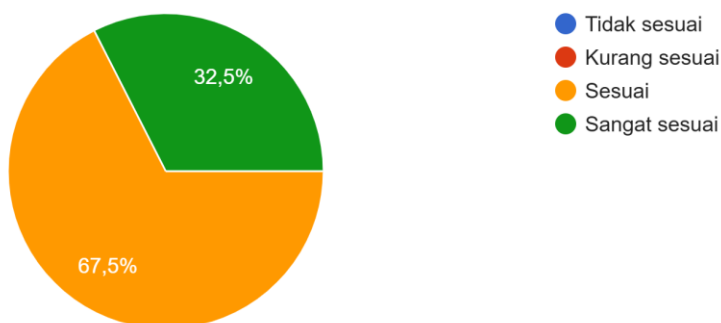
responden yang memilih Sangat Sesuai sebesar 32,5% (13 orang), dan responden yang memilih Sesuai sebesar 67,5% (27 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Persyaratan pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5
Jumlah Responden Berdasarkan Persyaratan pelayanan

Nomor	Persyaratan pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Sesuai	13 orang
2	Sesuai	27 orang
3	Kurang Sesuai	~
4	Tidak Sesuai	~
Jumlah		40 orang

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang tersedia di Badan Riset dan Inovasi Daerah?

40 jawaban



2. Prosedur pelayanan;

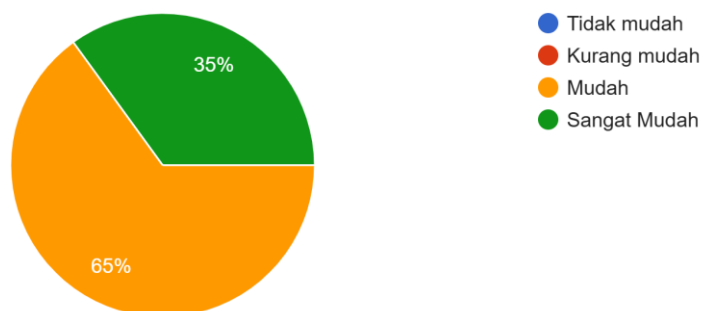
Kajian variable “Bagaimana kemudahan prosedur layanan yang kami berikan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Sangat Mudah sebesar 35,0% (14 orang) dan responden yang memilih Mudah sebesar 65,0% (26 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Prosedur pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 6
Jumlah Responden Berdasarkan Prosedur pelayanan

Nomor	Prosedur pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Mudah	14 orang

2	Mudah	26 orang
3	Kurang Mudah	~
4	Tidak Mudah	~
Jumlah		40 orang

2. Bagaimana kemudahan prosedur layanan yang kami berikan di Badan Riset dan Inovasi Daerah?
40 jawaban



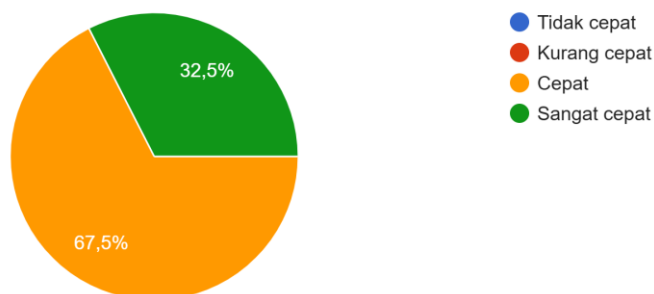
3. Kecepatan pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Sangat Cepat sebesar 32,5% (13 orang), dan responden yang memilih Cepat sebesar 67,5% (27 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kecepatan pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 7
Jumlah Responden Berdasarkan Kecepatan pelayanan

Nomor	Kecepatan pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Cepat	13 orang
2	Cepat	27 orang
3	Kurang Cepat	~
4	Tidak Cepat	~
Jumlah		40 orang

3. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
40 jawaban



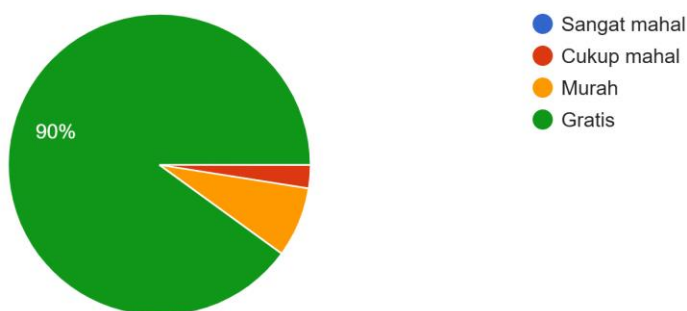
4. Kewajaran biaya pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Gratis sebesar 90,0% (36 orang), yang memilih Murah sebesar 7,5% (3 orang), dan yang memilih Cukup Mahal sebesar 2,5% (1 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 8
Jumlah Responden Berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan

Nomor	Kewajaran biaya pelayanan	Jumlah Responden
1	Gratis	36 orang
2	Murah	3 orang
3	Cukup mahal	1 orang
4	Sangat mahal	~
Jumlah		40 orang

4. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
40 jawaban



5. Kesesuaian produk pelayanan;

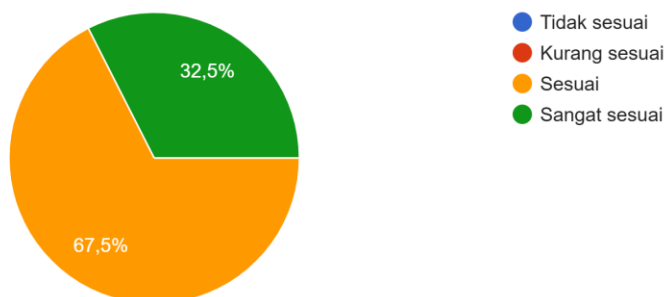
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Sangat Sesuai sebesar 32,5% (13 orang) dan responden yang memilih Sesuai sebesar 67,5% (27 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kewajaran biaya pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 9
Jumlah Responden Berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat sesuai	13 orang
2	Sesuai	27 orang
3	Kurang sesuai	~
4	Tidak sesuai	~
Jumlah		40 orang

5. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

40 jawaban



6. Kemampuan petugas pelayanan;

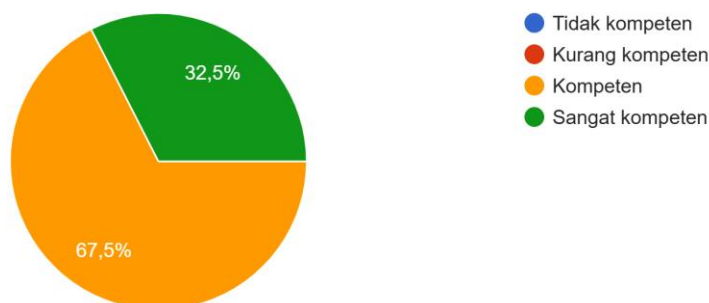
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Sangat Kompeten sebesar 32,5% (13 orang), dan responden yang memilih Kompeten sebesar 67,5 (27 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 10
Jumlah Responden Berdasarkan Kemampuan petugas pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Kompeten	13 orang
2	Kompeten	27 orang
3	Kurang Kompeten	~
4	Tidak Kompeten	~
Jumlah		40 orang

6. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

40 jawaban



7. Perilaku petugas pelayanan;

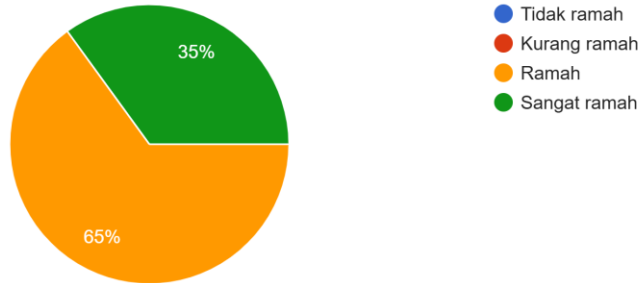
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Sangat Ramah sebesar 35% (14 orang), dan responden yang memilih Ramah sebesar 65% (26 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 11
Jumlah Responden Berdasarkan Perilaku petugas pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Ramah	14 orang
2	Ramah	26 orang
3	Kurang Ramah	~
4	Tidak Ramah	~
Jumlah		40 orang

7. Bagaimana pendapat Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

40 jawaban



8. Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan;

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kualitas sarana dan prasarana?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Sangat Baik sebesar 27,5% (11 orang), responden yang memilih Baik sebesar 62,5% (25 orang) dan responden yang memilih Cukup sebesar 10,0% (4 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

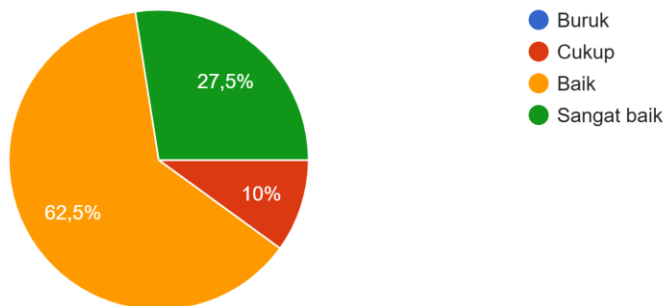
Tabel 12

Jumlah Responden Berdasarkan Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Baik	11 orang
2	Baik	25 orang
3	Cukup	4 orang
4	Buruk	~
Jumlah		40 orang

8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kualitas sarana dan prasarana?

40 jawaban



9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Dikelola dengan Baik sebesar 92,5% (37 orang), responden yang memilih Berfungsi kurang maksimal sebesar 5,0% (2 orang), dan responden yang memilih Tidak Ada sebesar 2,5% (1 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

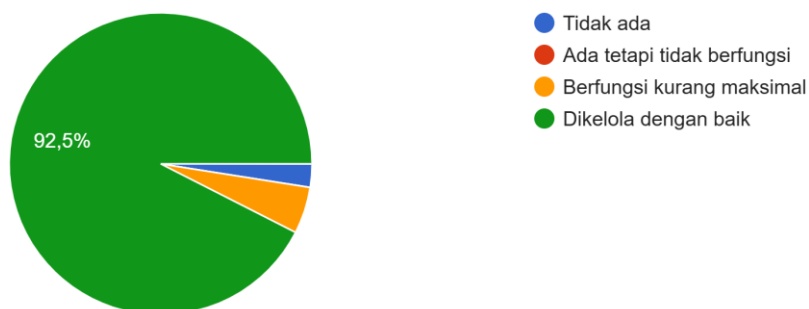
Tabel 13

Jumlah Responden Berdasarkan Penanganan pengaduan pengguna layanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Dikelola dengan Baik	37 orang
2	Berfungsi kurang maksimal	2 orang
3	Ada tapi tidak berfungsi	~
4	Tidak Ada	1 orang
Jumlah		40 orang

9. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

40 jawaban



10. Transparansi Pelayanan.

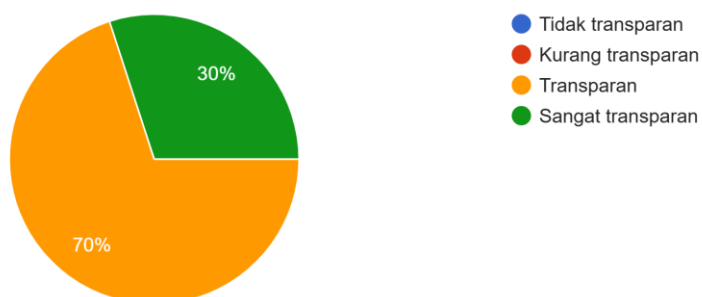
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang transparansi/keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Sangat Transparan sebesar 30,0% (12 orang), dan responden yang memilih Transparan sebesar 70,0% (28 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 14
Jumlah Responden Berdasarkan Transparansi Pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Transparan	12 orang
2	Transparan	28 orang
3	Kurang Transparan	~
4	Tidak Transparan	~
Jumlah		40 orang

10. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang transparansi/keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan?

40 jawaban



11. Integritas Petugas Pelayanan.

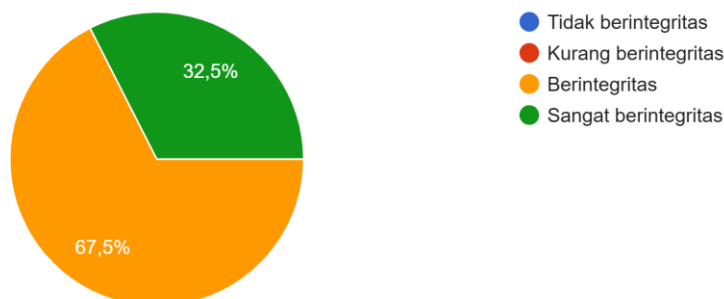
Kajian variable “Bagaimana pendapat Saudara/i tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?” pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dimana dari 40 orang responden yang memilih Sangat Berintegritas sebesar 32,5% (13 orang), dan responden yang memilih Berintegritas sebesar 67,5% (27 orang). Adapun jumlah responden berdasarkan Kesesuaian produk pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 15
Jumlah Responden Berdasarkan Integritas Petugas Pelayanan

Nomor	Kesesuaian produk pelayanan	Jumlah Responden
1	Sangat Berintegritas	13 orang
2	Berintegritas	27 orang
3	Kurang Berintegritas	~
4	Tidak Berintegritas	~
Jumlah		40 orang

11. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?

40 jawaban



Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan SKM ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 16
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, 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

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisioner yang sudah disebar kepada 40 responden menunjukkan bahwa nilai SKM Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana pada Semester II Tahun 2025 (bulan Juli s.d Desember) adalah 84,49 mutu pelayanan B kinerja unit pelayanan Baik dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :

Tabel 17
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025
 Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,325	0,299
U2	Prosedur	3,350	0,302

U3	Waktu Pelayanan	3,325	0,299
U4	Kewajaran tarif	3,875	0,349
U5	Kesesuaian produk	3,325	0,299
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,325	0,299
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,350	0,302
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,175	0,286
U9	Penanganan Pengaduan	3,875	0,349
U10	Transparansi	3,300	0,297
U11	Integritas petugas	3,325	0,299
		Total	3,380
Total IKM			84,490
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			BAIK
Unsur Pelayanan Tertinggi			U9 dan U9
Unsur Pelayanan Terendah			U8

Dari Tabel 17, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Kewajaran Tarif dan Penanganan Pengaduan dengan NRR 3,875 sedangkan unsur dengan NRR terendah adalah unsur Kualitas sarana dan prasarana dengan NRR 3,175. NRR 11 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana pada umumnya Baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

BAB IV PENUTUP

4.1 Simpulan

Gambaran dan analisis dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat Semester II dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

Hasil SKM Semester II Tahun 2025 dari masing-masing Perangkat Daerah jika kita Konversi sesuai PermenPAN RB No 14 Tahun 2017 mendapat hasil sebagai berikut:

Tabel 18

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025

NO	PERANGKAT DAERAH	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana	84,49	B	BAIK

Dari uraian tersebut sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei dapat bermacam-macam, selain kinerja unit layanan yang masih perlu perbaikan salah satu kendala dalam pelaksanaan survei datang dari faktor responden yang kurang respek (tidak bersungguh-sungguh) dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini dapat disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

4.2 Saran

Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana termasuk dalam kategori **Baik**, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya :

1. Unsur kualitas sarana dan prasarana yang menjadi unsur terendah dan diharapkan kedepannya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Perlu dilakukannya penataan SDM dan tata kelola perkantoran yang mencerminkan pelayanan publik sehingga pelayanan itu menjadi satu pintu yang tentunya dapat mempercepat waktu pelayanan.
3. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 11 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana
4. Kegiatan penyusunan SKM agar terus dilaksanakan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 1 (satu) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu Unsur Kualitas sarana dan prasarana dengan NRR 3,175. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana dituangkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 19

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Maret 2026				
			Minggu ke-I	Minggu ke-II	Minggu ke-III	Minggu ke-IV	
1	Kualitas sarana dan prasarana	Meningkatkan kualitas sasaran dan prasarana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana	X	X	X	X	Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Jembrana

LAMPIRAN

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN JEMBRANA
ALAMAT : JL. SURAPATI NO. 1 NEGARA

Periode SKM : Juli - Desember 2025

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN										
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	13	14
1	49	L	PNS	S2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
2	57	L	PNS	S2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
3	40	L	PNS	S1/D4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	55	P	PNS	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	55	P	PNS	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	21	P	Masyarakat	S1/D4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
7	38	P	PNS	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
8	36	L	PNS	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
9	32	P	PNS	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
10	30	L	PNS	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
11	30	P	PNS	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
12	36	P	PNS	SMA/SMK/ sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
13	52	P	PNS	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
14	22	P	Masyarakat	S1/D4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	48	L	PNS	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
16	40	L	PNS	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
17	57	P	PNS	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
18	26	P	Aparatur Desa	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
19	52	P	PNS	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
20	45	L	PNS	S1/D4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
21	52	P	PNS	S1/D4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	25	L	PPPK	SMA/SMK/ sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	30	L	Karyawan Swasta	SMA/SMK/ sederajat	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4
24	43	P	PPPK	SMA/SMK/ sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	50	P	PPPK	SMA/SMK/ sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	36	L	PPPK	SMA/SMK/ sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

27	43	P	PPPK	SMA/SMK/ sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	56	P	PNS	SMA/SMK/ sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
29	50	P	PPPK	SMA/SMK/ sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
30	56	P	PNS	SMA/SMK/ sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	24	L	PPPK	SMA/SMK/ sederajat	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
32	36	P	PPPK	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
33	39	L	PPPK	SMA/SMK/ sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
34	51	L	PNS	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	20	P	Masyarakat	S1/D4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	35	L	Aparatur Desa	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
37	53	L	Lainnya	SMA/SMK/ sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	40	P	PPPK	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
39	52	P	PNS	S1/D4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	
40	70	L	Masyarakat	S1/D4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	
S Nilai /Unsur					133	134	133	155	133	133	134	127	155	132	133	
NRR / Unsur					3.325	3.350	3.325	3.875	3.325	3.325	3.350	3.175	3.875	3.300	3.325	
NRR tertbg/ unsur					0.299	0.302	0.299	0.349	0.299	0.299	0.302	0.286	0.349	0.297	0.299	*) 3.380
IKM Unit pelayanan															**) 84.488	
Keterangan :								No.	UNSUR PELAYANAN						NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan								U1	Persyaratan						3.33	
- NRR = Nilai rata-rata								U2	Prosedur						3.35	
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat								U3	Waktu Penyelesaian						3.33	
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang								U4	Biaya/Tarif						3.88	
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25								U5	Produk Layanan						3.33	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi								U6	Kompetensi Pelaksana						3.33	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,09								U7	Perilaku Pelaksana						3.35	
								U8	Sarana dan prasarana						3.18	
								U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan						3.88	
								U10	Transparansi Pelaksana						3.30	
								U11	Integritas Pelaksana						3.33	
IKM UNIT PELAYANAN :												84.49				


Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Negara, 27 Pebruari 2026

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah

Kabupaten Jembrana



Ida Bagus Ketut Budi Aryana, S.T.

Pembina Tk.I/IV.b

NIP. 19780925 200604 1 004

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN JEMBRANA
SEMESTER II TAHUN 2025

NILAI IKM

84

RESPONDEN

JUMLAH : 40 orang
JENIS KELAMIN : L = 17 orang / P = 23 orang
PENDIDIKAN : SD = 0 orang
SMP = 0 orang
SMA = 13 orang
DIII = 0 orang
S1 = 18 orang
S2 = 9 orang
S3 = 0 orang

Periode Survei = (01-01-2026) s/d (01-02-2026)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT