



**LAPORAN  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021**



**DINAS KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN KLUNGKUNG  
2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat, sehingga pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dengan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah Pusat telah mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan organisasi pemerintah. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Klungkung juga menyelenggarakan pelayanan publik. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Bupati Klungkung Nomor 74 Tahun 2021, Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga memiliki tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga menetapkan 9 (Sembilan) jenis layanan yang terdiri dari :

1. Layanan Edukasi Museum.
2. Layanan Pengesehan Susunan Kepengurusan
3. Layanan Klungkung Menari.
4. Layanan penggunaan tempat Balai Budaya
5. Layanan Legalisir Piagam
6. Layanan Pendaftaran Cagar Budaya
7. Layanan Pengisi Acara Car Free Day
8. Layanan Penyewaan Lapangan
9. Layanan Penyewaan Kolam Renang Lila Arsana
10. Layanan Adminstrasi dan Informasi Publik

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

## **1.2. Dasar Hukum**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

7. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 74 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah;

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga pada periode Semester I Tahun 2021. Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga.

## **BAB II**

### **TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **2.1. Persiapan**

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan survei, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

- a. penyusunan survei dalam bentuk pengisian formulir melalui kertas kerja google form yang dikirim melalui nomor WA pengguna layanan yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei terdiri dari dua bagian yaitu :
  - 1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, dan pekerjaan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
  - 2) Bagian II : Survey Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :
    - a) Persyaratan.  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
    - b) Prosedur.  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
    - c) Waktu pelayanan.  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
    - d) Kemudahan mendapatkan informasi  
Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
    - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- f) Kompetensi Pelaksana.  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) Perilaku Pelaksana.  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) Sarana dan Prasarana.  
Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 1**, **buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 2**, **baik** diberi nilai **Bintang 3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **Bintang 4**.
- 4) Jadwal Pelaksanaan.  
Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Tanggal/Bulan/Tahun
1.	Pengumpulan data survei	03 Januari 2021 s/d 30 Juni 2021
2.	Analisis data	03 Juli 2021
3.	Penyusunan laporan IKM	05 Juli 2021
4.	Publikasi IKM	08 Juli 2021

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Responden

Responden survei adalah pengguna layanan yang diberikan pada Dinas Kebudayaan dengan jumlah responden 30 orang.

2) Lokasi dan waktu penyampaian survei

Lokasi penyebaran survei adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian survei dilakukan oleh masing-masing responden melalui media *Whatsapp dengan google form*

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal Bulan Januari 2021 s/d Juni 2021

**2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilaksanakan secara online ketika para responden menjawab survei dalam bentuk *google form* yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA.

**2.3. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

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

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

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

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

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IN, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 2,064	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

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut :

- ~Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah survei yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

~Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing survei, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

### BAB III

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 3.1. Karakteristik Responden

- Jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 30 orang.
- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat S1 yaitu sebanyak 28 orang selanjutnya di tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh Swasta sebanyak 25 dan Wiraswasta sebanyak 5 orang.

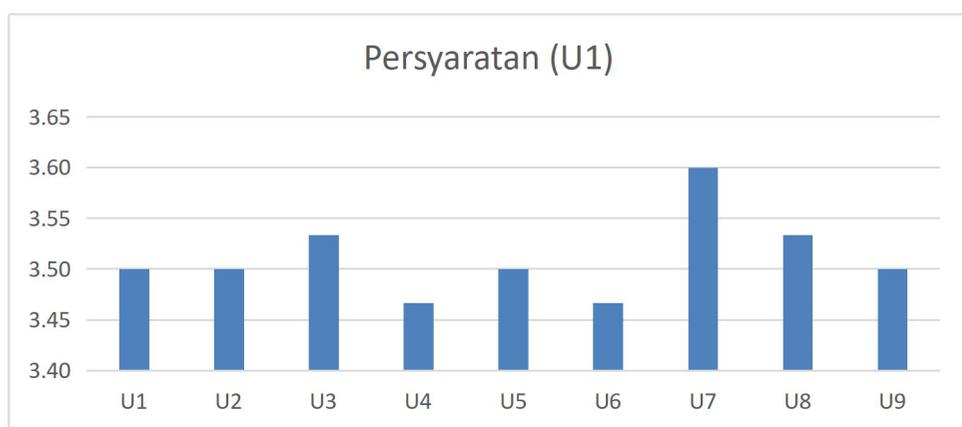
### 3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

#### 3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan . Persepsi responden digambarkan dalam gambar dibawah ini.

Gambar 3.1



*Sumber : data diolah, 2021*

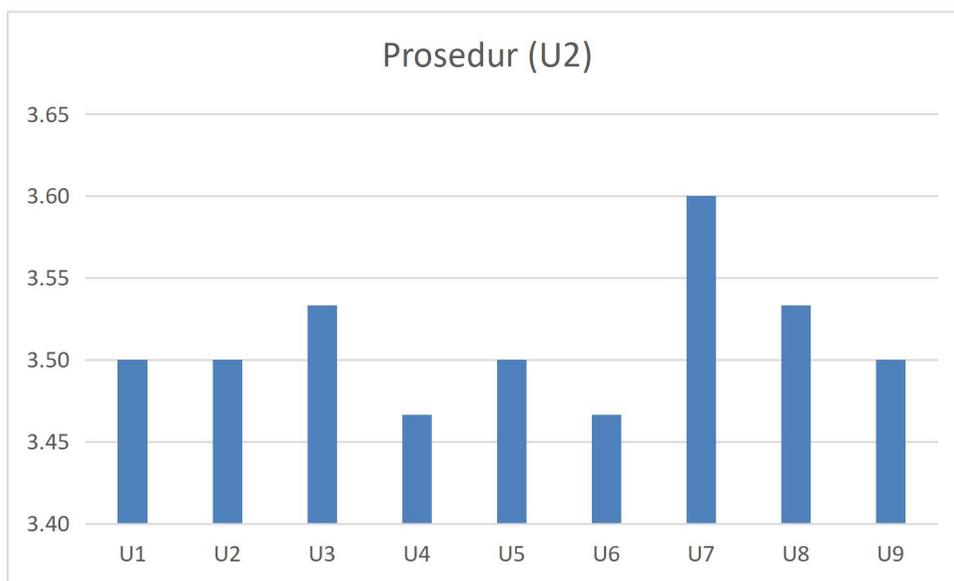
Gambar 3.1. Persepsi Responden terhadap pelayanan

Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,50 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung

Gambar 3.2



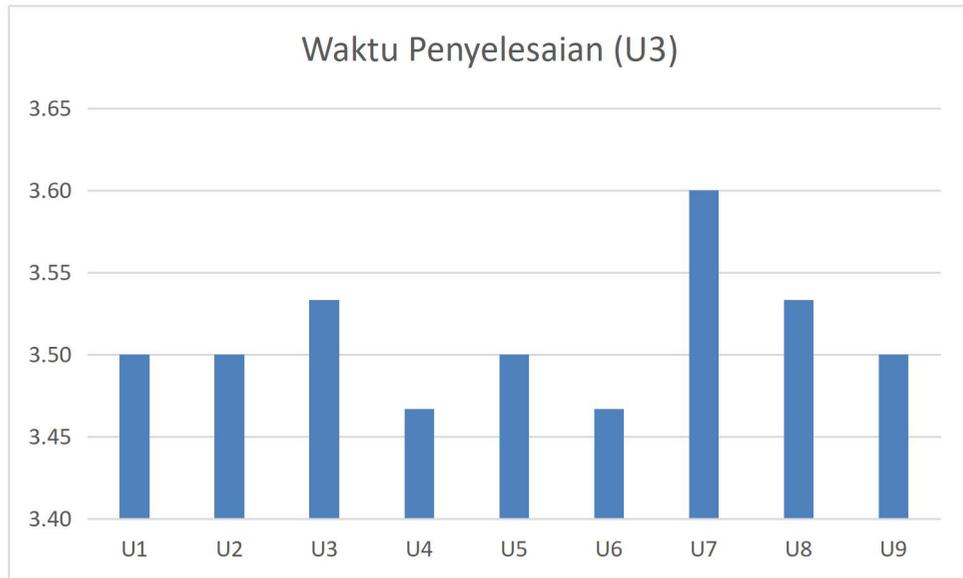
Sumber : data diolah, 2021

Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,50 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.3. Kecepatan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.3



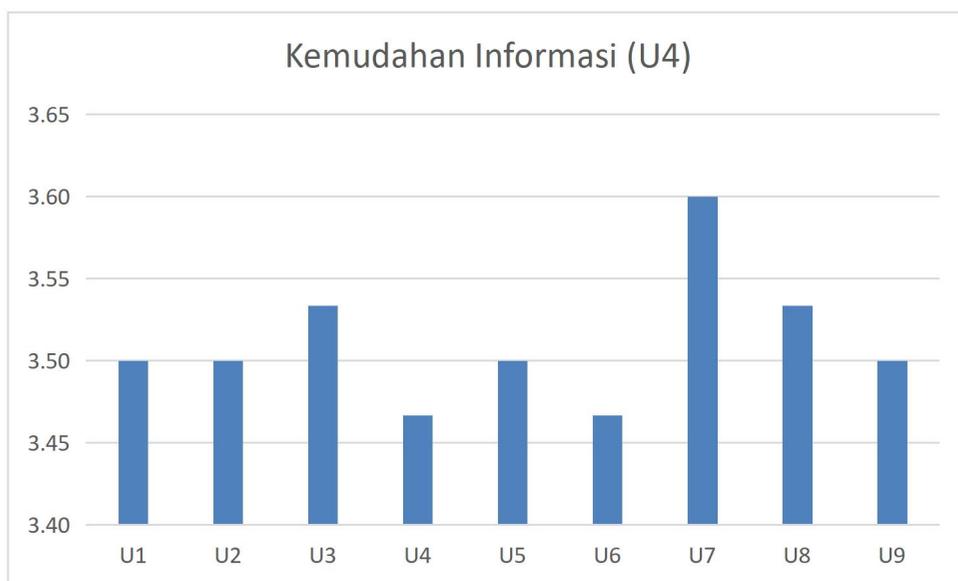
Sumber : data diolah, 2021

Penilaian responden terhadap waktu pelayanan masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,53 atau dengan kategori Baik.

#### 3.2.4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.4



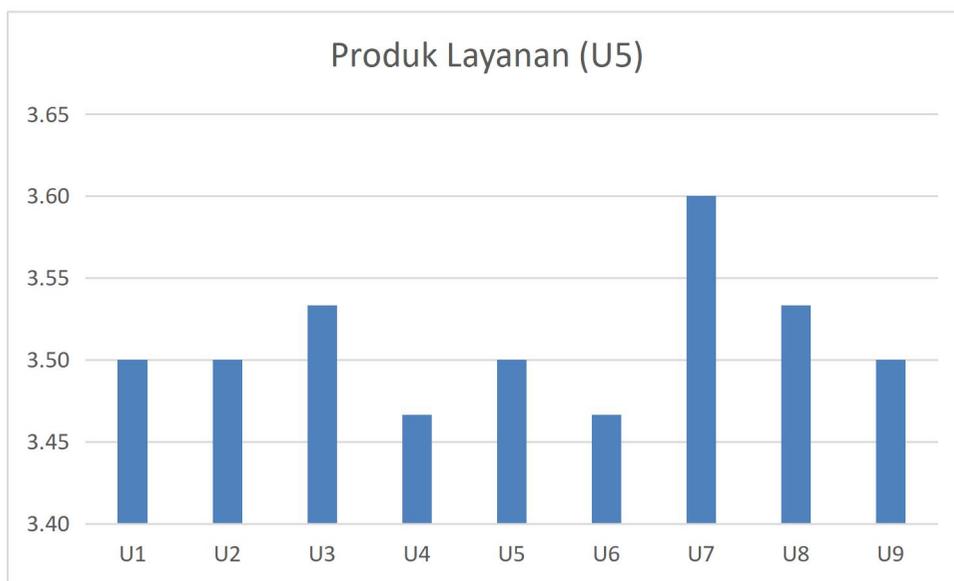
Sumber : data diolah, 2021

Penilaian responden terhadap informasi layanan Kemudahan Informasi masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,46 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.5



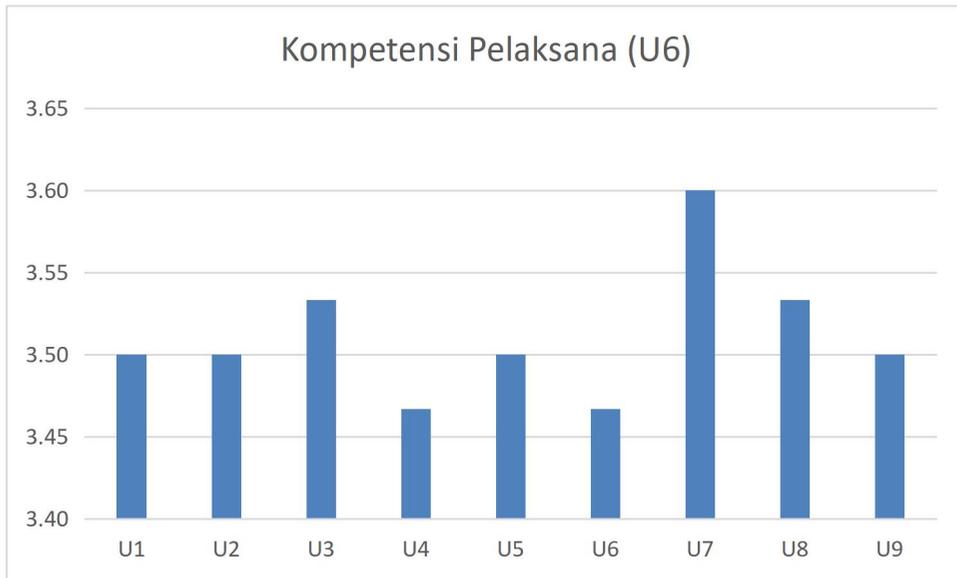
Sumber : data diolah, 2021

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kesesuaian produk layanan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,50 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Bagian Organisasi. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.6



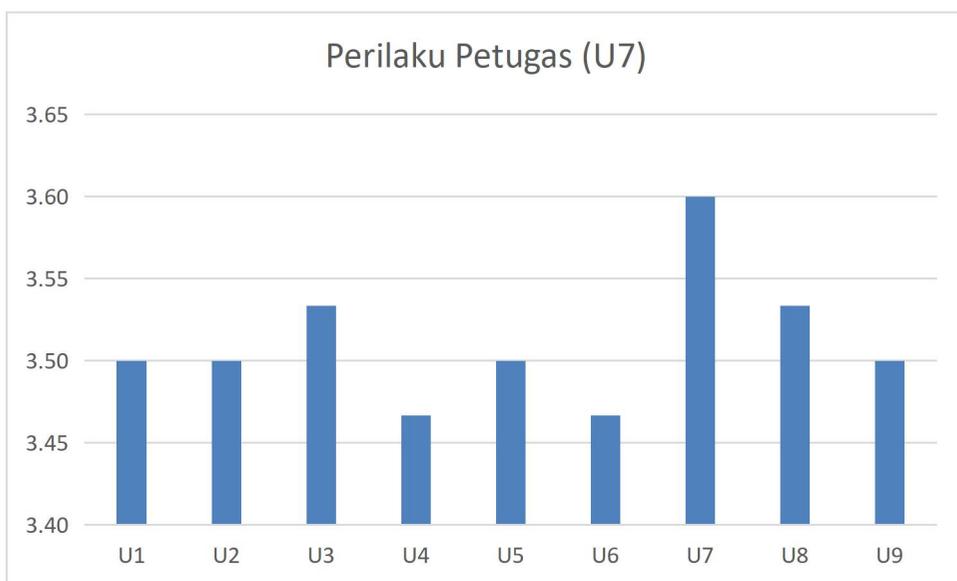
Sumber : data diolah, 2021

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kompetensi petugas masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,46 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7



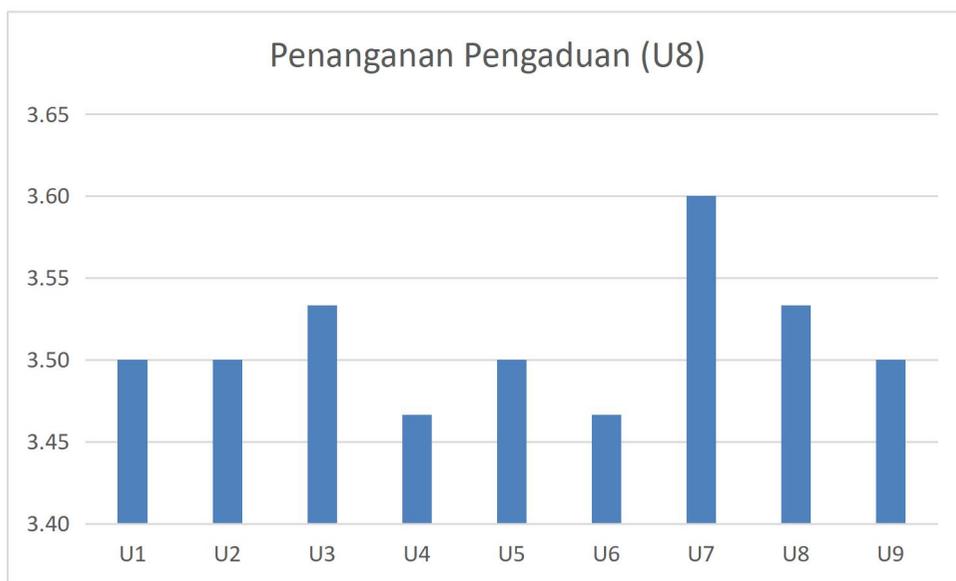
Sumber : data diolah, 2021

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana masih pada kategori Sangat Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,60 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.8. Penanganan Pengaduan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, sarana dan masukan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.8



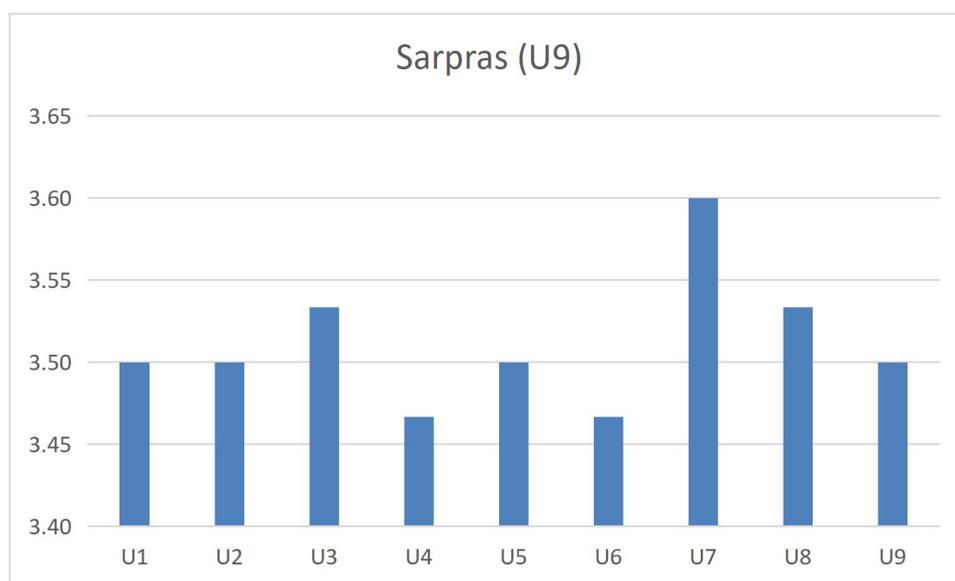
*Sumber : data diolah, 2022*

Penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, sarana dan masukan dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, sarana dan masukan yang ada pada layanan yaitu sebesar 3,53 atau dengan kategori Baik.

### 3.2.9. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar 3.9 sebagai berikut:

Gambar 3.9



Sumber : data diolah, 2021

Penilaian responden terhadap sarana dan prasana layanan masih pada kategori baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana layanan yaitu sebesar 3,50 dengan kategori Baik.

Hasil survei berdasarkan 9 komponen pertanyaan dapat diketahui tanggapan responden terhadap pelayanan dengan hasil responden paling tinggi yaitu perilaku petugas mendapatkan nilai 3,6 dan hasil yang masih rendah yaitu pada segi Prosedur Pelayanan 3.46 dan Produk Layanan 3.46

### 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 unsur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam table 3.1 di bawah ini.

Tabel 3. 1

No	Usi a	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pend idika n	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	27	L	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	34	P	Swasta	S1	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	40	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	31	P	Swasta	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	29	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	35	L	Wirusaha	S1	3	3	3	3	4	4	4	4	4
7	35	P	Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	29	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	38	L	Swasta	S1	4	4	4	4	3	3	3	3	3
10	31	P	Wirusaha	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	30	L	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	32	L	Wirusaha	S1	1	2	1	2	1	1	2	2	3
13	31	L	Petani	S1	3	4	4	1	2	2	4	4	1
14	30	L	Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	32	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	30	L	Wirusaha	S1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
17	29	P	Dosen	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	31	P	Swasta	S1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
19	34	L	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	32	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	30	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	30	L	Wirusaha	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	33	L	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	30	L	Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	32	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	32	P	Swasta	S1	4	4	4	3	4	3	4	4	4
27	30	P	Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	28	P	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	34	L	Swasta	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	42	L	guru	S1	3	3	3	4	4	3	4	3	3

SNilai /Unsur	105	105	106	104	105	104	108	106	105
NRR / Unsur	3,500	3,500	3,533	3,467	3,500	3,467	3,600	3,533	3,500
NRR Tertbg	0,385	0,385	0,389	0,381	0,385	0,381	0,396	0,389	0,385
IKM	86.90								

Dari tabel diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga adalah **86,90**.

### 3.4. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga yaitu :

- a. Pelaksanaan SKM melalui *google form* dengan menggunakan aplikasi Whatsapp belum optimal, dikarenakan data hasil responden yang ikut berpartisipasi dalam mengisi SKM masih kurang, dan tidak seluruh produk layanan mendapat jawaban survey
- b. Dalam kategori persyaratan pelayanan perlu dilakukan penyesuaian atau perbaikan.
- c. Sarana dan prasana dalam pemberian layanan perlu ditingkatkan
- d. Pengelolaan pengaduan perlu dioptimalkan.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebudayaan pada Semester I tahun 2021 dengan kategori Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan), pelaksanaan layanannya dan sarana pendukung layanan (sarpras).
- b. Dari 9 unsur penilaian maka unsur Kesesuaian Pelayanan dan kemudahan memperoleh Informasi adalah unsur yang paling rendah dari persepsi responden (mendapat nilai rata-rata unsur terendah) dibandingkan unsur-unsur lainnya.
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga diantaranya adalah :
  - Kecepatan penyelesaian pelayanan belum optimal.
  - Kompetensi petugas pengaduan belum Optimal.
  - Mengacu pada persepsi responden, standar pelayanan perlu perbaikan, pada unsur kesesuaian produk serta peningkatan pengelolaan pengaduan.
  - Informasi layanan belum terpublikasi secara maksimal.

#### 4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui Publikasi ke media elektronik kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
2. .Meningkatkan responsivitas petugas pelayanan sehingga pelayanan lebih cepat dan lebih ramah.
3. Meningkatkan kompetensi petugas pengelolaan pengaduan sehingga pengaduan terkelola dengan baik.

Kepala Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan  
Olahraga Kabupaten Klungkung



Ida Bagus Jumpung Gede Oka Wedhana,SE.MM  
NIP.1968031993031011