



**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN BADUNG**

LAPORAN SKM

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG**

2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena atas perkenan-NYA Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 dapat diselesaikan pada waktunya.

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 merupakan survei periodik yang dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Badung. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan melalui aplikasi *google form* dianalisis dan diolah untuk kemudian dijadikan acuan bagi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan untuk peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2024 ini serta kami mengharapkan masukan dan kritik yang sifatnya membangun terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang secara mandiri dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.

Mangupura, Oktober 2024

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Badung



I Wayan Putra Yadnya, SKM., M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 19681011 199303 1 008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
EXECUTIVE SUMMARY	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Maksud.....	5
1.4 Tujuan	6
1.5 Manfaat	6
1.6 Sasaran	6
1.7 Ruang Lingkup.....	8
BAB II PELAKSANAAN DAN METODE SURVEI	9
2.1 Lokasi dan Waktu.....	9
2.2 Penentuan Jumlah Populasi dan Sampel.....	9
2.3 Metode Pengumpulan Data	11
2.4 Metode Analisis Data	12
2.5 Teknik Analisis	13
2.6 Instrumen Survei	13
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	16
3.1 Karakteristik Responden	16
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024	18
3.2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 38 Perangkat Daerah.....	18
3.2.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2024 ..	56
3.3 Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 dengan Tahun Sebelumnya.....	60
3.3.1 Perbandingan IKM pada 38 Perangkat Daerah Tahun 2023 dan Tahun 2024	60
3.3.2 Capaian dan Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2021 sampai dengan 2024	66
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	68
4.1 Kesimpulan	68
4.2 Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Populasi dan Sampel Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024.....	10
Tabel 3. 1	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.....	19
Tabel 3. 2	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Inspektorat Kabupaten Badung	20
Tabel 3. 3	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Badung	21
Tabel 3. 4	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.....	22
Tabel 3. 5	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	23
Tabel 3. 6	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung..	24
Tabel 3. 7	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung	25
Tabel 3. 8	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Riset Dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung	26
Tabel 3. 9	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung	27
Tabel 3. 10	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung	28
Tabel 3. 11	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.....	29
Tabel 3. 12	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.....	30
Tabel 3. 13	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung	31
Tabel 3. 14	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.....	32
Tabel 3. 15	Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung	33
Tabel 3. 16	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung	34
Tabel 3. 17	Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.....	35
Tabel 3. 18	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung	36
Tabel 3. 19	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung.....	37

Tabel 3. 20	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.....	38
Tabel 3. 21	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung	39
Tabel 3. 22	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung	40
Tabel 3. 23	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.....	41
Tabel 3. 24	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.....	42
Tabel 3. 25	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Badung	43
Tabel 3. 26	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung	44
Tabel 3. 27	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perikanan Kabupaten Badung	45
Tabel 3. 28	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung	46
Tabel 3. 29	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung	47
Tabel 3. 30	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.....	48
Tabel 3. 31	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.....	49
Tabel 3. 32	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Rawat Jalan RSD Mangusada Kabupaten Badung.....	50
Tabel 3. 33	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Petang Kabupaten Badung	51
Tabel 3. 34	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung	52
Tabel 3. 35	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.....	53
Tabel 3. 36	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.....	54
Tabel 3. 37	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Kabupaten Badung	55
Tabel 3. 38	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.....	56
Tabel 3. 39	Rekapan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2024 pada 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah.....	57
Tabel 3. 40	Perbandingan IKM pada 38 Perangkat Daerah Tahun 2023 dan Tahun 2024....	60

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1	Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Grafik 3. 2	Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	17
Grafik 3. 3	Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	17
Grafik 3. 4	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Badung	59
Grafik 3. 5	Perbandingan IKM Tiap OPD Tahun 2023 – 2024.....	64
Grafik 3. 6	Perbandingan Nilai Unsur Terendah dan Nilai Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2023-2024.....	65
Grafik 3. 7	Target dan Realisasi	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Lampiran 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Profesi.....	74
Lampiran 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Lampiran 4	Perbandingan Nilai Unsur Terendah dan Nilai Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2023-2024	78

EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 dilaksanakan untuk memotret kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung secara obyektif dan terukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pelaksanaan survei berpedoman 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. Peraturan ini mengatur bahwa pengukuran dilakukan terhadap minimal sembilan unsur yang menjadi dasar pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilaksanakan instansi penyelenggara layanan yaitu: (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) biaya/tarif, (5) produk layanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan saran dan masukan, serta (9) sarana dan prasarana.

Survei dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yaitu dari tanggal 1 Mei sampai dengan 31 Juli 2024 oleh pegawai Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung didampingi oleh petugas pada instansi lokasi survei. Responden yang disurvei adalah masyarakat (penerima layanan) yang mengakses layanan pada 38 perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung dengan jumlah sampel pada seluruh perangkat sebanyak 5.351 orang.

Berdasarkan hasil survei, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung pada tahun 2024 adalah sebesar **90,89** yang tergolong dalam kategori kinerja pelayanan "**Sangat Baik**" dengan mutu layanan "**A**". Dari sembilan unsur yang diukur, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif dengan nilai 98,85 dan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan yaitu sebesar 87,10. Angka IKM hasil survei tahun 2024 ini mengalami peningkatan sebesar 1,37 poin dari hasil survei tahun 2023 yang sebesar 89,52.

Angka IKM Kabupaten Badung tahun 2024 sebesar 90,89 merupakan nilai rata-rata angka IKM dari seluruh perangkat daerah yang disurvei. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM tertinggi yang diperoleh oleh perangkat daerah adalah sebesar 97,69 dan nilai IKM terendah adalah 84,44. Hasil survei tahun 2024 juga menunjukkan bahwa sebagian besar Perangkat Daerah yaitu **29 (dua puluh sembilan) Perangkat Daerah**, kinerja pelayanannya tergolong dalam kategori "**Sangat Baik**" dengan mutu pelayanan **A**. Sisanya sebanyak 9 (sembilan) Perangkat Daerah kinerja pelayanannya tergolong "**Baik**" dengan mutu pelayanan "**B**".

Hasil survei ini menjadi salah satu referensi bagi Pemerintah Kabupaten Badung khususnya masing-masing Perangkat Daerah dalam melakukan evaluasi serta upaya perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dengan memperhatikan capaian pada masing-masing unsur pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang prima. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pemerintah memberikan jaminan perlindungan dan kepastian hukum akan terselenggaranya pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tujuan dari penyelenggaraan roda pemerintahan. Menurut Hayat (2017) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pengertian pelayanan publik menurut Wismayanti dan Purnamaningsih (2021) adalah melayani kebutuhan individu, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang ditetapkan dan dimaksudkan untuk memuaskan penerima pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas harus berorientasi kepada pemenuhan kepuasan pengguna layanan sebagai tugas utama. Pelayanan yang berorientasi pada *customer service area* adalah wujud pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah daerah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Menurut Dr. Ir. Fadel Muhammad dalam bukunya berjudul “*Reinventing Local Government*” menjelaskan kinerja berkaitan erat dengan kemampuan pemerintah dalam memenuhi tuntutan publik melalui pemberian *public goods*. Pernyataan tersebut mengindikasikan betapa pentingnya kualitas pelayanan publik dalam sebuah organisasi, mengingat keberhasilan kinerja sektor publik ialah seberapa optimal kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat (Muhammad, 2008).

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak lepas dari strategi pelaksanaan kebijakan pelayanan publik dimulai dari pembinaan, pembentukan organisasi penyelenggara, penataan pelayanan publik hingga melaksanakan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, serta pelayanan konsultasi. Selanjutnya diatur terkait kewajiban penyelenggara pelayanan publik diantaranya menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan termasuk publikasinya, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas diukur dengan terpenuhinya hak pengguna layanan yang didukung juga dengan pemenuhan kewajiban (ketentuan) oleh pengguna layanan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Membangun kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas. Atas dasar hal tersebut, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagaimana ketentuannya telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pasal 1

ketentuan tersebut menyatakan bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat. Menindaklanjuti ketentuan peraturan tersebut, Pemerintah Kabupaten Badung secara periodik telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat 1 (satu) kali setiap tahun dimulai tahun 2019 hingga saat ini.

Pemerintah Kabupaten Badung telah menetapkan Visi pembangunan Semesta Berencana Kabupaten Badung Tahun 2021-2026 adalah “Melanjutkan Kebahagiaan Masyarakat Badung Melalui Pembangunan Yang Berlandaskan Tri Hita Karana”. Visi tersebut diterjemahkan dalam 9 (sembilan) misi yakni:

- a) Memperkokoh kerukunan hidup bermasyarakat dalam bingkai Keragaman Adat, Budaya dan Agama.
- b) Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan berdasarkan prinsip *good governance* dan *clean government* yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- c) Mewujudkan tatanan masyarakat yang tertib, taat azas serta menjunjung tinggi penegakan hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM).
- d) Memantapkan kreativitas seni dan budaya masyarakat yang berorientasi pada pelestarian kearifan lokal.
- e) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berlandaskan pada penguatan pendidikan, kesehatan dan perekonomian masyarakat.
- f) Pemberdayaan ekonomi kreatif dan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) berdasarkan potensi wilayah dan masyarakat.
- g) Meningkatkan kebahagiaan masyarakat melalui sistem jaminan sosial yang komprehensif.
- h) Memperkuat sinergi pariwisata dengan pertanian yang berorientasi kepada agroindustri dan pelestarian sumber daya alam.
- i) Meningkatkan daya saing daerah yang berbasis kreativitas dan inovasi.

Visi dan Misi tersebut tentu akan terwujud ketika pemerintah mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Pemerintah Kabupaten Badung senantiasa melakukan berbagai upaya peningkatan

kualitas pelayanan publik melalui inovasi pelayanan. Inovasi merupakan salah satu proses terpenting dalam upaya mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik (Hartomi, 2018). Inovasi pelayanan publik dilakukan oleh seluruh Perangkat daerah di Kabupaten Badung sebagai bentuk komitmen mewujudkan kepuasan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Badung mengapresiasi upaya perangkat daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan senantiasa melakukan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala setiap tahunnya.

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara deskriptif kuantitatif atas penilaian masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 memotret kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung secara obyektif dan menunjukkan kualitas pelayanan publik. Hasil pengukuran tersebut akan dijadikan dasar bagi Perangkat Daerah dalam pengambilan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Badung Tahun 2022 Nomor 17);
- g. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024.
- h. Surat Keputusan Bupati Badung Nomor 70/055/HK/2024 Tentang Pembentukan Tim Teknis pada Sub Kegiatan Fasilitasi, Pelaksanaan dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Kelembagaan dan Ketatalaksanaan;
- i. Surat Keputusan Bupati Badung Nomor 71/055/HK/2024 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Sub Kegiatan Fasilitasi, Pelaksanaan dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Kelembagaan dan Ketatalaksanaan.

1.3 Maksud

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan maksud untuk melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

1.4 Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung yang ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024.

1.5 Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Pemerintah Kabupaten Badung
 - 1) Mengukur kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
 - 2) Mengetahui unsur mana yang masih lemah dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - 3) Menjadi referensi dan/atau bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 - 4) Menjadi media untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Kabupaten Badung; dan
 - 5) Menjadi pemacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Badung dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
2. Manfaat bagi masyarakat
 - 1) Dapat menyampaikan pendapat dan penilaian atas pelayanan publik yang diterima;
 - 2) Mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari masing-masing perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

1.6 Sasaran

Adapun sasaran kegiatan ini adalah mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 sebagai hasil dari survei yang dilakukan kepada penerima layanan publik yang diselenggarakan

oleh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung sebagai berikut:

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

28. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.
29. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.
30. Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.
31. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.
32. Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.
33. Kecamatan Petang Kabupaten Badung.
34. Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.
35. Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.
36. Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.
37. Kecamatan Kuta Kabupaten Badung.
38. Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.

1.7 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan
9. Sarana dan Prasarana.

BAB II

PELAKSANAAN DAN METODE SURVEI

2.1 Lokasi dan Waktu

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara periodik di seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung yang total berjumlah 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah selama 3 (tiga) bulan mulai dari tanggal 1 Mei sampai dengan 31 Juli 2024. Survei dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung bersinergi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Pelaksanaan survei di Perangkat Daerah juga didampingi oleh petugas pendamping yang ditugaskan oleh Kepala Perangkat Daerah lokasi survei.

2.2 Penentuan Jumlah Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2020) merupakan wilayah secara umum yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari lalu dibuat kesimpulannya. Jumlah sampel dalam survei dapat ditentukan apabila jumlah populasinya telah diketahui terlebih dahulu. Lebih lanjut dijelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian (Sugiyono, 2020).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tidak menjelaskan tentang cara menentukan jumlah populasi sebagai dasar dalam menentukan besaran sampel. Dalam peraturan tersebut mengatur bahwa besaran sampel ditentukan berdasarkan atas jumlah populasi, dengan menggunakan Tabel *Krejcie-Morgan*.

Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan jumlah total dari penerima layanan pada masing-masing Perangkat Daerah pada

kurun waktu bulan Januari sampai dengan Pebruari 2024. 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah mengirimkan data estimasi jumlah penerima layanan selama bulan Januari sampai dengan Pebruari 2024. Berdasarkan data yang diperoleh dari seluruh perangkat daerah sasaran survei, total pengguna layanan adalah sebanyak 101.018. Data jumlah populasi inilah yang selanjutnya menjadi dasar penentuan ukuran sampel. Berpedoman pada tabel *Krejcie-Morgan* maka ditentukan jumlah sampelnya adalah sebanyak 5.351 orang. Data jumlah populasi dan sampel Perangkat Daerah dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1 Populasi dan Sampel Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024

No.	Nama Perangkat Daerah/Perumda	Populasi	Sampel
1	Sekretariat Daerah	297	169
2	Sekretariat DPRD	75	63
3	Inspektorat	64	56
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	45	40
5	Badan Pendapatan Daerah	93	76
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	70	59
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	76	63
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah	20	19
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	78	66
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	90	73
11	Dinas Pariwisata	237	148
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	138	103
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	65	56
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	45	40
15	Dinas Kebudayaan	29.750	379
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1.433	306
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	170	118
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	70	59
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga	57	52
20	Dinas Pertanian dan Pangan	116	92
21	Dinas Komunikasi dan Informatika	1.078	285

No.	Nama Perangkat Daerah/Perumda	Populasi	Sampel
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	83	70
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	200	132
24	Dinas Kesehatan	520	226
25	Dinas Sosial	80	66
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	15.968	377
27	Dinas Perikanan	10	10
28	Dinas Perhubungan	35	32
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	139	103
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan	100	80
31	Satuan Polisi Pamong Praja	163	118
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada	44.505	381
33	Kecamatan Petang	400	196
34	Kecamatan Abiansemal	2.154	327
35	Kecamatan Mengwi	1.184	291
36	Kecamatan Kuta Utara	531	226
37	Kecamatan Kuta	629	242
38	Kecamatan Kuta Selatan	250	152
TOTAL		101.018	5.351

Sumber: perangkat daerah (data diolah)

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan berbagai cara, sesuai dengan karakteristik pengguna layanan (responden). Teknik pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Pertama, melakukan wawancara langsung di lokasi survei (perangkat daerah) kepada responden yang telah mendapatkan pelayanan pada waktu layanan dengan menggunakan kuisisioner elektronik melalui *google form* yang telah disiapkan. Dalam kondisi tertentu, survei dilakukan dengan bantuan form kuisisioner untuk diisi langsung oleh responden, yang kemudian diinput ke dalam *google form* oleh petugas survei.
2. Kedua, menghubungi responden yang telah mendapatkan pelayanan melalui sambungan telepon. Teknik ini dilakukan kepada responden yang mendapat pelayanan secara online.

3. Ketiga, untuk penerima layanan tertentu pengumpulan data dilakukan dengan mendatangi langsung responden ke lokasi masing-masing, berdasarkan atas data yang diberikan oleh perangkat daerah pemberi layanan (pelayanan penanganan bencana).

2.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 ini dilaksanakan sepenuhnya mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Permenpan No. 14 Tahun 2017

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yang besarnya telah ditentukan yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversi dengan nilai dasar 25. Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu dan kinerja pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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 - 3,352	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,3524 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No. 14 Tahun 2017

2.5 Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam survei ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu dengan menjabarkan temuan data hasil survei dalam bentuk tabel dan grafik dari nilai masing-masing unsur yang disurvei.

2.6 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei adalah kuisisioner yang memuat pertanyaan tertutup tentang persepsi dan/atau pendapat pengguna layanan atas layanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan. Jawaban pada kuisisioner disusun berdasarkan *Skala Likert*, yaitu suatu skala psikometrik yang umum dan paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Skala yang digunakan adalah nilai persepsi 1 sampai 4. Nilai persepsi yang terkecil adalah 1 dan yang terbesar adalah 4, dengan demikian semakin tinggi nilai persepsi, maka semakin positif persepsi pengguna atas layanan yang diberikan. Format kuisisioner yang digunakan pada survei tahun 2024 sepenuhnya mengadopsi format kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017. Instrumen survei dalam bentuk kuisisioner digunakan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur pokok pelayanan publik yang meliputi:

1) **Persyaratan**

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

2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

3) **Waktu Penyelesaian**

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

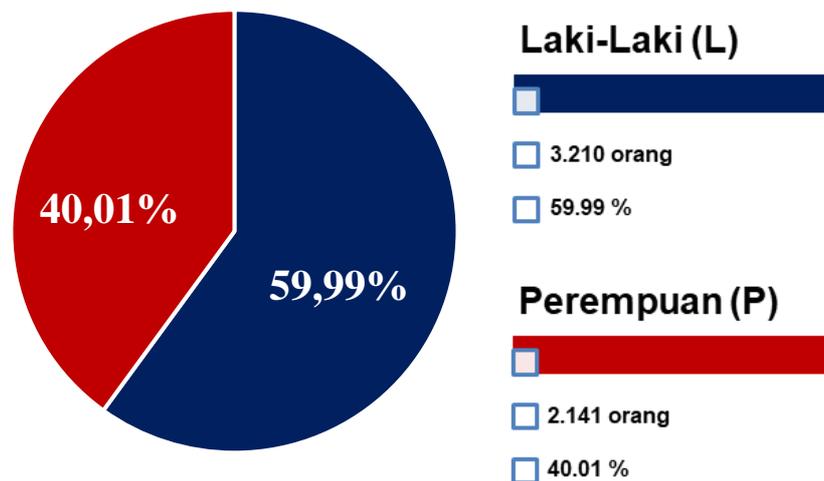
Instrumen survei juga memuat 1 (satu) pertanyaan terbuka yang bertujuan untuk memperoleh pendapat/saran/kritik/apresiasi dari responden atas pelayanan yang ditelaah diterima.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

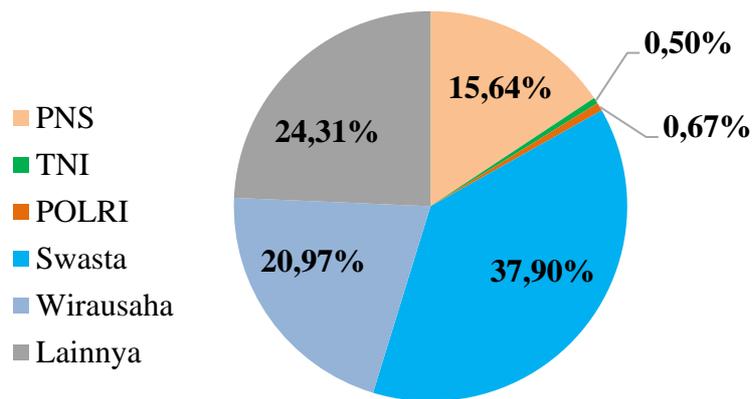
3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), demografi adalah ilmu tentang susunan, jumlah, dan perkembangan penduduk. Pada survei ini kondisi demografi responden dibagi ke dalam 3 (tiga) kategori yaitu jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Adapun demografi atau karakteristik responden dalam survei ini dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:



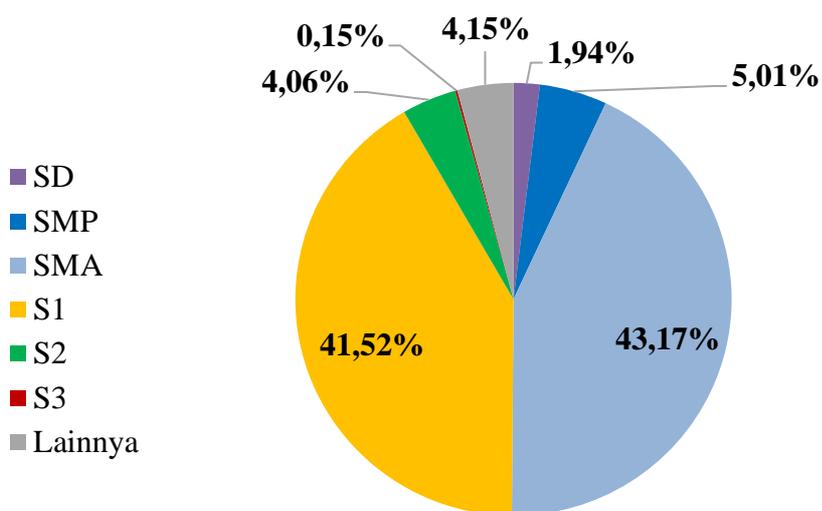
Grafik 3. 1 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Grafik 3.1 diperoleh data bahwa mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 3.210 orang responden atau sebesar 59.99 persen dan sebanyak 2.141 orang responden atau sebesar 40.01 persen berjenis kelamin Perempuan (Lampiran 1).



Grafik 3.2 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Grafik 3.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 berprofesi sebagai pekerja swasta yakni sebanyak 2.028 orang atau sebesar 37,90 persen, selanjutnya sebanyak 1.301 orang atau sebesar 24.31 persen responden bekerja pada sektor lainnya, sebanyak 1.122 orang atau sebesar 20.97 persen responden berprofesi sebagai wirausaha, sebanyak 837 orang atau sebesar 15,64 persen responden berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebanyak 36 orang atau sebesar 0.67 persen responden berprofesi sebagai POLRI, dan sebanyak 27 orang atau sebesar 0,50 persen responden berprofesi sebagai TNI (Lampiran 2).



Grafik 3.3 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Grafik 3.3 menjelaskan bahwa sebanyak 2.310 orang atau 43.17 persen responden merupakan lulusan SMA/Sederajat, sebanyak 2.222 orang atau 41.52 persen responden merupakan lulusan Sarjana Srata 1 (S1), sebanyak 268 orang atau 5.01 persen responden merupakan lulusan SMP/Sederajat, sebanyak 222 orang atau 4.15 persen responden berlatar belakang pendidikan lainnya, sebanyak 217 orang atau 4.06 persen responden merupakan lulusan Magister (S2), sebanyak 104 orang atau 1.94 persen responden merupakan lulusan Sekolah Dasar (SD). Sisanya sejumlah 8 orang atau 0.15 persen responden merupakan lulusan Doktoral (S3) (Lampiran 3).

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Data yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah melalui *google form* telah dilakukan analisis menggunakan perhitungan sesuai dengan ketentuan pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3.2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 38 Perangkat Daerah

Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung telah dirinci berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai sebagaimana tertuang pada tabel sebagai berikut.

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **88,92** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (99,70) sedangkan terendah adalah

unsur Waktu Pelayanan (85,06). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,44	0,111	0,382	85,95	Baik	B
U2	Prosedur	3,44	0,111	0,382	85,95	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,40	0,111	0,378	85,06	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,93	0,111	0,437	98,37	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,44	0,111	0,383	86,09	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	0,111	0,384	86,39	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	0,111	0,385	86,54	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99	0,111	0,443	99,70	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	0,111	0,383	86,24	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,56			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,92			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Inspektorat Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **94,54** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (98,66) sedangkan terendah adalah unsur Prosedur (90,63). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Inspektorat Kabupaten Badung
Inspektorat Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,70	0,111	0,411	92,41	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,63	0,111	0,403	90,63	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,64	0,111	0,405	91,07	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,95	0,111	0,438	98,66	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,71	0,111	0,413	92,86	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,84	0,111	0,427	95,98	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,79	0,111	0,421	94,64	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,93	0,111	0,437	98,21	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,86	0,111	0,429	96,43	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,78			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				94,54			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sebesar **91,18** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (98,41) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (86,90). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Badung
 Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,59	0,111	0,399	89,68	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,63	0,111	0,404	90,87	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,48	0,111	0,386	86,90	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,87	0,111	0,430	96,83	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,54	0,111	0,393	88,49	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,111	0,395	88,89	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	0,111	0,395	88,89	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,94	0,111	0,437	98,41	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	0,111	0,407	91,67	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,65			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91,18			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **91,88** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Waktu dan pelayanan (88,75). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,48	0,111	0,386	86,88	Baik	B
U2	Prosedur	3,60	0,111	0,400	90,00	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,55	0,111	0,394	88,75	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,63	0,111	0,403	90,63	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60	0,111	0,400	90,00	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,63	0,111	0,403	90,63	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,60	0,111	0,400	90,00	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,68			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91,88			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **85,64** dengan kategori kinerja pelayanan **Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (98,03) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (79,63). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,33	0,111	0,370	83,22	Baik	B
U2	Prosedur	3,32	0,111	0,368	82,89	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,20	0,111	0,355	79,93	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,80	0,111	0,423	95,07	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,34	0,111	0,371	83,55	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33	0,111	0,370	83,22	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	0,111	0,370	83,22	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,92	0,111	0,436	98,03	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,26	0,111	0,363	81,58	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,43			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				85,64			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **86,82** dengan kategori kinerja pelayanan **Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (75,42). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,36	0,111	0,373	83,90	Baik	B
U2	Prosedur	3,31	0,111	0,367	82,63	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,02	0,111	0,335	75,42	Kurang Baik	C
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,443	99,58	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,36	0,111	0,373	83,90	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36	0,111	0,373	83,90	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	0,111	0,394	88,56	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	0,111	0,371	83,47	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,47			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86,82			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **89,42** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah unsur Kompetensi Pelaksana (84,52). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,44	0,111	0,383	86,11	Baik	B
U2	Prosedur	3,52	0,111	0,392	88,10	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,40	0,111	0,377	84,92	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,51	0,111	0,390	87,70	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	0,111	0,376	84,52	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	0,111	0,388	87,30	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	0,111	0,443	99,60	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	0,111	0,384	86,51	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,58			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89,42			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **92,69** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan (89,47). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Riset Dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung

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

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **94,53** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Prosedur (90,53). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 9 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,65	0,111	0,406	91,29	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,62	0,111	0,402	90,53	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,68	0,111	0,409	92,05	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,443	99,62	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,70	0,111	0,411	92,42	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,79	0,111	0,421	94,70	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,82	0,111	0,424	95,45	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,79	0,111	0,421	94,70	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,78			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				94,53			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **87,94** dengan kategori kinerja pelayanan **Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (95,55) sedangkan terendah adalah unsur Prosedur (82,88). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 10 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,41	0,111	0,379	85,27	Baik	B
U2	Prosedur	3,32	0,111	0,368	82,88	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,37	0,111	0,374	84,25	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,82	0,111	0,425	95,55	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,49	0,111	0,388	87,33	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	0,111	0,385	86,64	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,62	0,111	0,402	90,41	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,75	0,111	0,417	93,84	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	0,111	0,379	85,27	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,52			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				87,94			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Pariwisata Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **88,01** dengan kategori kinerja pelayanan **Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (95,78) sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (80,41). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 11 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Badung

Dinas Pariwisata Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,22	0,111	0,357	80,41	Baik	B
U2	Prosedur	3,28	0,111	0,365	82,09	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,38	0,111	0,375	84,46	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,82	0,111	0,425	95,61	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,39	0,111	0,376	84,63	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,53	0,111	0,392	88,18	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,72	0,111	0,413	92,91	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,83	0,111	0,426	95,78	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,52	0,111	0,391	88,01	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,52			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,01			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **88,40** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (96,84) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (83,01). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 12 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,48	0,111	0,386	86,89	Baik	B
U2	Prosedur	3,34	0,111	0,371	83,50	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,32	0,111	0,369	83,01	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,63	0,111	0,403	90,78	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,50	0,111	0,388	87,38	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	0,111	0,395	88,83	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,59	0,111	0,399	89,81	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,87	0,111	0,430	96,84	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,54	0,111	0,394	88,59	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,54			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,40			
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu pelayanan						A	

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 96,33 dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (82,59). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.13 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,82	0,111	0,425	95,54	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,91	0,111	0,435	97,77	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,86	0,111	0,429	96,43	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,91	0,111	0,435	97,77	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,96	0,111	0,440	99,11	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,93	0,111	0,437	98,21	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	0,111	0,442	99,55	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	0,111	0,367	82,59	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,85			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				96,33			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 97,85 dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik dan mutu pelayanan A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah 2 (dua) unsur yakni: Persyaratan dan Prosedur (95,63). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.14 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,83	0,111	0,425	95,63	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,83	0,111	0,425	95,63	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,88	0,111	0,431	96,88	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,93	0,111	0,436	98,13	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,88	0,111	0,431	96,88	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,98	0,111	0,442	99,38	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,93	0,111	0,436	98,13	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,91			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				97,85			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **97,21** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (99,34) sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (96,04). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 15 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung

Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,84	0,111	0,427	96,04	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,86	0,111	0,429	96,50	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,83	0,111	0,425	95,71	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,97	0,111	0,441	99,27	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,85	0,111	0,428	96,37	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,89	0,111	0,433	97,36	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,90	0,111	0,434	97,56	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97	0,111	0,442	99,34	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,87	0,111	0,430	96,70	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,89			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				97,21			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 95,34 dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (98,86) sedangkan terendah adalah unsur Produk Layanan (93,06). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.16 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,74	0,111	0,415	93,38	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,78	0,111	0,420	94,61	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,75	0,111	0,417	93,87	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,94	0,111	0,438	98,53	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,72	0,111	0,414	93,06	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,80	0,111	0,423	95,10	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,81	0,111	0,423	95,26	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	0,111	0,439	98,86	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,82	0,111	0,424	95,42	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,81			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				95,34			
Kinerja Pelayanan					Sangat Baik		
Mutu pelayanan						A	

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **99,25** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada 5 (lima) unsur yakni; Persyaratan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (93,86). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.17 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,99	0,111	0,444	99,79	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,99	0,111	0,444	99,79	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,75	0,111	0,417	93,86	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,99	0,111	0,444	99,79	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,97			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				99,25			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **91,43** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (84,75). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 18 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung

Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,49	0,111	0,388	87,29	Baik	B
U2	Prosedur	3,42	0,111	0,380	85,59	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,39	0,111	0,377	84,75	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,78	0,111	0,420	94,49	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,61	0,111	0,401	90,25	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,59	0,111	0,399	89,83	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,63	0,111	0,403	90,68	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,66			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91,43			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **86,49** dengan kategori kinerja pelayanan **Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Produk Layanan (81,25). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.19 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung

Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,37	0,111	0,374	84,13	Baik	B
U2	Prosedur	3,42	0,111	0,380	85,58	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,40	0,111	0,378	85,10	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,25	0,111	0,361	81,25	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	0,111	0,368	82,69	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,38	0,111	0,376	84,62	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,54	0,111	0,393	88,46	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	0,111	0,385	86,54	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,46			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86,49			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **90,79** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,73) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (86,41). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 20 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung

Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,50	0,111	0,389	87,50	Baik	B
U2	Prosedur	3,48	0,111	0,386	86,96	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,46	0,111	0,384	86,41	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,443	99,73	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,49	0,111	0,388	87,23	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,61	0,111	0,401	90,22	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,68	0,111	0,409	92,12	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97	0,111	0,441	99,18	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	0,111	0,390	87,77	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,63			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,79			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **85,46** dengan kategori kinerja pelayanan **Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,12), sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (81,05). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 21 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,26	0,111	0,362	81,49	Baik	B
U2	Prosedur	3,27	0,111	0,363	81,75	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,25	0,111	0,361	81,32	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,96	0,111	0,441	99,12	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,29	0,111	0,366	82,28	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,111	0,361	81,32	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,27	0,111	0,363	81,75	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96	0,111	0,440	99,04	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,24	0,111	0,360	81,05	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,42			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				85,46			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **93,29** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00), sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (89,64). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 22 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,59	0,111	0,398	89,64	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,73	0,111	0,414	93,21	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,61	0,111	0,402	90,36	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,61	0,111	0,402	90,36	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,69	0,111	0,410	92,14	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,70	0,111	0,411	92,50	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99	0,111	0,443	99,64	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	0,111	0,408	91,79	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,73			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				93,29			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **91,37** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,24), sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan (85,98). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 23 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.44	0.111	0.382	85.98	Baik	B
U2	Prosedur	3.64	0.111	0.405	91.10	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3.50	0.111	0.389	87.50	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3.97	0.111	0.441	99.24	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3.53	0.111	0.392	88.26	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.55	0.111	0.394	88.64	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.68	0.111	0.409	92.05	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.95	0.111	0.439	98.86	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.63	0.111	0.403	90.72	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3.65			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91.37			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **89,28** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada dua unsur yakni Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (91,12), sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (83,85). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 24 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Badung

Dinas Kesehatan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,46	0,111	0,384	86,39	Baik	B
U2	Prosedur	3,50	0,111	0,389	87,50	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,35	0,111	0,373	83,85	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,96	0,111	0,441	99,12	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,42	0,111	0,381	85,62	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	0,111	0,382	85,95	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,55	0,111	0,395	88,83	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96	0,111	0,441	99,12	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	0,111	0,387	87,17	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,57			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89,28			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **92,38** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada 2 (dua) unsur yakni: Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (99,62), sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (87,88). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 25 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Badung

Dinas Sosial Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,64	0,111	0,404	90,91	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,67	0,111	0,407	91,67	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,52	0,111	0,391	87,88	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,443	99,62	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,59	0,111	0,399	89,77	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,62	0,111	0,402	90,53	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,62	0,111	0,402	90,53	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	0,111	0,443	99,62	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,64	0,111	0,404	90,91	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,70			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				92,38			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **97,69** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (100,00) sedangkan terendah adalah 2 (dua) unsur yakni: Persyaratan dan Prosedur (96,82). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 26 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,87	0,111	0,430	96,82	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,88	0,111	0,431	96,95	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,87	0,111	0,430	96,82	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	99,93	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,89	0,111	0,432	97,15	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,88	0,111	0,431	97,02	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,89	0,111	0,432	97,21	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,89	0,111	0,433	97,35	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,91			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				97,69			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Perikanan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 84,44 dengan kategori kinerja pelayanan **Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada 2 (dua) unsur yakni: Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (75,00). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 27 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perikanan Kabupaten Badung

Dinas Perikanan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,30	0,111	0,367	82,50	Baik	B
U2	Prosedur	3,30	0,111	0,367	82,50	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,00	0,111	0,333	75,00	Kurang Baik	C
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,10	0,111	0,344	77,50	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20	0,111	0,356	80,00	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,30	0,111	0,367	82,50	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,20	0,111	0,356	80,00	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,38			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				84,44			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **88,54** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada 2 (dua) unsur yakni: Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (100,00) sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (83,59). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 28 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung

Dinas Perhubungan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,47	0,111	0,385	86,72	Baik	B
U2	Prosedur	3,50	0,111	0,389	87,50	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,41	0,111	0,378	85,16	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,38	0,111	0,375	84,38	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	0,111	0,385	86,72	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,31	0,111	0,368	82,81	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	0,111	0,372	83,59	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,54			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,54			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **86,65** dengan kategori kinerja pelayanan **Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,77) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (80,58). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 29 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,29	0,111	0,366	82,28	Baik	B
U2	Prosedur	3,42	0,111	0,380	85,44	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,22	0,111	0,358	80,58	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,443	99,76	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,29	0,111	0,366	82,28	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	0,111	0,364	81,80	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,41	0,111	0,379	85,19	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	0,111	0,442	99,51	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,32	0,111	0,369	83,01	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,47			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86,65			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **89,90** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,59) sedangkan terendah adalah unsur Prosedur (85,31). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 30 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung

Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,43	0,111	0,381	85,63	Baik	B
U2	Prosedur	3,41	0,111	0,379	85,31	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,54	0,111	0,393	88,44	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,443	99,69	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,51	0,111	0,390	87,81	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	0,111	0,394	88,75	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	0,111	0,392	88,13	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,91	0,111	0,435	97,81	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	0,111	0,389	87,50	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,60			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89,90			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **89,36** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,58) sedangkan terendah adalah pada dua (2) unsur yakni Prosedur (83,26) dan Waktu Pelayanan (83,26). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 31 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,43	0,111	0,381	85,81	Baik	B
U2	Prosedur	3,33	0,111	0,370	83,26	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,33	0,111	0,370	83,26	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,443	99,58	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,52	0,111	0,391	87,92	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	0,111	0,396	89,19	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,52	0,111	0,391	87,92	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96	0,111	0,440	98,94	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,53	0,111	0,393	88,35	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,57			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89,36			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di RSD Mangusada Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **92,28** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (98,23) dan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (89,04). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 32 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Rawat Jalan RSD Mangusada Kabupaten Badung

Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,66	0,111	0,407	91,60	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,61	0,111	0,402	90,35	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,57	0,111	0,397	89,30	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,90	0,111	0,434	97,57	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,66	0,111	0,406	91,40	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,70	0,111	0,411	92,59	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,62	0,111	0,402	90,42	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,93	0,111	0,437	98,23	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,56	0,111	0,396	89,04	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,69			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				92,28			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Kecamatan Petang Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **87,34** dengan kategori kinerja pelayanan **Baik** dan mutu pelayanan **B**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/tarif (99,49) sedangkan terendah adalah pada Waktu Pelayanan (82,53). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 33 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Petang Kabupaten Badung

Kecamatan Petang Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,37	0,111	0,375	84,31	Baik	B
U2	Prosedur	3,37	0,111	0,374	84,18	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,30	0,111	0,367	82,53	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,442	99,49	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,38	0,111	0,376	84,57	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36	0,111	0,374	84,06	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,38	0,111	0,375	84,44	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,85	0,111	0,427	96,17	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	0,111	0,384	86,35	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,49			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				87,34			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 91,06 dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,77) sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (87,08). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 34 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung

Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,60	0,111	0,400	90,06	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,60	0,111	0,400	90,06	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,55	0,111	0,394	88,69	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,443	99,77	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,54	0,111	0,394	88,61	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,111	0,396	89,07	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	0,111	0,396	88,99	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,89	0,111	0,432	97,25	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,48	0,111	0,387	87,08	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,64			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91,06			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **88,76** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,40) sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (84,11). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 35 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung

Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,55	0,111	0,394	88,75	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,59	0,111	0,399	89,86	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,46	0,111	0,384	86,51	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,442	99,40	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,49	0,111	0,388	87,37	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52	0,111	0,391	87,97	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	0,111	0,393	88,49	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,36	0,111	0,374	84,11	Baik	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	0,111	0,384	86,43	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,55			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,76			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **90,74** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,89) sedangkan terendah adalah unsur Waktu pelayanan (86,39). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 36 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung

Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,47	0,111	0,385	86,73	Baik	B
U2	Prosedur	3,49	0,111	0,388	87,28	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,46	0,111	0,384	86,39	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	99,89	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,53	0,111	0,392	88,16	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51	0,111	0,390	87,72	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	0,111	0,398	89,49	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99	0,111	0,443	99,78	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,65	0,111	0,406	91,26	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,63			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,74			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Kecamatan Kuta Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **88,51** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (96,90) sedangkan terendah adalah unsur Produk Layanan (84,40). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 37 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Kabupaten Badung

Kecamatan Kuta Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,43	0,111	0,382	85,85	Baik	B
U2	Prosedur	3,50	0,111	0,388	87,40	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,39	0,111	0,376	84,71	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,86	0,111	0,429	96,59	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,38	0,111	0,375	84,40	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	0,111	0,384	86,47	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,52	0,111	0,391	88,02	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,88	0,111	0,431	96,90	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	0,111	0,383	86,26	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,54			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,51			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

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

Hasil survei yang telah dilakukan di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **94,47** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,84) sedangkan terendah adalah unsur Prosedur (86,35). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 38 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung

Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,51	0,111	0,390	87,83	Baik	B
U2	Prosedur	3,45	0,111	0,384	86,35	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,48	0,111	0,387	87,01	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,444	99,84	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,53	0,111	0,393	88,32	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	0,111	0,395	88,82	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,63	0,111	0,403	90,63	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,68	0,111	0,409	91,94	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,59	0,111	0,399	89,80	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,60			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,06			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2024

3.2.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2024

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 diperoleh dari rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Berdasarkan paparan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing Perangkat Daerah seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disusun rekapan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh Perangkat Daerah Kabupaten Badung Tahun 2024 seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.39 Rekapitan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2024 pada 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah

No.	Nama Perangkat Daerah	Populasi	Sampel	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Sekretariat Daerah	297	169	88,92	A	Sangat Baik
2	Sekretariat DPRD	75	63	91,18	A	Sangat Baik
3	Inspektorat	64	56	94,54	A	Sangat Baik
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	45	40	91,87	A	Sangat Baik
5	Badan Pendapatan Daerah	93	76	85,64	B	Baik
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	70	59	86,82	B	Baik
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	76	63	89,42	A	Sangat Baik
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah	20	19	94,74	A	Sangat Baik
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	78	66	94,53	A	Sangat Baik
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	90	73	87,94	B	Baik
11	Dinas Pariwisata	237	148	88,01	B	Baik
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	138	103	88,40	A	Sangat Baik
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	65	56	96,33	A	Sangat Baik
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	45	40	97,85	A	Sangat Baik
15	Dinas Kebudayaan	29.750	379	97,21	A	Sangat Baik
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1.433	306	95,34	A	Sangat Baik
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	170	118	99,25	A	Sangat Baik
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	70	59	91,43	A	Sangat Baik
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga	57	52	86,49	B	Baik
20	Dinas Pertanian dan Pangan	116	92	90,79	A	Sangat Baik

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Pemerintahan Kabupaten Badung Tahun 2024

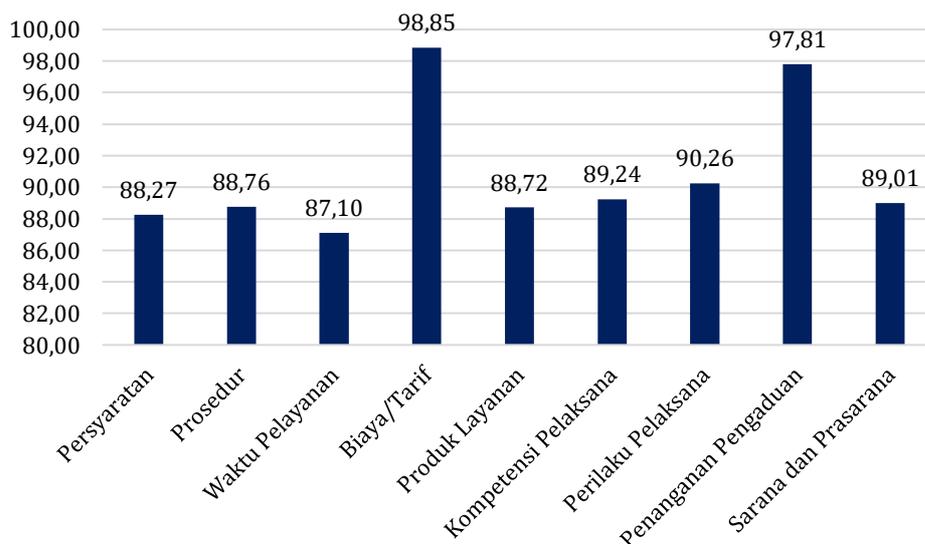
No.	Nama Perangkat Daerah	Populasi	Sampel	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
21	Dinas Komunikasi dan Informatika	1.078	285	85,46	B	Baik
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	83	70	93,29	A	Sangat Baik
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	200	132	91,37	A	Sangat Baik
24	Dinas Kesehatan	520	226	89,28	A	Sangat Baik
25	Dinas Sosial	80	66	92,38	A	Sangat Baik
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	15.968	377	97,69	A	Sangat Baik
27	Dinas Perikanan	10	10	84,44	B	Baik
28	Dinas Perhubungan	35	32	88,54	A	Sangat Baik
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	139	103	86,65	B	Baik
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan	100	80	89,90	A	Sangat Baik
31	Satuan Polisi Pamong Praja	163	118	89,36	A	Sangat Baik
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada	44.505	381	92,28	A	Sangat Baik
33	Kecamatan Petang	400	196	87,34	B	Baik
34	Kecamatan Abiansemal	2.154	327	91,06	A	Sangat Baik
35	Kecamatan Mengwi	1.184	291	88,76	A	Sangat Baik
36	Kecamatan Kuta Utara	531	226	90,74	A	Sangat Baik
37	Kecamatan Kuta	629	242	88,51	A	Sangat Baik
38	Kecamatan Kuta Selatan	250	152	90,06	A	Sangat Baik
JUMLAH		101.018	5.351	90,89	A	Sangat Baik

Sumber: Hasil SKM 2024

Berdasarkan Tabel 3.39 dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut:

- a) Nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2024 adalah sebesar **90.89** berarti bahwa kategori kinerja pelayanannya adalah **Sangat Baik** dan mutu pelayanannya adalah **A**.
- b) Sebanyak 29 (dua puluh sembilan) atau sebesar 76 persen Perangkat Daerah meraih kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dengan mutu A, dan sisanya sebanyak 9 (sembilan) atau sebesar 24 persen Perangkat Daerah meraih kategori kinerja pelayanan Baik dengan mutu pelayanan B.
- c) Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja menjadi perangkat daerah yang memperoleh nilai IKM tertinggi yakni sebesar 99,25 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Sedangkan Dinas Perikanan merupakan Perangkat Daerah dengan nilai IKM terendah yakni sebesar 84,44 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2024 sebesar 90.89 terdiri dari 9 (sembilan) nilai unsur pembentuk IKM. Rincian nilai unsur IKM Kabupaten Badung tahun 2024 dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik 3.4 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Badung

Berdasarkan grafik 3.5 diatas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (98,85) sedangkan nilai terendah adalah unsur waktu Pelayanan (87.10).

3.3 Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024 dengan Tahun Sebelumnya

3.3.1 Perbandingan IKM pada 38 Perangkat Daerah Tahun 2023 dan Tahun 2024

Perbandingan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung pada 38 (tiga puluh delapan) Perangkat Daerah Tahun 2023 dan Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 40 Perbandingan IKM pada 38 Perangkat Daerah Tahun 2023 dan Tahun 2024

No.	Nama Perangkat Daerah	Tahun 2023			Tahun 2024		
		Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Sekretariat Daerah	86,25	B	Baik	88,92	A	Sangat Baik
2	Sekretariat DPRD	90,67	B	Baik	91,18	A	Sangat Baik
3	Inspektorat	85,22	A	Sangat Baik	94,54	A	Sangat Baik
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	98,40	A	Sangat Baik	91,87	A	Sangat Baik
5	Badan Pendapatan Daerah	86,53	B	Baik	85,64	B	Baik
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	86,00	B	Baik	86,82	B	Baik
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	84,10	B	Baik	89,42	A	Sangat Baik
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah	92,69	A	Sangat Baik	94,74	A	Sangat Baik
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	85,68	B	Baik	94,53	A	Sangat Baik
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	88,41	A	Sangat Baik	87,94	B	Baik
11	Dinas Pariwisata	95,66	A	Sangat Baik	88,01	B	Baik
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	83,38	B	Baik	88,40	A	Sangat Baik

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Pemerintahan Kabupaten Badung Tahun 2024

No.	Nama Perangkat Daerah	Tahun 2023			Tahun 2024		
		Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	88,89	A	Sangat Baik	96,33	A	Sangat Baik
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	82,55	B	Baik	97,85	A	Sangat Baik
15	Dinas Kebudayaan	98,75	A	Sangat Baik	97,21	A	Sangat Baik
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	94,03	A	Sangat Baik	95,34	A	Sangat Baik
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	94,64	A	Sangat Baik	99,25	A	Sangat Baik
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	84,15	B	Baik	91,43	A	Sangat Baik
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga	83,65	B	Baik	86,49	B	Baik
20	Dinas Pertanian dan Pangan	93,79	A	Sangat Baik	90,79	A	Sangat Baik
21	Dinas Komunikasi dan Informatika	89,74	A	Sangat Baik	85,46	B	Baik
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	89,82	A	Sangat Baik	93,29	A	Sangat Baik
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	85,35	B	Baik	91,37	A	Sangat Baik
24	Dinas Kesehatan	86,42	B	Baik	89,28	A	Sangat Baik
25	Dinas Sosial	99,09	A	Sangat Baik	92,38	A	Sangat Baik
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	91,93	A	Sangat Baik	97,69	A	Sangat Baik
27	Dinas Perikanan	82,99	B	Baik	84,44	B	Baik
28	Dinas Perhubungan	90,43	A	Sangat Baik	88,54	A	Sangat Baik
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	86,91	B	Baik	86,65	B	Baik
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan	89,44	A	Sangat Baik	89,90	A	Sangat Baik
31	Satuan Polisi Pamong Praja	93,58	A	Sangat Baik	89,36	A	Sangat Baik
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada	94,42	A	Sangat Baik	92,28	A	Sangat Baik
33	Kecamatan Petang	83,79	B	Baik	87,34	B	Baik

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

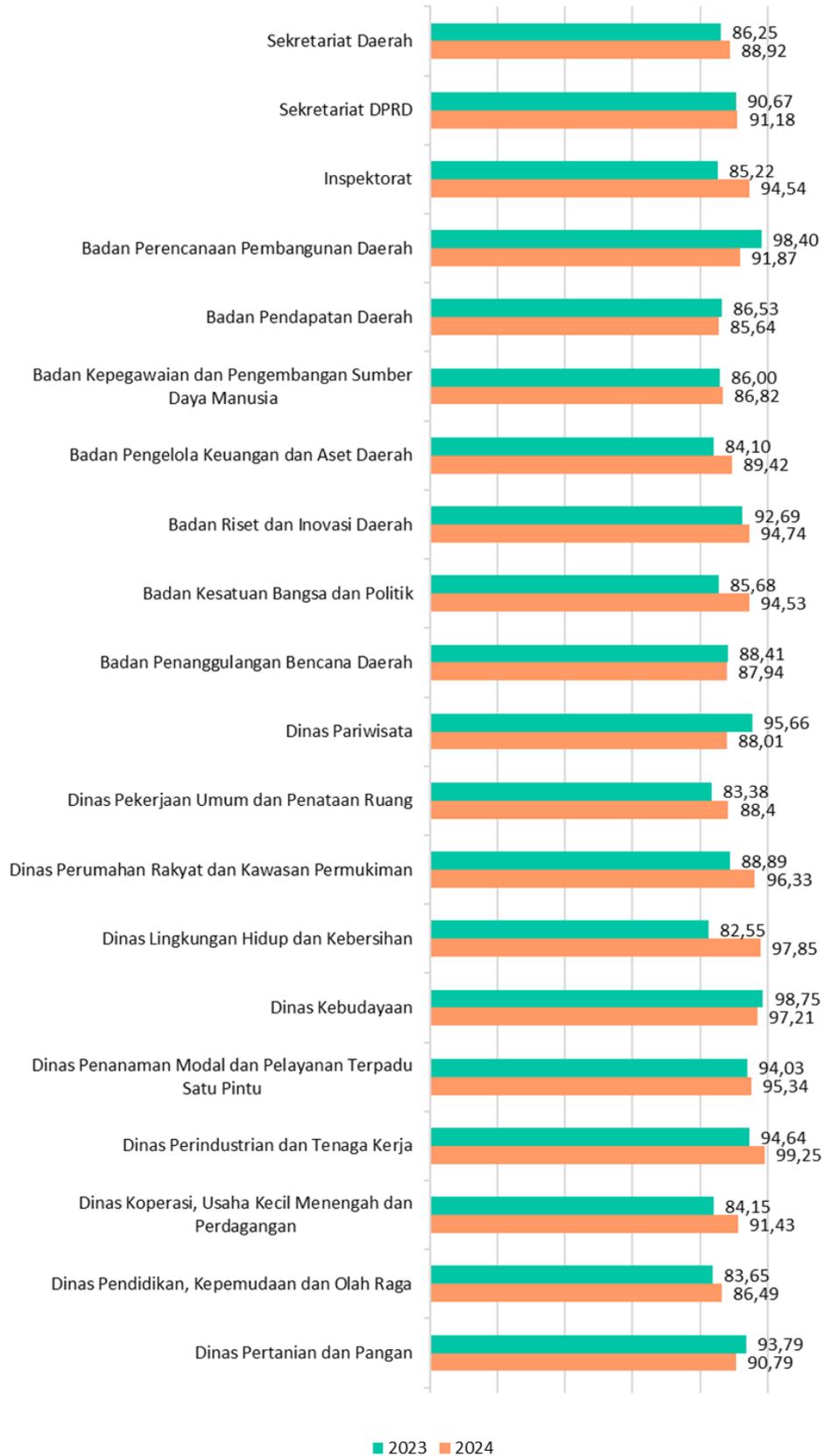
Pemerintahan Kabupaten Badung Tahun 2024

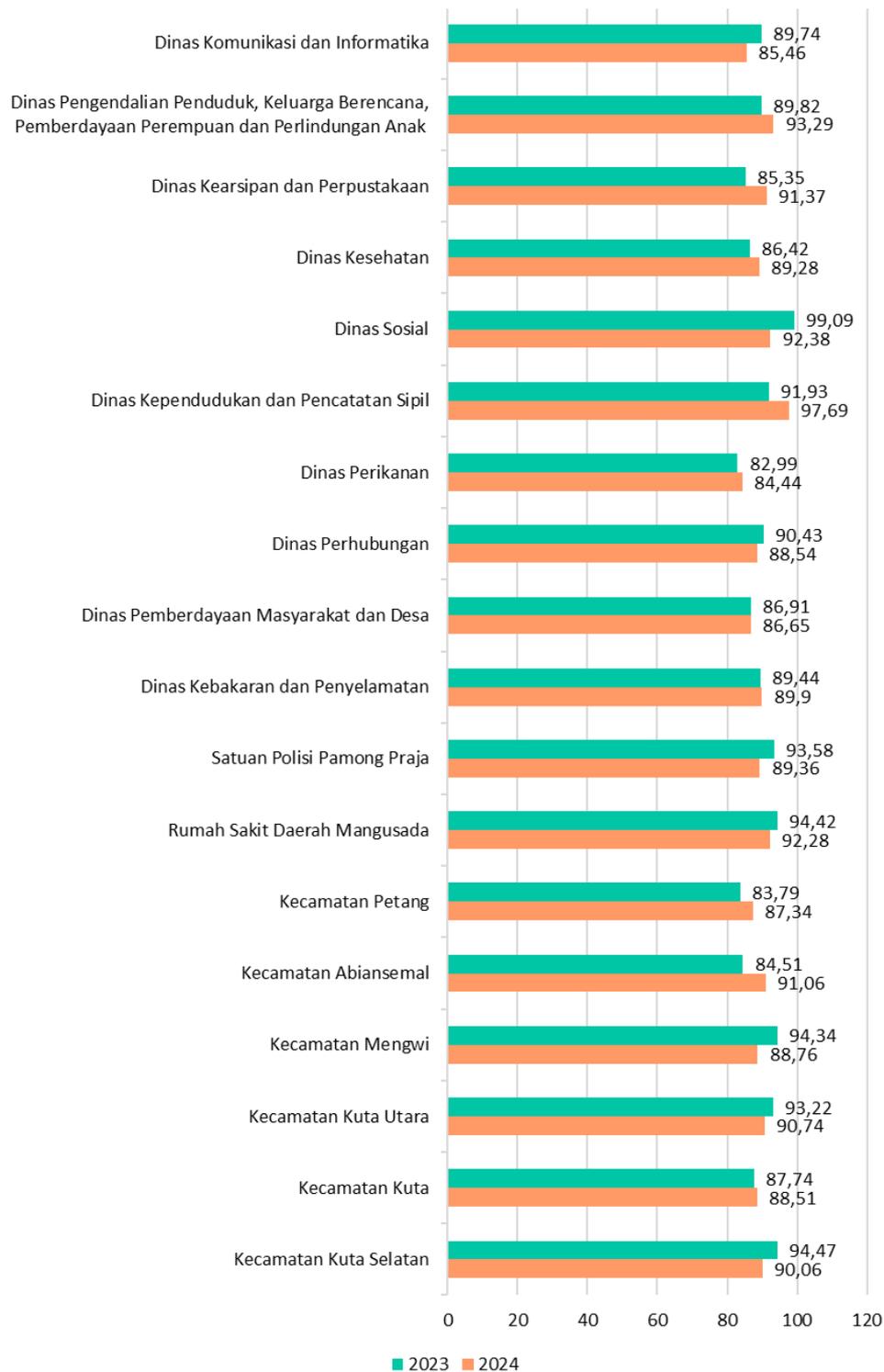
No.	Nama Perangkat Daerah	Tahun 2023			Tahun 2024		
		Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
34	Kecamatan Abiansemal	84,51	B	Baik	91,06	A	Sangat Baik
35	Kecamatan Mengwi	94,34	A	Sangat Baik	88,76	A	Sangat Baik
36	Kecamatan Kuta Utara	93,22	A	Sangat Baik	90,74	A	Sangat Baik
37	Kecamatan Kuta	87,74	B	Baik	88,51	A	Sangat Baik
38	Kecamatan Kuta Selatan	94,47	A	Sangat Baik	90,06	A	Sangat Baik
JUMLAH		89,52	A	Sangat Baik	90,89	A	Sangat Baik

Sumber: Hasil SKM 2023 dan 2024

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

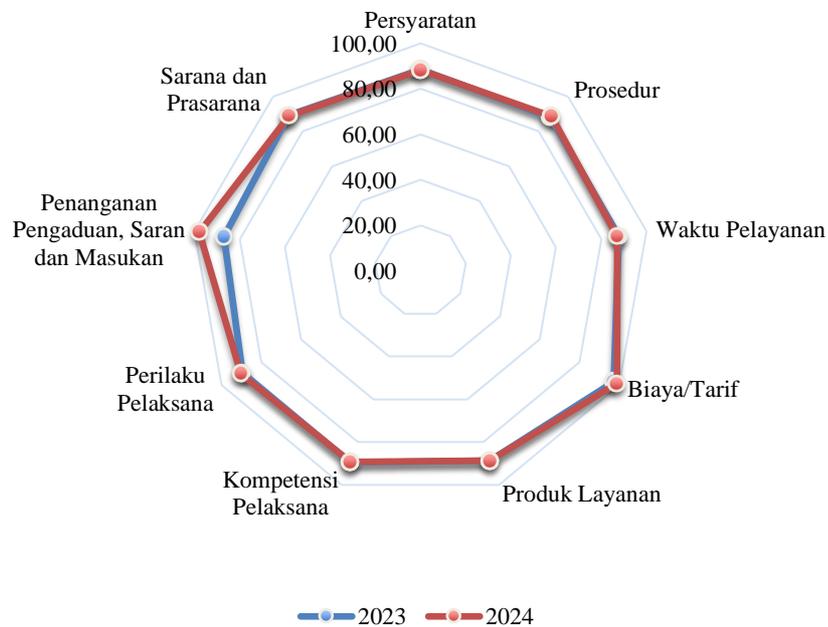
Pemerintahan Kabupaten Badung Tahun 2024





Grafik 3.5 Perbandingan IKM Tiap OPD Tahun 2023 – 2024

Selanjutnya disajikan data perbandingan nilai rata-rata unsur Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung tahun 2023 dan tahun 2024 dapat sesuai grafik berikut (tabel terlampir).



Grafik 3. 6 Perbandingan Nilai Unsur Terendah dan Nilai Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2023-2024

Berdasarkan Grafik 3.4 di atas dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut:

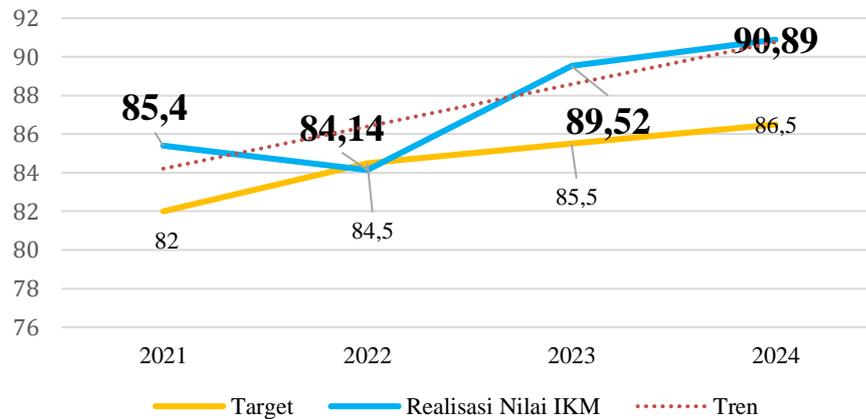
- Nilai rata-rata unsur Persyaratan pada tahun 2024 adalah sebesar 88,27. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar -0,23 poin dari tahun 2023 yang sebesar 88,50.
- Nilai rata-rata unsur Prosedur pada tahun 2024 adalah sebesar 88,76. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 0,65 poin dari tahun 2023 yang sebesar 88,11.
- Nilai rata-rata unsur Waktu Pelayanan pada tahun 2024 adalah sebesar 87,10. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar -0,66 poin dari tahun 2023 yang sebesar 87,76.
- Nilai rata-rata unsur Biaya/Tarif pada tahun 2024 adalah sebesar 98,85. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 1,49 poin dari tahun 2023 yang sebesar 97,36.

- e) Nilai rata-rata unsur Produk Layanan pada tahun 2024 adalah sebesar 88,72. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 0,06 poin dibandingkan tahun 2023 yang sebesar 88,66.
- f) Nilai rata-rata unsur Kompetensi Pelaksana pada tahun 2024 adalah sebesar 89,24. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar -0,34 poin dibandingkan dengan tahun 2023 yang sebesar 89,58.
- g) Nilai rata-rata unsur Perilaku Pelaksana pada tahun 2024 adalah sebesar 90,26. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 0,68 poin dibandingkan tahun 2023 yang sebesar 89,58.
- h) Nilai rata-rata unsur Penanganan Pengaduan pada tahun 2024 adalah sebesar 97,81. Nilai tersebut mengalami signifikansi peningkatan sebesar 10,90 poin dari tahun 2023 yang sebesar 86,91.
- i) Nilai rata-rata unsur Sarana dan Prasarana pada tahun 2024 adalah sebesar 89,01. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar -0,17 poin dari tahun 2023 yang sebesar 89,18.

3.3.2 Capaian dan Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2021 sampai dengan 2024

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Jika dibandingkan dengan nilai yang dicapai pada tahun sebelumnya dapat digambarkan pada Grafik 3.6 berikut ini:

**Target dan Realisasi Nilai IKM Kabupaten Badung
Tahun 2021 - 2024**



**Grafik 3. 7 Target dan Realisasi
Nilai IKM Kabupaten Badung Tahun 2021-2024**

Berdasarkan Grafik 3.6 dapat dijelaskan bahwa nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2021 sampai dengan tahun 2024 mengalami tren yang meningkat. Pada tahun 2021, 2023, dan 2024 realisasi nilai IKM Kabupaten Badung telah mencapai target, hanya tahun 2022 realisasi nilai IKM tidak mencapai target, selebihnya telah melampaui target.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung tahun 2024 adalah sebesar **90,89** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**.
- b) Nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 1,37 poin dibandingkan dengan tahun 2023 yang sebesar 89,52.
- c) Terdapat 29 (dua puluh sembilan) Perangkat Daerah yang termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Sisanya sebanyak 9 (sembilan) Perangkat Daerah yang termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B.
- d) Nilai rata-rata unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai 98,85, sedangkan unsur terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 87,10.
- e) Perangkat Daerah dengan nilai IKM yang tertinggi adalah Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung dengan nilai IKM sebesar 99,25 dengan kategori pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Unsur Pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada 5 (lima) unsur pelayanan yakni: Persyaratan; Waktu Pelayanan; Biaya/Tarif; Kompetensi pelaksana; dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 100,00. Unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 93,86.
- f) Perangkat Daerah dengan nilai IKM yang terendah adalah Dinas Perikanan Kabupaten Badung dengan nilai IKM sebesar 84,44 dengan kategori pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada 2 (dua) unsur pelayanan yakni: Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 100,00. Unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 75,00.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan uraian dan pembahasan hasil survei SKM Kabupaten Badung Tahun 2024 di atas, terdapat beberapa hal yang direkomendasikan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil SKM menunjukkan bahwa rata-rata terendah adalah pada unsur Waktu Pelayanan (87.10), oleh karena itu Perangkat Daerah sebaiknya melakukan evaluasi standar waktu pelayanannya sehingga dapat memberikan pelayanan dengan waktu tunggu masyarakat (pengguna layanan) yang lebih singkat.
2. Hasil SKM menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (98.85) namun belum 100 persen. Oleh karena itu Perangkat Daerah yang melaksanakan pemberlakuan Biaya/Tarif layanan agar melakukan evaluasi dan pemutahiran (*update*) terhadap besaran Biaya/Tarif Pelayanan dan mensosialisasikannya kepada pengguna layanan secara berkala.
3. Meskipun secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung sudah Sangat Baik, masing-masing Perangkat Daerah tetap melaksanakan upaya optimalisasi peningkatan mutu pelayanan melalui:
 - a. Sosialisasi Persyaratan
Sebagai upaya peningkatan nilai unsur persyaratan, Perangkat Daerah menciptakan inovasi terkait pemenuhan persyaratan pelayanan sehingga menjadi lebih jelas, sederhana/mudah dipahami dan efisien yang tentunya dapat mempercepat prosedur pelayanan publik. Serta perlu lebih meningkatkan upaya sosialisasi terhadap ketentuan persyaratan layanan, baik melalui pemasangan *standing banner* di lokasi strategis maupun melalui media sosial perangkat daerah.
 - b. Peningkatan Kompetensi SDM
Upaya peningkatan kompetensi SDM melalui serangkaian langkah konkrit pemberdayaan SDM seperti pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Kompetensi. Perlu dilakukannya penataan SDM sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensinya.

c. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Melakukan pemetaan kondisi sarana dan prasarana pelayanan publik, sehingga dapat dilakukan peningkatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di masing-masing Perangkat Daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhammad, 2008. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang. Penelitian Pelayanan Publik PT. Angkasa Pura Makassar.
- Eldo, Dwian Hartomi Akta Padma. (2018). Analisis *Best Practice* Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). Jurnal Manajemen Pelayanan Publik Vol 1 No.2, 156-167.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta:PT Raja Grafindo Perseda.
- Menteri PAN. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta.
- Menteri PAN. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Menteri PAN. 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Menteri PAN. 2017. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/14/PAN/2/2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Muhammad, DR. Ir. Fadel, 2008, *Reinventing Local Government: Pengalaman Dari Daerah*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju *Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Wismayanti, W., & Purnamaningsih, P. (2021). Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di Dpmpstsp Kabupaten Badung. Alulum : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 7(2). <https://doi.org/10.31602/alsh.v7i2.5734>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Nama Perangkat Daerah	Karakteristik Responden		Total Responden
		L	P	
1	Sekretariat Daerah	104	65	169
2	Sekretariat DPRD	46	17	63
3	Inspektorat	36	20	56
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	17	23	40
5	Badan Pendapatan Daerah	55	21	76
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	27	32	59
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	27	36	63
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah	18	1	19
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	34	32	66
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	58	15	73
11	Dinas Pariwisata	107	41	148
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	77	26	103
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	33	23	56
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	26	14	40
15	Dinas Kebudayaan	304	75	379
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	168	138	306
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	62	56	118
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	39	20	59
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga	21	31	52
20	Dinas Pertanian dan Pangan	78	14	92
21	Dinas Komunikasi dan Informatika	133	152	285
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	0	70	70
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	60	72	132
24	Dinas Kesehatan	72	154	226
25	Dinas Sosial	16	50	66
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	192	185	377
27	Dinas Perikanan	10	0	10
28	Dinas Perhubungan	24	8	32
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	71	32	103
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan	36	44	80

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Pemerintahan Kabupaten Badung Tahun 2024

No.	Nama Perangkat Daerah	Karakteristik Responden		Total Responden
		L	P	
31	Satuan Polisi Pamong Praja	71	47	118
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada	231	150	381
33	Kecamatan Petang	135	61	196
34	Kecamatan Abiansemal	211	116	327
35	Kecamatan Mengwi	235	56	291
36	Kecamatan Kuta Utara	148	78	226
37	Kecamatan Kuta	134	108	242
38	Kecamatan Kuta Selatan	94	58	152
TOTAL		3.210	2.141	5.351
<i>Keterangan:</i> <i>L= Laki-Laki</i> <i>P= Perempuan</i>				

Sumber: Data diolah (2024)

Lampiran 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Profesi

No.	Nama Perangkat Daerah	Profesi Responden						Jumlah
		PNS	TNI	POLRI	Swasta	Wirausaha	Lainnya	
1	Sekretariat Daerah	79	1	0	55	34	0	169
2	Sekretariat DPRD	28	1	0	5	3	26	63
3	Inspektorat	38	0	0	13	5	0	56
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	37	0	0	1	0	2	40
5	Badan Pendapatan Daerah	0	0	0	49	14	13	76
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	52	0	0	0	0	7	59
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	48	0	0	1	4	10	63
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah	1	0	0	2	3	13	19
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	1	0	0	2	2	61	66
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	1	25	11	36	73
11	Dinas Pariwisata	5	0	0	85	42	16	148
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	0	0	0	58	34	11	103
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	1	0	0	41	14	0	56
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	2	0	0	27	10	1	40
15	Dinas Kebudayaan	14	0	0	162	157	46	379
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	4	0	0	100	184	18	306
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	0	0	0	110	8	0	118
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	4	0	2	38	14	1	59
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga	16	0	0	17	0	19	52
20	Dinas Pertanian dan Pangan	1	0	0	13	17	61	92

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Pemerintahan Kabupaten Badung Tahun 2024

No.	Nama Perangkat Daerah	Profesi Responden						Jumlah
		PNS	TNI	POLRI	Swasta	Wirausaha	Lainnya	
21	Dinas Komunikasi dan Informatika	241	0	0	8	9	27	285
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	1	0	1	25	12	31	70
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	64	0	0	17	3	48	132
24	Dinas Kesehatan	21	0	0	146	17	42	226
25	Dinas Sosial	2	0	0	12	21	31	66
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	66	18	18	118	73	84	377
27	Dinas Perikanan	3	1	0	5	1	0	10
28	Dinas Perhubungan	1	0	1	16	14	0	32
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	0	0	0	14	9	80	103
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan	2	0	0	38	20	20	80
31	Satuan Polisi Pamong Praja	7	1	0	31	52	27	118
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada	44	1	2	217	68	49	381
33	Kecamatan Petang	13	1	0	64	33	85	196
34	Kecamatan Abiansemal	30	1	6	133	52	105	327
35	Kecamatan Mengwi	7	0	2	132	53	97	291
36	Kecamatan Kuta Utara	2	1	2	99	73	49	226
37	Kecamatan Kuta	1	1	1	82	29	128	242
38	Kecamatan Kuta Selatan	1	0	0	67	27	57	152
Total		837	27	36	2.028	1.122	1.301	5.351
Persentase (%)		15,64%	0,50%	0,67%	37,90%	20,97%	24,31%	100%
TOTAL RESPONDEN		5.351						

Sumber: Data diolah (2024)

Lampiran 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Nama Perangkat Daerah/Perumda	Pendidikan Terakhir							Jumlah
		SD	SMP	SMA/SMK	S1	S2	S3	Lainnya	
1	Sekretariat Daerah	0	0	43	123	3	0	0	169
2	Sekretariat DPRD	0	0	9	42	11	0	1	63
3	Inspektorat	0	0	8	47	1	0	0	56
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	0	0	2	29	9	0	0	40
5	Badan Pendapatan Daerah	0	0	25	46	4	0	1	76
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	0	0	4	47	4	0	4	59
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	0	0	5	47	9	0	2	63
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah	2	2	10	2	0	2	1	19
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	0	0	30	27	8	0	1	66
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	31	3	36	3	0	0	0	73
11	Dinas Pariwisata	1	6	99	37	2	0	3	148
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	0	0	18	65	16	0	4	103
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	0	16	38	0	0	2	56
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	0	0	1	32	6	0	1	40
15	Dinas Kebudayaan	2	3	205	150	7	0	12	379
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	4	17	121	139	12	0	13	306
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	0	3	50	54	1	0	10	118
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	0	0	18	33	5	0	3	59
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga	0	0	3	29	16	0	4	52
20	Dinas Pertanian dan Pangan	9	9	44	22	2	0	6	92
21	Dinas Komunikasi dan Informatika	0	0	18	220	45	0	2	285

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Pemerintahan Kabupaten Badung Tahun 2024

No.	Nama Perangkat Daerah/Perumda	Pendidikan Terakhir							Jumlah
		SD	SMP	SMA/SMK	S1	S2	S3	Lainnya	
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	4	5	44	13	1	0	3	70
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	0	8	42	71	11	0	0	132
24	Dinas Kesehatan	8	5	68	81	8	0	56	226
25	Dinas Sosial	9	7	19	17	1	0	13	66
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1	34	158	168	13	3	0	377
27	Dinas Perikanan	0	0	5	3	1	1	0	10
28	Dinas Perhubungan	0	0	21	10	0	0	1	32
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	0	3	36	58	4	0	2	103
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan	0	0	44	36	0	0	0	80
31	Satuan Polisi Pamong Praja	0	3	71	41	2	0	1	118
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada	7	22	172	154	7	0	19	381
33	Kecamatan Petang	1	9	158	25	1	1	1	196
34	Kecamatan Abiansemal	6	49	168	99	2	0	3	327
35	Kecamatan Mengwi	4	13	186	77	2	0	9	291
36	Kecamatan Kuta Utara	1	22	105	76	2	0	20	226
37	Kecamatan Kuta	6	23	172	32	0	0	9	242
38	Kecamatan Kuta Selatan	8	22	76	29	1	1	15	152
Total		104	268	2.310	2.222	217	8	222	5351
Persentase (%)		1,94	5,01	43,17	41,52	4,06	0,15	4,15	100
TOTAL		5.351							

**Lampiran 4 Perbandingan Nilai Unsur Terendah dan Nilai Unsur Tertinggi
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2023-
2024**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	
		2023	2024
1	Persyaratan	88,50	88,27
2	Prosedur	88,11	88,76
3	Waktu Pelayanan	87,76	87,10
4	Biaya/Tarif	97,36	98,85
5	Produk Layanan	88,66	88,72
6	Kompetensi Pelaksana	89,58	89,24
7	Perilaku Pelaksana	89,58	90,26
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86,91	97,81
9	Sarana dan Prasarana	89,18	89,01



SRM
2024



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
Pusat Pemerintah Kabupaten Badung "Mangupraja Mandala"
Jalan Raya Sempidi, Mengwi - Badung Telp. (0361) 9009255, Fax. (0361) 9009255
Mangupura 80351