



PEMERINTAH
PROVINSI BALI



Nangun Sat Kerthi Loka Bali
melalui pola pembangunan Semesta Berencana
menuju BALI ERA BARU



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEBUDAYAAN PROVINSI BALI
SEMESTER I TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) lingkup Dinas Kebudayaan Provinsi Bali semester I tahun 2022. Pedoman pelaksana survei kepuasan masyarakat (SKM) telah ditetapkan didalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik,serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna,sehingga diharapkan saran,kritik dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya.Kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.

Bali,30 Juni 2022

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN
PROVINSI BALI,



I GEDE ARYA SUGIARTHA
NIP:196612011991031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai	4

BAB II Metodologi Pengukuran

2.1 Ruang Lingkup.....	5
2.2 Tahapan Kegiatan.....	5
2.2.1 Perencanaan	5
2.2.2 Pengumpulan Data	7
2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data	7
2.2.4 Penyusunan Laporan	7

BAB III Hasil Pengukuran

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	8
---	---

Bab IV Penutup

4.1 Kesimpulan	13
4.2 Rekomendasi.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
Lampiran.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	8
Tabel 2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	9
Tabel 3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	9
Tabel 4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	10
Tabel 5	Jumlah Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.....	10
Tabel 6	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 7	Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan	12
Tabel 8	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, salah satu upaya yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasa belum mampu memenuhi harapan dari masyarakat luas. Hal ini diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, jejaring sosial dan secara perorangan. Tentunya jika keluhan tersebut tidak ditangani, maka dapat memberikan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah dan bisa menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikan terhadap pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penerima layanan. Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi kedepannya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat luas.

1.2 Dasar Hukum

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

1.3 Pengertian Umum

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

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) sekali dalam 1 tahun;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi;
7. Pemberi pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik;

9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerimaan pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali;
3. Sebagai acuan bagi unit pelayanan untuk instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik;

4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.

1.5 Manfaat

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan yang positif, antara unit penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran mengenai kinerja unit pelayanan tersebut.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tersedianya informasi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan Provinsi Bali dan saran/masukan dari penerima layanan untuk perbaikan pelayanan kedepannya.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan Survei dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali, dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk Semester I pada Bulan Januari s/d Juni Tahun 2022. Pada Semester I Tahun 2022 ini, Dinas Kebudayaan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Dinas Kebudayaan Provinsi Bali, dengan responden sebanyak 99 orang.

2.2 Tahapan Kegiatan

Terdapat 4 tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai berikut:

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

2.2.1 Perencanaan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahapan ini adalah staf dari Dinas Kebudayaan Provinsi Bali mempelajari pembuatan kuesioner melalui *Google Form* dan memastikan staf tersebut memahami dengan baik terkait *Google Form* serta cara pengumpulan data-data responden melalui *Google Form* tersebut.

Dalam penyusunan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *Google Form* digunakan daftar pertanyaan sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat bagi pengguna layanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei maupun data yang ingin diperoleh dari unit layanan tersebut.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melaksanakan survei. Selain itu, terdapat identitas dari responden/penerima layanan yang meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas tersebut dipergunakan untuk menganalisa profil responden/penerima layanan berkaitan dengan penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit layanan tersebut. Untuk pertanyaan terbagi menjadi pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur, untuk pertanyaan terstruktur (pertanyaan tertutup) berisikan jawaban pilihan berganda sedangkan untuk jawaban tidak terstruktur berisikan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran dan kritik.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari sangat puas/puas sampai dengan tidak puas/puas. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dikumpulkan oleh Dinas Kebudayaan Provinsi Bali adalah kuesioner melalui *Google Form* kepada penerima layanan yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan di Dinas Kebudayaan Provinsi Bali. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan periode Bulan Januari s/d Bulan Juni Tahun 2022 dengan responden sebanyak 99 orang.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Data kuesioner yang telah terisi pada *Google Form* kemudian akan di dikumpulkan, dianalisa dan diolah. Pelaksanaan pengolahan dan analisa data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam bentuk laporan yang akan menyajikan perkembangan unit pelayanan ataupun Indeks Pelayanan Publik (IKM) pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali yang dapat digunakan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Dinas Kebudayaan Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Dinas Kebudayaan, dengan responden sebanyak 99 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 4 (empat) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan umur, karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	131 orang
2	Perempuan	104 orang
Jumlah		235 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 131 orang sedangkan responden perempuan sebanyak 104 orang

2. Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur 10-20 tahun, kelompok 21-30 tahun, kelompok 31-40 tahun, kelompok 41-50 tahun, kelompok 51-60 tahun, kelompok 61 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2
Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	10-20 tahun	5 orang
2	21-30 tahun	62 orang
3	31-40 tahun	51 orang
4	41-50 tahun	52 orang
5	51-60 tahun	65 orang
6	61 tahun keatas	-
Jumlah		235 orang

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 51-60 tahun yaitu sebanyak 65 orang.

- Responden berdasarkan jenis pekerjaannya dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok Pelajar, ASN, Seniman, Tenaga Pendidik, dan Masyarakat Umum jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3
Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	PELAJAR	8 orang
2	ASN	162 orang
3	SENIMAN	7 orang
4	TENAGA PENDIDIK	2 orang
5	MASYARAKAT UMUM	56 orang
Jumlah		235 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok yang pekerjaannya ASN, yaitu sebanyak 162 orang.

Dari 235 orang responden tersebut terdata menurut 9 Standar Pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan Provinsi Bali. Adapun jumlah responden berdasarkan Standar Pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4

Jumlah Responden Berdasarkan Standar Pelayanan

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1.	Standar Pelayanan Narasumber	235 Orang
JUMLAH		235 Orang

Berdasarkan tabel jumlah responden diatas, menyatakan bahwa mayoritas responden menerima pelayanan Narasumber pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali, yaitu sebanyak 235 orang.

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan .
2. Prosedur .
3. Waktu pelayanan.
4. Biaya/Tarif.
5. Produk pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Penanganan pengaduan,saran dan masukan.
9. Sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar : **82,21**. Dengan Nilai sebesar : **82,21** maka kinerja Dinas Kebudayaan Provinsi Bali berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,30 yaitu kategori baik. Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur dari 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 6
Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan .	3,340
2.	Prosedur .	3,340
3.	Waktu pelayanan.	3,238
4.	Biaya/Tarif.	3,170
5.	Produk pelayanan.	3,340
6.	Kompetensi Pelaksana.	3,332
7.	Perilaku Pelaksana.	3,145
8.	Penanganan pengaduan,saran dan masukan.	3,455
9.	Sarana dan prasarana	3,264

Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,0644 – 3,532 atau BAIK merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari Tabel 6, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan pengaduan,saran dan masukan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,455 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Perilaku pelaksana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,145. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali pada umumnya Baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **82,21** dari 9 Unsur Pelayanan tersebut. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Penanganan pengaduan,saran dan masukan dengan Nilai Rata- Rata (NRR) sebesar 3,455 dan unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden adalah unsur Perilaku pelaksana dengan Nilai Rata-Rata sebesar 3,145. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali.

4.2 Rekomendasi

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali
2. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Dinas Kebudayaan Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 2 (dua) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu Unsur Perilaku pelaksana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,145 dan Unsur Biaya/tarif dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,170.

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali dituangkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 8
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Agustus Tahun 2022				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-IV	
1.	Biaya/tarif	Menyesuaikan kembali biaya/tarif dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan di Dinas Kebudayaan Provinsi Bali		X			Kepala Dinas Kebudayaan Provinsi Bali
2.	Perilaku pelaksana	Meningkatkan perilaku pelaksana dalam standar pelayanan yang diberikan pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali		X			Kepala Dinas Kebudayaan Provinsi Bali

Lampiran : Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat

NO RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U4	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8	4	4	3	2	4	3	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	2	3	3	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	3	4	4	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	4	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3

36	4	4	4	3	4	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	4	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3
46	4	4	3	3	4	4	4	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	2	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	2	3	3
63	4	4	3	3	4	3	3	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	3	3	3	2	3	3	2	2	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	4	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	3	4	4	4	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3

76	3	3	3	3	3	3	4	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	2	3	3	2	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	2	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	2	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	3	3	3	2	3	1	3	3	2
90	3	3	3	3	3	4	3	4	3
91	3	3	3	3	3	3	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	3	4	3	4	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	4	4	3	3	4	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	2	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	4	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	2	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	4	3	3	4	4	4	4
108	4	4	3	2	4	3	2	3	2
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	2	3	4	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	2	2	2
114	4	4	4	4	4	4	3	4	4
115	4	4	3	4	4	3	3	3	3

116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	3	4	4	3	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	2	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	2	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	2	3	3
125	4	4	4	3	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4
129	3	3	4	3	3	3	3	4	3
130	3	3	3	3	3	3	2	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	4	3
132	3	3	3	3	3	4	3	3	3
133	1	1	3	1	1	3	2	4	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	3	4	3	2	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	2	3	3	2	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	3	4	3	2	3	3
144	4	4	3	3	4	4	3	4	3
145	4	4	4	4	4	4	3	4	4
146	4	4	4	3	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	4	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	4	3	4	4	3	3	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	4	4	3	4	4	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	3	3	4	4	3	4	4
155	4	4	4	3	4	4	3	4	4

156	4	4	4	2	4	4	3	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	3	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	2	2	3	3	2	2	3
161	4	4	3	3	4	4	4	4	3
162	4	4	3	3	4	4	3	4	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	2	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	4	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	3	3	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	3	3	4	4	4	4	4
171	4	4	3	3	4	3	3	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	4	3
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	3	3	3	3	4	3
176	3	3	3	3	3	4	3	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	3	4	4	3	4	3
180	3	3	3	2	3	3	4	3	3
181	4	4	3	4	4	4	3	4	3
182	4	4	4	4	4	3	3	4	3
183	3	3	2	4	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	4	3	3	3
185	3	3	3	2	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	4	3	3	3
188	3	3	3	2	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	4	4	4	3	4	4	3	3	4
191	3	3	3	3	3	4	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	4	3
194	4	4	4	3	4	4	3	4	4
195	4	4	1	3	4	3	3	3	3

196	4	4	4	3	4	3	3	4	3
197	4	4	3	3	4	3	2	3	3
198	3	3	3	3	3	4	3	3	3
199	4	4	3	3	4	4	4	3	4
200	4	4	4	4	4	3	3	4	3
201	3	3	3	3	3	3	2	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	4	2	4	3
204	3	3	3	3	3	4	4	4	4
205	4	4	3	3	4	4	4	4	3
206	3	3	3	3	3	3	3	4	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	4	3	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	3	3	3	3	3	4	3	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	3	3	3	3	4	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	2	3	3	3	3	4	3
217	3	3	3	3	3	3	4	4	3
218	3	3	3	3	3	3	2	3	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	4	4	4	3	4	4	4	4	3
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	4	4	4	3	4	4	3	4	4
225	4	4	4	3	4	4	3	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	4	3
230	4	4	3	4	4	4	3	4	4
231	3	3	4	4	3	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	3	3	3	3	4	3
234	4	4	3	3	4	3	4	4	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NILAI	785	785	761	745	785	783	739	812	767
NRR/UNSUR	3.340	3.340	3.238	3.170	3.340	3.332	3.145	3.455	3.264
NRR TERBAGI UNSUR	0.3708	0.3708	0.3595	0.3519	0.3708	0.3698	0.3491	0.3835	0.3623
NILAI U1-U9	3.2884								
NILAI IKM	= 3.2884 X 25 = 82.21								

Keterangan :

U1-U9 = Unsur-unsur Pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 -*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

 NRR
 Per = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Unsur Jumlah kuesioner yang terisi

 NRR
 Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,340
U2	Prosedur	3,340
U3	Waktu Pelayanan	3,238
U4	Biaya / Tarif	3,170
U5	Produk Pelayanan	3,340
U6	Kompetensi Pelaksana	3,332
U7	Perilaku Pelaksana	3,145
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,455
U9	Sarana dan Prasarana	3,264

IKM UNIT PELAYANAN : 82,21

Mutu Pelayanan :

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