



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)
KABUPATEN BADUNG
TAHUN 2021

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Badung

Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung ‘ Mangupraja Mandala’

Jl. Raya Sempidi, Mengwi, Badung, Bali, Kode Pos: 80351

Telp. (0361) 9009333, Fax. (0361) 9009316

website: www.ppid.badungkab.go.id | e-mail: ppid@badungkab.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu elemen penting dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan badan publik yang berakibat pada kepentingan publik. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan pemerintah tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.

Sesuai amanat Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik bagi masyarakat luas yang berkaitan dengan Badan Publik. Kabupaten Badung sebagai Badan Publik telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Keputusan Bupati Badung Nomor 1939/01/HK/2011 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Badung dan terakhir diperbaharui dengan keputusan

Bupati Badung Nomor 99/049/HK/2019 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID) Kabupaten Badung.

Dengan terbentuknya PLID Kabupaten Badung pemohon informasi dapat memperoleh informasi pada Pemerintah Kabupaten Badung sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati Badung Nomor 42 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan dengan melibatkan partisipasi masyarakat.

Salah satu upaya evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan dengan melibatkan partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan adalah dengan melaksanakan survey kepuasan masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan Penyelenggara

pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

1.2 Maksud

Survei kepuasan masyarakat ini dimaksudkan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, Khususnya dalam pelayanan informasi dan dokumentasi publik PPID Kabupaten Badung.

1.3 Tujuan

- 1.** Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada PPID Kabupaten Badung.
- 2.** Mengetahui mutu dan kinerja pelayanan publik pada PPID Kabupaten Badung.
- 3.** Mengetahui prioritas perbaikan ke depan pada PPID Kabupaten Badung.

BAB II METODOLOGI

2.1 Pengertian SKM

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

2.2 Unsur Survei

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

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.

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).

2.3 Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan (responden) serta

pengelola layanan pada PPID Pembantu di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Penyebaran kuesioner dilaksanakan melalui penyebaran aplikasi *google form* dalam rangka mencegah penyebaran covid-19 kepada pengguna layanan di masing-masing jenis layanan.

Pelaksanaan dan teknik survei dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.4 Pengolahan Data

Pengolahan data hasil penyebaran kuesioner dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan ketentuan:

1. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada PPID Kabupaten Badung diukur dengan Nilai SKM
2. Mutu dan kinerja pelayanan pada PPID Kabupaten Badung ditentukan sesuai dengan tabel berikut

Tabel 2.1

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	INILAI 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 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat baik

3. Prioritas Perbaikan ke depan ditentukan oleh unsur yang memiliki nilai paling rendah.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1 Gambaran Umum

Sesuai amanat Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik bagi masyarakat luas yang berkaitan dengan Badan Publik.

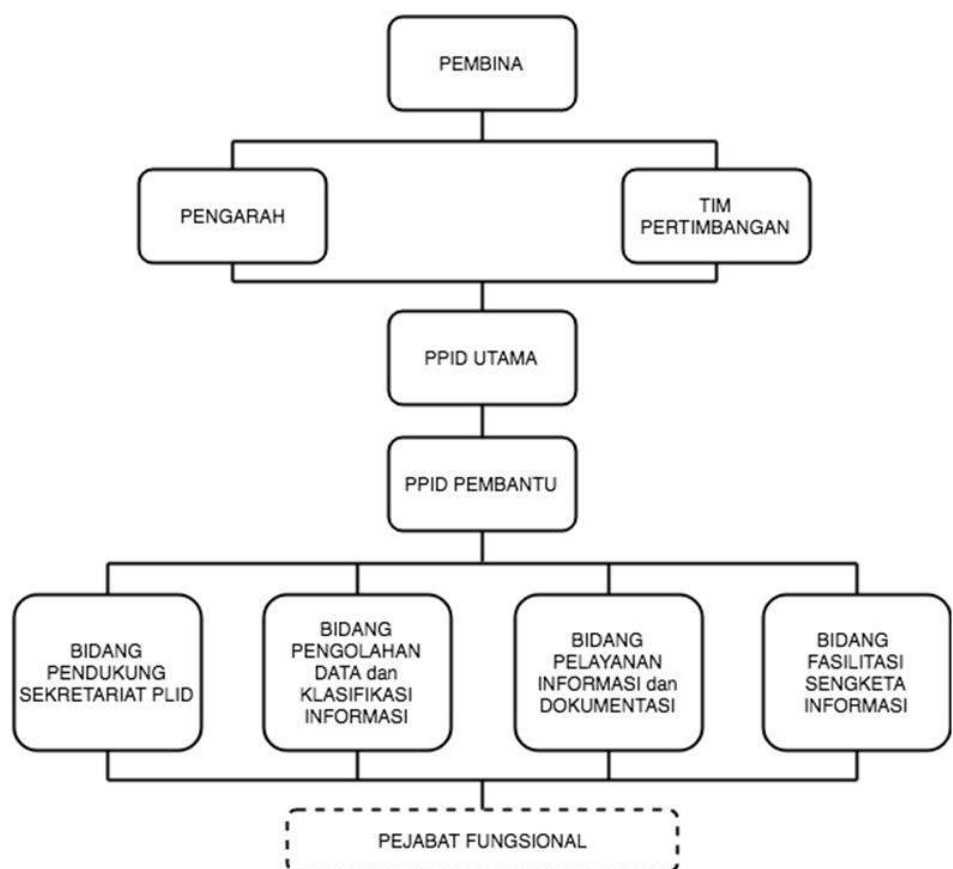
Kabupaten Badung sebagai Badan Publik telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Keputusan Bupati Badung Nomor 1939/01/HK/2011 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Badung dan terakhir diperbaharui dengan keputusan Bupati Badung Nomor 99/049/HK/2019 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID) Kabupaten Badung. Dengan terbentuknya PLID Kabupaten Badung pemohon informasi dapat memperoleh informasi pada Pemerintah Kabupaten Badung sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati Badung Nomor 42 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

PPID Kabupaten Badung secara Ex-officio dijabat oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dan memiliki 113 PPID Pembantu pada Perangkat Daerah, Kelurahan, Desa dan Perusahaan Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. PLID Kabupaten Badung beralamat di Gedung Badung Command Center, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, maka PPID Utama Kabupaten Badung menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Penghimpunan dan pengelolaan informasi publik dari PPID Pembantu di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung
2. Penataan, penyimpanan dan pelayanan informasi publik dalam rangka keterbukaan informasi publik.

Struktur organisasi PPID Kabupaten Badung adalah sebagai berikut :



Sedangkan susunan organisasi PPID Kabupaten Badung terdiri dari :

- I. Pembina : 1. Bupati Badung
2. Wakil Bupati Badung
- II. Pengarah : Sekretaris Daerah Kabupaten Badung
- III. Tim Pertimbangan :
 - 1. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
 - 2. Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
 - 3. Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
 - 4. Staf Ahli Bupati Bidang Hukum dan Politik
 - 5. Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung
 - 6. Direktur Utama PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung
 - 7. Direktur Utama PD Pasar Mangu Giri Sedana Kabupaten Badung
 - 8. Kepala Bagian Hukum dan HAM Sekretariat Daerah Kabupaten Badung
- IV. PPID Utama : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung
- V. PPID Pembantu :
 - 1. Sekretaris Inspektorat Kabupaten Badung.
 - 2. Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.
 - 3. Sekretaris Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Badung.
 - 4. Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.

5. Sekretaris Badan Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung.
6. Sekretaris Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.
7. Sekretaris Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.
8. Sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.
9. Sekretaris Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.
10. Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung
11. Sekretaris Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.
12. Sekretaris Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Badung.
13. Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.
14. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.
15. Sekretaris Dinas Perikanan Kabupaten Badung.
16. Sekretaris Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.
17. Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Badung.
18. Sekretaris Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.
19. Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.
20. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.
21. Sekretaris Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.
22. Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.
23. Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.
24. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.
25. Sekretaris Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.

26. Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.
27. Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.
28. Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.
29. Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.
30. Kepala Bagian Umum dan Keuangan Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.
31. Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan Umum dan Kerjasama pada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
32. Kepala Sub Bagian Dokumentasi Hukum pada Bagian Hukum dan HAM Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
33. Kepala Sub Bagian Kesejahteraan Sosial pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
34. Kepala Sub Bagian Komunikasi dan Pelayanan Pers pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
35. Kepala Sub Bagian Pemberdayaan Lembaga Perekonomian pada Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
36. Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan pada Bagian Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
37. Kepala Sub Bagian Pemanfaatan dan Pelestarian Sumber Daya Alam pada Bagian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
38. Kepala Sub Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
39. Kepala Sub Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
40. Kepala Sub Bagian Analisa dan Kebutuhan pada Bagian Perlengkapan dan Perawatan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.

41. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
42. Kepala Sub Bagian Pembukuan dan Pelaporan pada Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
43. Kepala Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung.
44. Sekretaris Camat Petang, Kabupaten Badung.
45. Sekretaris Camat Abiansemal, Kabupaten Badung.
46. Sekretaris Camat Mengwi, Kabupaten Badung.
47. Sekretaris Camat Kuta Utara, Kabupaten Badung.
48. Sekretaris Camat Kuta, Kabupaten Badung.
49. Sekretaris Camat Kuta Selatan, Kabupaten Badung.
50. Kepala Bagian Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung.
51. Kepala Bidang Usaha dan Jasa Pada Perusahaan Umum Daerah Pasar Mangu Giri Sedana Kabupaten Badung.
52. Sekretaris Lurah Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung.
53. Sekretaris Lurah Kerobokan Kaja, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung.
54. Sekretaris Lurah Kerobokan Kelod, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung.
55. Sekretaris Desa Canggu, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung.
56. Sekretaris Desa Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung.
57. Sekretaris Desa Tibubeneng, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung.
58. Sekretaris Lurah Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung.
59. Sekretaris Lurah Kedonganan, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung.
60. Sekretaris Lurah Kuta, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung.
61. Sekretaris Lurah Legian, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung.

62. Sekretaris Lurah Seminyak, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung.
63. Sekretaris Desa Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung.
64. Sekretaris Desa Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung.
65. Sekretaris Desa Kutuh, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung.
66. Sekretaris Lurah Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung.
67. Sekretaris Lurah Tanjung Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung.
68. Sekretaris Lurah Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung.
69. Sekretaris Lurah Sempidi, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
70. Sekretaris Lurah Lukluk, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
71. Sekretaris Lurah Kapal, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
72. Sekretaris Lurah Abianbase, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
73. Sekretaris Lurah Sading, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
74. Sekretaris Desa Mengwi, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
75. Sekretaris Desa Kuwum, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
76. Sekretaris Desa Buduk, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
77. Sekretaris Desa Sobangan, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
78. Sekretaris Desa Baha, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
79. Sekretaris Desa Werdi Bhuana, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
80. Sekretaris Desa Mengwitani, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.

81. Sekretaris Desa Penarungan, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
82. Sekretaris Desa Gulingan, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
83. Sekretaris Desa Kekeran, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
84. Sekretaris Desa Munggu, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
85. Sekretaris Desa Sembung, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
86. Sekretaris Desa Tumbak Bayuh, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
87. Sekretaris Desa Pererenan, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
88. Sekretaris Desa Cemagi, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung.
89. Sekretaris Desa Darmasaba, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
90. Sekretaris Desa Ayunan, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
91. Sekretaris Desa Mambal, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
92. Sekretaris Desa Abiansemal, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
93. Sekretaris Desa Bongkasa, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
94. Sekretaris Desa Punggul, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
95. Sekretaris Desa Blahkiuh, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
96. Sekretaris Desa Sangeh, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
97. Sekretaris Desa Sibangkaja, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
98. Sekretaris Desa Sibang Gede, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
99. Sekretaris Desa Angantaka, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.

100. Sekretaris Desa Sedang, Kecamatan Abiansemal , Kabupaten Badung.
101. Sekretaris Desa Taman, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
102. Sekretaris Desa Jagapati, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
103. Sekretaris Desa Abiansemal Dauh Yeh Cani, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
104. Sekretaris Desa Selat, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
105. Sekretaris Desa Mekar Bhuana, Kecamatan Abiansemal , Kabupaten Badung.
106. Sekretaris Desa Bongkasa Pertiwi, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
107. Sekretaris Desa Belok Sidan, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
108. Sekretaris Desa Carangsari, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung.
109. Sekretaris Desa Petang, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung.
110. Sekretaris Desa Pelaga, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung.
111. Sekretaris Desa Sulangai, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung.
112. Sekretaris Desa Pangsan, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung.
113. Sekretaris Desa Getasan, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung.

VI. Bidang Pendukung Sekretariat PLID

1. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung
2. Kepala Sub Bagian Perencanaan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung
3. Kepala Sub Bagian Keuangan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

- VII. Bidang Pengelolaan Data Dan Klasifikasi Informasi
1. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung
 2. Kepala Seksi Media Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung
- VIII. Bidang Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi
1. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung
 2. Kepala Seksi Layanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung
- IX. Bidang Fasilitasi Sengketa
- Kepala Sub Bagian Bantuan Hukum pada Bagian Hukum dan HAM Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung Nomor 188.46/30/Kominfo/2018 tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, Jenis layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jenis layanan Pada Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Badung

NO	JENIS LAYANAN	BAGIAN
1	Pelayanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik pada PPID Kabupaten Badung	Bidang Pengelolaan Informasi Publik
2	Penyediaan Akses Internet di Kabupaten Badung	Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi

3.2 Karakteristik Responden

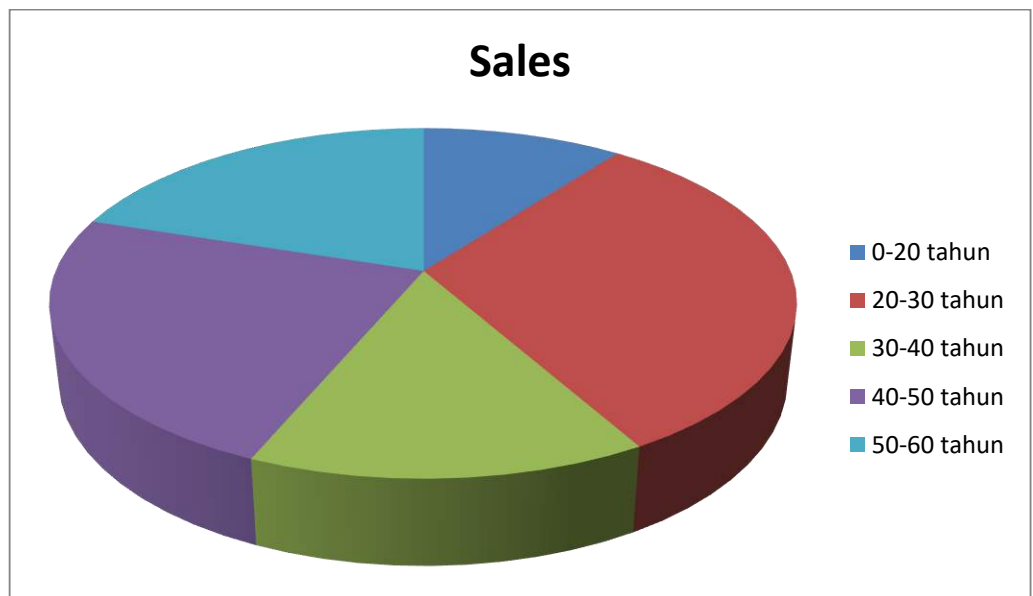
a. Jenis Kelamin

Dari 165 orang responden di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 94 orang responden (57%) sedangkan 71 orang responden berjenis kelamin perempuan (43%).

b. Umur

Jumlah Responden menurut rentang Usia dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:

Gambar 3.1 Jumlah Responden Menurut Rentang Usia Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung



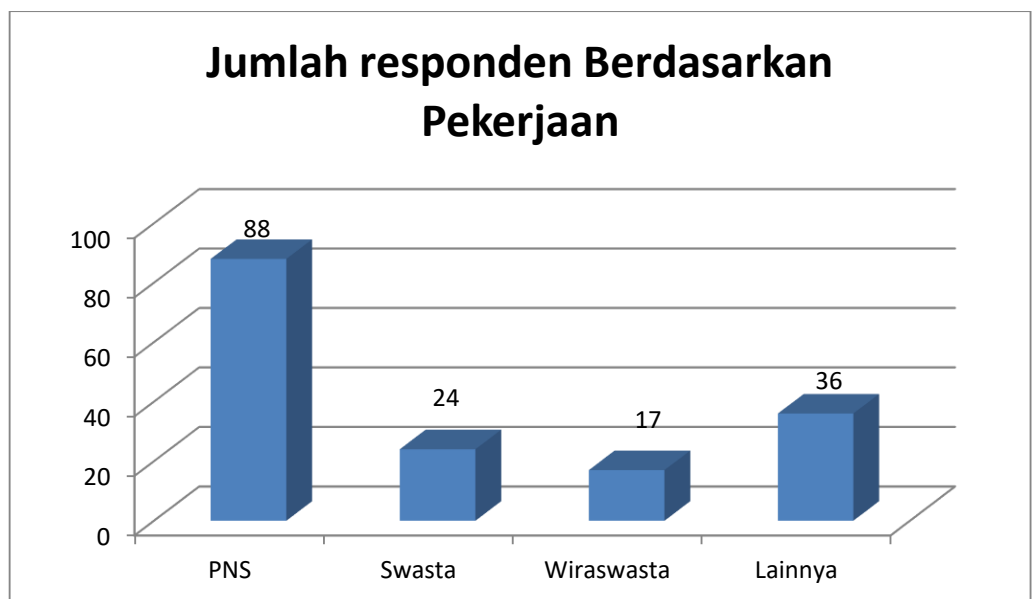
Sumber: Lampiran 1

Sebagian besar responden di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung berusia 21- 30 tahun (52 orang) sedangkan responden dengan rentang usia dibawah 20 tahun adalah yang paling sedikit yaitu sejumlah 17 orang.

c. Pekerjaan

Jumlah Responden menurut rentang pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut:

Gambar 3.2 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung



Sumber: Lampiran 1

Dari 165 responden, responden di Dinas Komunikasi dan Informatika lebih banyak bekerja di sebagai PNS (88 orang) dan

paling sedikit bekerja selain sebagai PNS, karyawan, dan swasta yaitu sebanyak 17 orang adalah wirausahawan.

3.3 Hasil Pengukuran

Hasil pengukuran pendapat responden terhadap unsur pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dapat dilihat pada Tabel 3.1 Berikut:

Tabel 3.2
Hasil Pengukuran di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan		
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
U3	Waktu Penyelesaian		
U4	Biaya/Tarif		
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
U6	Kompetensi Pelaksana		
U7	Perilaku Pelaksana		
U8	Sarana dan prasarana		
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
	NRR Tertimbang		3,393
	IKM		84,840

Sumber: Lampiran 2

Dari Tabel 3.1 di atas terlihat bahwa nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung adalah 84,84 yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja unsur pelayanan yang **baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur penanganan pengaduan,

saran dan masukan sedangkan terendah adalah unsur waktu penyelesaian.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung tahun 2021 adalah 84,84.
2. Mutu pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung tahun 2021 adalah B dengan kinerja unsur pelayanan yang **baik**.
3. Prioritas perbaikan ke depan adalah pada unsur waktu penyelesaian.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja pelayanan pada unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu pada unsur waktu penyelesaian.

2. Melaksanakan SKM secara berkelanjutan minimal satu tahun sekali dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.



Telah ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Badung
I Gusti Ngurah Gede Jaya Saputra, S.Sos., M.A.P.
NIP.197502071993111002

Lampiran 2

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
17	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
23	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
24	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
26	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
32	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

[illegible]

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
LAYANAN INFORMASI PUBLIK PPID KABUPATEN BADUNG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BADUNG
TAHUN 2021

NILAI IKM	NAMA LAYANAN: LAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)
84,84	JUMLAH RESPONDEN : 165 orang JENIS KELAMIN : L = 94 orang / P = 71 orang PENDIDIKAN : SD = 0 orang SMP = 0 orang SMA = 33 orang DIII = 4 orang S1 = 91 orang S2 = 35 orang Periode Survei = 1-4-2021 s/d 30-4-2021

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



Telah ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Badung
I Gusti Ngurah Gede Jaya Saputra,S.Sos.,M.A.P.
NIP.197502071993111002