



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026

BADAN RISET DAN INOVASI
DAERAH KABUPATEN
KLUNGKUNG
2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung Triwulan II Tahun 2026 dapat disusun dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pelaksanaan amanat peraturan perundang-undangan dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung. Selain itu, laporan ini juga merupakan bagian dari upaya evaluasi kinerja pelayanan publik serta sebagai dasar dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada pedoman yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, serta didukung dengan pemanfaatan sistem informasi berbasis digital guna meningkatkan akurasi dan transparansi data. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan, sekaligus menjadi bahan masukan yang konstruktif bagi perbaikan di masa yang akan datang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung.

Semarapura, 13 Juli 2026

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Klungkung



I Ketut Budiarta, SH., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19671231 199303 1 110

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISIii

BAB I PENDAHULUAN1

 1.1 Latar Belakang1

 1.2 Dasar Hukum2

 1.3 Maksud dan Tujuan3

BAB II TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN4

 2.1 Tahapan Pelaksanaan4

 2.2 Metode Penelitian6

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT8

 3.1 Karakteristik Responden8

 3.2 Persepsi Responden11

 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat13

 3.4 Permasalahan16

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI17

 4.1 Kesimpulan17

 4.2 Rekomendasi17

LAMPIRAN18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa seluruh warga negara dan penduduk berhak memperoleh layanan yang layak. Adapun ruang lingkup pelayanan publik meliputi penyediaan barang publik, jasa publik, serta pelayanan administratif yang pelaksanaannya berpedoman pada regulasi yang berlaku.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik wajib mengacu pada Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Unit Pelayanan Publik (UPP). Standar Pelayanan ini menjadi pedoman operasional sekaligus instrumen evaluasi dalam menilai kualitas layanan. Standar tersebut mencerminkan komitmen penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, serta memenuhi prinsip cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, standar pelayanan juga menjadi dasar dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat di era digital saat ini, tuntutan terhadap pelayanan publik yang prima semakin tinggi dan tidak dapat dihindari. Masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga layanan yang responsif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta mudah diakses secara daring. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan melalui inovasi berkelanjutan dan penerapan Reformasi Birokrasi, termasuk digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, serta penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mendorong penguatan ekosistem inovasi daerah. Berdasarkan Peraturan Bupati Klungkung Nomor 48 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2021 mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah, Badan ini bertugas melaksanakan kebijakan, fasilitasi, dan pembinaan di bidang penelitian, pengembangan, pengkajian, dan penerapan, serta invensi dan inovasi daerah. Peran tersebut meliputi perencanaan program dan anggaran, penguatan kelembagaan dan sumber daya, koordinasi dan sinkronisasi kebijakan, pengembangan kerja sama dengan

berbagai pemangku kepentingan, serta pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi.

Selain itu, Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung juga berperan dalam pemantauan dan evaluasi kegiatan riset dan inovasi, pengembangan serta pemanfaatan sistem informasi ilmu pengetahuan dan teknologi, serta penguatan kolaborasi antara pemerintah, akademisi, dunia usaha, dan masyarakat dalam rangka mendukung pembangunan daerah berbasis pengetahuan (knowledge-based development). Hal ini menjadi penting dalam menghadapi tantangan pembangunan daerah yang semakin kompleks dan dinamis.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung menyediakan tiga jenis layanan utama, yaitu:

- 1) Pelayanan inovasi
- 2) Konsultasi kajian/penelitian
- 3) Pelayanan pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual (HaKI) yang meliputi hak cipta, merek, paten, indikasi geografis, dan desain industri

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta penerapan prinsip akuntabilitas dan partisipasi publik, Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan, mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas layanan. Pelaksanaan survei mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dan didukung dengan pemanfaatan aplikasi SISUKMA sebagai bagian dari transformasi digital dalam pengelolaan data dan evaluasi pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi

Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor Nomor 48 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah;

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung khususnya pada periode triwulan I Tahun 2026 Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Pelaksanaan

2.1.1 Pengumpulan Data.

Hasil survei yang valid menjadi tujuan dari pelaksanaan SKM, sehingga laporan SKM dan IKM dari hasil survei tersebut bisa dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan, pengumpulan survei dengan tahapan sebagai berikut.

Pengumpulan data survei melalui aplikasi SISUKMA, bisa dilakukan melalui Broadcast WA, QR Code, Kuesioner Manual dan Link SKM. Isian formulir disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei terdiri dari dua bagian yaitu :

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan, nama instansi/alamat dan layanan yang diterima, berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- 2) Bagian II : Survei Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Bagian Organisasi. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :

a) Persyaratan.

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

b) Prosedur

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

c) Waktu pelayanan.

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

d) Kemudahan mendapatkan informasi

Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana.

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

g) Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

i) Sarana dan Prasarana.

Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan sangat buruk. Untuk kategori sangat buruk diberi nilai persepsi Bintang 1, buruk diberi nilai persepsi Bintang 2, baik diberi nilai Bintang 3, sangat baik diberi nilai persepsi Bintang 4.

2.1.2 Waktu Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 01 April s/d tanggal 30 Juni 2026.

2.1.3 Penyusunan Laporan.

Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Tanggal/Bulan/Tahun
1.	Pengumpulan data survei	01 April s/d 30 Juni 2026
2.	Analisis data	1 s/d 7 Juli 2026
3.	Penyusunan laporan IKM	8 s/d 13 Juni 2026
4.	Publikasi IKM	14 Juni 2025

a. **Metode Penelitian**

2.3.1 Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei melalui aplikasi SISUKMA, dengan data hasil akan diterima secara otomatis oleh akun UPP jika para responden sudah menjawab survei yang dikirim ke responden melalui Broadcast WA, QR Code, atau Link SKM.

2.2.2 Teknik Pengolahan Data

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

a). Metode pengolahan data

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

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

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang
(Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017)

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

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

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM
(Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017)

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

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

Gambar 2.3. Penghitungan Nilai Konversi
(Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017)

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Interval IN, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 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	81,31 –100,00	A	Sangat baik

(Sumber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017)

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

- 1) Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah survei yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- 2) Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- 3) Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b) Pengujian Kualitas Data

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

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung untuk periode Triwulan II Tahun 2026 diikuti oleh sebanyak 30 responden yang merupakan pengguna layanan. Hasil survei tersebut kemudian diolah dan dianalisis secara sistematis untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, data yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan karakteristik responden serta persepsi mereka terhadap kualitas layanan, sehingga dapat menjadi dasar dalam mengevaluasi kinerja pelayanan dan merumuskan langkah-langkah perbaikan ke depan.

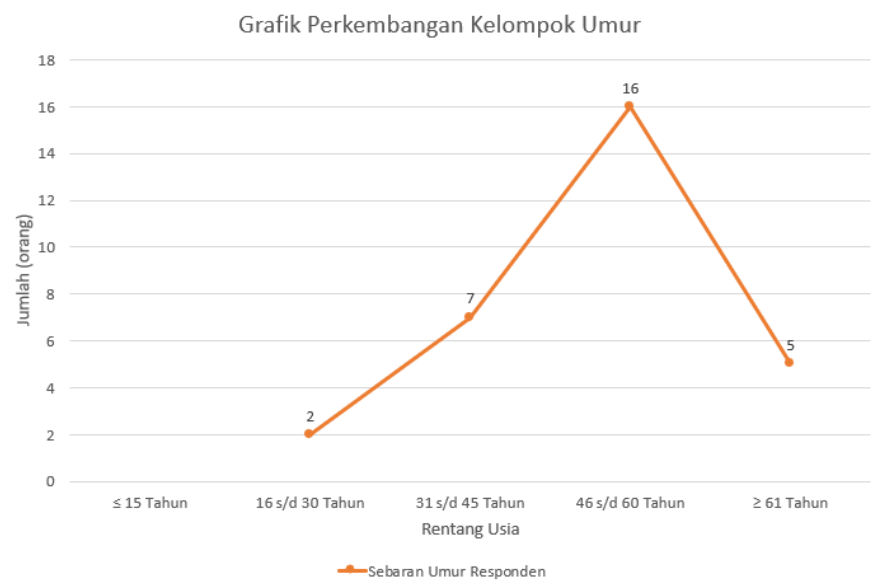
3.1 Karakteristik Responden

a. Karakteristik responden berdasarkan umur

Berdasarkan umur responden, data dibagi menjadi 5 kelompok yaitu :

- 1) ≤ 15 tahun.
- 2) 16 s/d 30 tahun.
- 3) 31 s/d 45 tahun.
- 4) 46 s/d 60 tahun.
- 5) ≥ 61 tahun.

Hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2026, ketersediaan responden dari unsur kelompok umur dapat dilihat sebagaimana gambar dibawah ini.



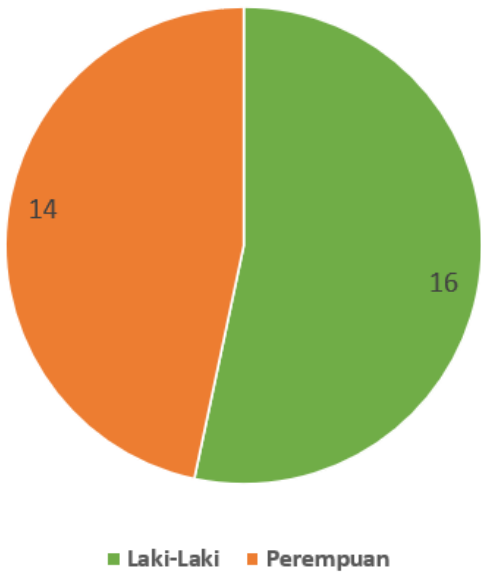
Gambar 3.1. Grafik Perkembangan Kelompok Umur
(Sumber : Data diolah, 2026)

Pada Triwulan II tahun 2026 jumlah responden adalah sebanyak 30 orang, jika dikelompokkan berdasarkan umur responden yang mengisi SKM adalah sebagai berikut: kelompok umur 16 s/d 30 tahun jumlah responden adalah sebanyak 2 orang , kelompok umur 31 s/d 45 tahun jumlah responden adalah sebanyak 7 orang, kelompok umur 46 s/d 60 tahun adalah sebanyak 16 orang, dan kelompok umur ≥ 61 tahun adalah sebanyak 5 orang.

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden triwulan II tahun 2026, jumlah responden laki-laki lebih banyak daripada perempuan, sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini.

Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.2. Grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin
(Sumber : Diolah, 2026)

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa pada triwulan II tahun 2026 dengan jumlah responden 30 orang yang mengisi SKM, didapatkan jumlah responden perempuan sebanyak 14 orang dan laki-laki sebanyak 16 orang.

b. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

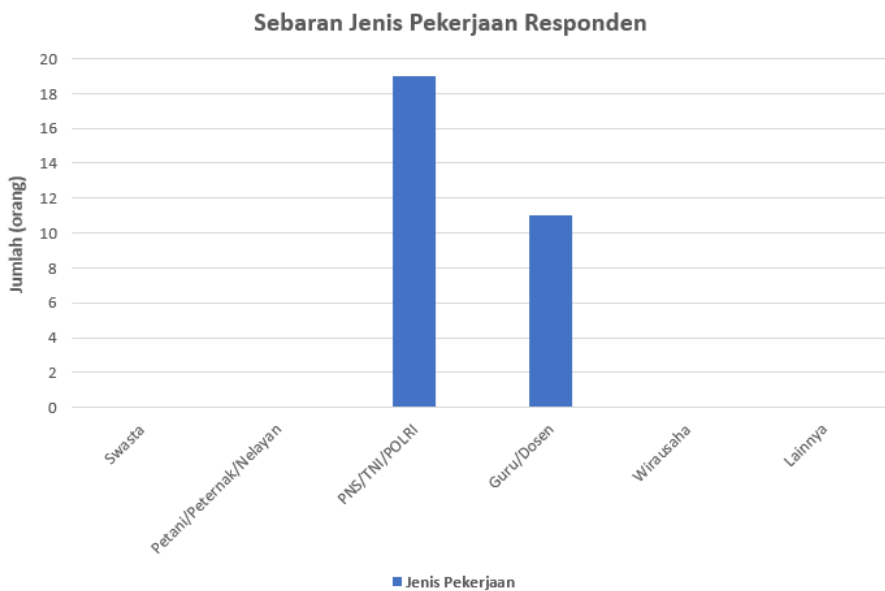
Berdasarkan tingkat pendidikan, responden SKM triwulan II tahun 2026 dapat diklasifikasikan sebagaimana gambar di bawah ini.



Gambar 3.3. Grafik tingkat pendidikan responden
(Sumber : Data diolah 2026)

Pada triwulan II tahun 2026 responden dengan tingkat pendidikan S1 memiliki jumlah terbanyak yaitu 13 orang dan disusul dengan tingkat pendidikan S2 dengan jumlah responden 12 orang. Tingkat S3 sebanyak 3 orang, kemudian D4 sebanyak 2 orang, dan paling sedikit tingkat SMA dan D1 sebanyak 1 orang.

- c. Karakteristik responden dari jenis pekerjaan
Berdasarkan jenis pekerjaan, responden SKM Triwulan II tahun 2026 tersaji sebagaimana gambar dibawah ini.



Gambar 3.4. Grafik sebaran jenis pekerjaan responden
(Sumber : Data diolah 2026)

Pada periode triwulan II tahun 2026 responden dengan jenis perkerjaan PNS/TNI/Polri

memiliki jumlah terbanyak yaitu 19 orang, kemudian guru/Dosen berjumlah 11 orang.

3.2 Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dijelaskan persepsi responden terhadap unsur-unsur pelayanan yaitu : persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Informasi pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana.

a) Persyaratan Pelayanan.

Pada unsur persyaratan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2026, hasil yang diperoleh persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan sebesar 3,83 dengan kategori sangat baik.

b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung. Dari hasil pelaksanaan SKM hasil yang diperoleh di triwulan II tahun 2026 persepsi responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 3,67 atau dalam kategori sangat baik.

c) Waktu Penyelesaian

Pada unsur waktu penyelesaian, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung. Dari hasil pelaksanaan SKM hasil yang diperoleh di triwulan II tahun 2026 persepsi responden terhadap waktu pelayanan sebesar 3,77 atau dalam kategori sangat baik.

d) Informasi Layanan

Pada unsur kemudahan mendapatkan informasi layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung. Dari hasil pelaksanaan SKM hasil yang diperoleh pada triwulan II tahun 2026 persepsi responden terhadap informasi layanan sebesar 3,87 atau dalam kategori sangat baik.

e) Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Pada unsur produk spesifikasi jenis layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II Tahun 2026 persepsi responden terhadap unsur kesesuaian produk layanan sebesar 3,73 dalam kategori sangat baik.

f) Kompetensi Pelaksana

Pada unsur kompetensi pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2026, hasil yang diperoleh persepsi responden sebesar 3,77 atau dalam kategori sangat baik.

g) Perilaku Pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Dari hasil pelaksanaan SKM pada Triwulan II Tahun 2026 persepsi responden terhadap unsur perilaku pelaksana sebesar 3,87 atau dalam kategori sangat baik.

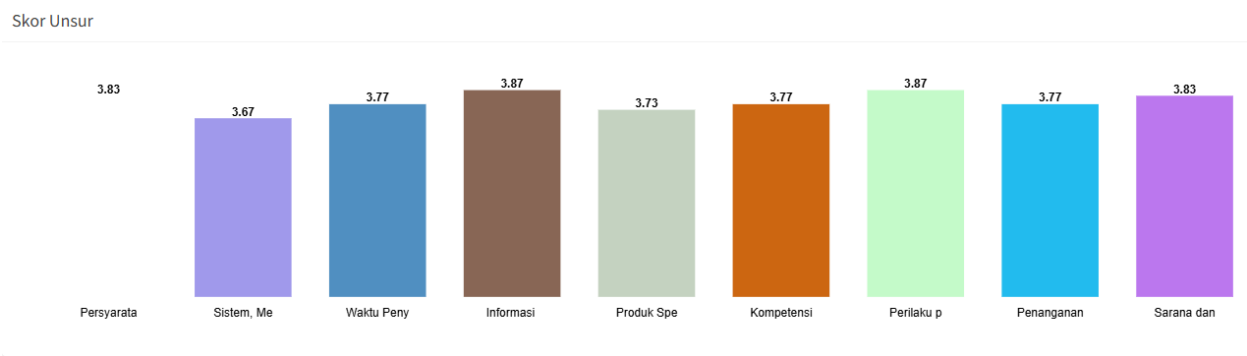
h) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana penanganan pengaduan, sarana dan masukan pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung. Dari hasil pelaksanaan SKM pada Triwulan II Tahun 2026 persepsi responden terhadap unsur penanganan pengaduan adalah 3,77 atau dalam kategori sangat baik.

i) Sarana dan Prasarana

Pada unsur sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana sarana dan prasarana pelayanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung. Dari hasil pelaksanaan SKM pada triwulan II tahun 2026 persepsi responden terhadap unsur sarana prasana sebesar 3,83 atau dalam kategori sangat baik.

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung untuk periode Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan penilaian terhadap kualitas layanan berdasarkan sembilan unsur pertanyaan yang digunakan dalam survei. Gambaran hasil penilaian tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3.5. Persepsi Responden per Unsur
(Sumber : SISUKMA, 2026)

Dari hasil persepsi responden SKM terhadap sembilan unsur pertanyaan pada layanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung dapat diketahui unsur tertinggi pada unsur prilaku pelaksana. Dan untuk unsur terendah pada unsur sarana dan prasarana, sehingga pada unsur tersebut perlu dilakukan peningkatan atau perbaikan.

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung

3.3.1 Responden OPD

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada BRIDA Kabupaten Klungkung periode April–Juni 2026, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merupakan kelompok masyarakat yang relevan dengan tugas dan fungsi BRIDA, yaitu didominasi oleh kalangan PNS/TNI/POLRI serta didukung oleh guru/dosen. Dari sisi pendidikan, responden sebagian besar memiliki tingkat pendidikan S1 dan S2, yang menunjukkan bahwa pengguna layanan berasal dari kelompok dengan kapasitas akademik yang baik. Sebaran data responden OPD dapat dilihat pada **Lampiran 1**.

Ditinjau dari aspek usia, responden berada pada rentang usia produktif, sehingga mencerminkan bahwa layanan BRIDA dimanfaatkan oleh individu yang aktif dalam kegiatan pemerintahan, penelitian, dan pengembangan inovasi. Dari sisi jenis kelamin, partisipasi laki-laki dan perempuan relatif seimbang meskipun lebih banyak laki-laki.

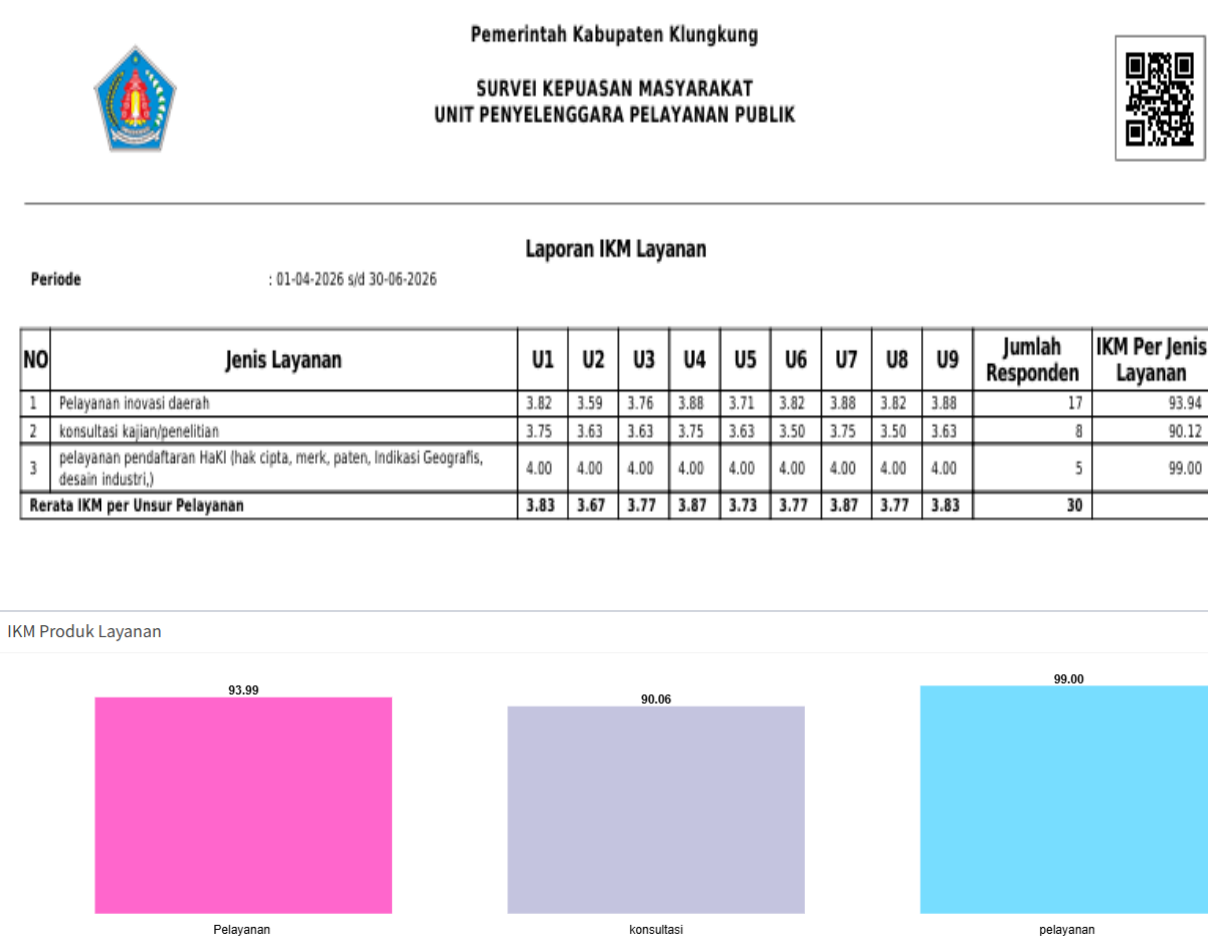
Selain itu, berdasarkan jenis layanan, mayoritas responden memanfaatkan layanan inovasi daerah dan konsultasi kajian/penelitian, yang menunjukkan peran strategis BRIDA dalam mendukung pengembangan inovasi dan penyusunan kajian di lingkungan daerah. Namun demikian, seluruh responden berasal dari kategori non-disabilitas, sehingga belum mencerminkan inklusivitas layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, ke depan diperlukan upaya untuk memperluas jangkauan responden, baik dari sektor non-pemerintah maupun kelompok disabilitas, guna meningkatkan representativitas hasil survei.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa hasil survei memiliki tingkat kredibilitas yang baik karena berasal dari pengguna layanan yang memahami substansi layanan, sehingga dapat menjadi dasar yang kuat dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan BRIDA Kabupaten Klungkung.

3.3.2. IKM Produk Layanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung Triwulan II Tahun 2026, secara umum kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori Sangat Baik (A). Hal ini ditunjukkan oleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang berada pada interval 81,31–100,00.

Apabila ditinjau berdasarkan jenis layanan, seluruh layanan yang diselenggarakan telah menunjukkan kinerja yang baik hingga sangat baik. pelayanan pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual (HaKI) memperoleh nilai tertinggi dengan indeks sebesar 99,00 (kategori Sangat Baik), diikuti oleh pelayanan inovasi daerah dengan nilai 93,99 (kategori Sangat Baik). Sementara itu, layanan konsultasi kajian/penelitian memperoleh nilai 90,06 yang termasuk dalam kategori Sangat Baik (A). Meskipun sudah berada dalam kategori sangat baik, nilai tersebut relatif lebih rendah dibandingkan layanan lainnya sehingga memerlukan perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan.



Gambar 3.6. IKM Produk Layanan
(Sumber : SISUKMA, 2026)

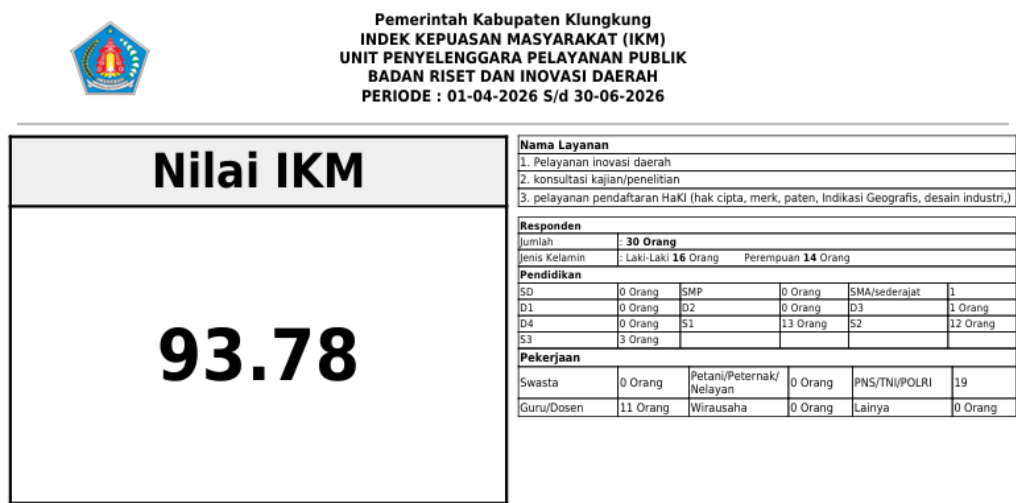
Selanjutnya, berdasarkan analisis terhadap sembilan unsur pelayanan (U1–U9), diperoleh gambaran bahwa seluruh unsur berada pada kategori Sangat Baik, dengan rentang nilai berkisar antara 3,67 hingga 3,87. Unsur dengan nilai tertinggi adalah informasi layanan (U4) dan perilaku pelaksana (U7), masing-masing sebesar 3,87, yang menunjukkan bahwa informasi layana serta perilaku petugas dalam memberikan layanan telah memenuhi harapan masyarakat.

Di sisi lain, unsur dengan nilai relatif lebih rendah adalah produk spesifikasi jenis

layanan (U5) sebesar 3,73 dan sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) sebesar 3,67. Meskipun masih dalam kategori sangat baik, kedua unsur tersebut perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ke depan, khususnya dalam penyempurnaan kejelasan produk layanan serta penyediaan fasilitas pendukung yang lebih optimal.

3.3.3 Hasil IKM Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung periode April sampai dengan Juni Tahun 2026, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,78. Nilai tersebut berada pada kategori “Sangat Baik”, yang menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan secara optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat.



kepada pengguna layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan BRIDA Kabupaten Klungkung telah mencapai tingkat yang sangat baik. Ke depan, diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*), terutama pada aspek yang masih memiliki nilai relatif lebih rendah, guna menjaga konsistensi kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara lebih optimal.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada masyarakat. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan tetap perlu dilakukan, terutama pada aspek-aspek yang memiliki nilai relatif lebih rendah, guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin prima, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3.4 Permasalahan

Meskipun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BRIDA Kabupaten Klungkung mencapai kategori sangat baik, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan, antara lain:

1) Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai paling rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas pendukung pelayanan belum sepenuhnya optimal, baik dari sisi kelengkapan, kenyamanan, maupun kemudahan akses bagi pengguna layanan.

2) Kebutuhan Penguatan Pendampingan Layanan

Berdasarkan saran responden, masih diperlukan pendampingan yang lebih intensif, khususnya kepada perangkat daerah (OPD) dan agen inovasi, agar pemahaman terhadap prosedur dan mekanisme layanan dapat lebih optimal.

3) Perlunya Menjaga Konsistensi Kualitas Pelayanan

Meskipun sebagian besar responden menyatakan pelayanan sudah baik, terdapat harapan agar kualitas tersebut tidak hanya dipertahankan, tetapi juga terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung pada triwulan II tahun 2026 yaitu 93.78 atau dengan kategori sangat baik.
- b. Seluruh produk layanan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung, mencakup pelayanan inovasi daerah, konsultasi kajian/penelitian, dan Pelayanan pendaftaran HAKI dinilai sangat baik oleh responden, meskipun masih perlu peningkatan pada sistem, mekanisme, dan prosedur layanan.
- c. Berdasarkan unsur penilaian, sistem, mekanisme, dan prosedur layanan. mendapatkan persepsi responden terendah jika dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan pada unsur tersebut.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Klungkung sebagai berikut:

- a. Melakukan penguatan dan pelengkapan fasilitas pelayanan guna meningkatkan kenyamanan, kemudahan akses, serta efektivitas dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
- b. Meningkatkan intensitas pendampingan kepada perangkat daerah (OPD) dan agen inovasi melalui bimbingan teknis, konsultasi berkelanjutan, dan penyediaan panduan yang lebih komprehensif.
- c. Menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang telah baik serta terus melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Semarapura, 13 Juli 2026
Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Klungkung



I Ketut Budiarta, SH., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19671231 199303 1 110

Lampiran I. Sebaran data responden OPD



Pemerintah Kabupaten Klungkung
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK



DATA RESPONDEN

OPD : Badan Riset dan Inovasi Daerah
Periode : 01-04-2026 S/d 30-06-2026

No	Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Nilai Unsir Pelayanan									Konversi
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	konsultasi kajian/penelitian	61	Laki-Laki	D3	Guru/dosen			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
2	konsultasi kajian/penelitian	66	Laki-Laki	S3	Guru/dosen			4	3	4	4	3	4	4	3	4	90.75
3	Pelayanan inovasi daerah	49	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI			3	3	4	4	4	4	4	4	4	93.50
4	pelayanan pendaf-taran Hak (hak cipta, merk, paten, Indikasi Geografis, desain industri,)	40	Laki-Laki	S1	Guru/dosen			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00

No	Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Nilai Unsur Pelayanan								Konversi	
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
5	pelayanan pendaftaran n Hakl (hak cipta, merk, paten, Indikasi Geografis, desain industri,.)	440	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99,00
6	pelayanan pendaftaran n Hakl (hak cipta, merk, paten, Indikasi Geografis, desain industri,.)	57	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99,00
7	pelayanan pendaftaran n Hakl (hak cipta, merk, paten, Indikasi Geografis, desain industri,.)	27	Laki-Laki	S1	Guru/dosen			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99,00
8	pelayanan pendaftaran n Hakl (hak cipta, merk, paten, Indikasi Geografis, desain industri,.)	40	Perempuan	S2	Guru/dosen			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99,00

No	Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Nilai Unsur Pelayanan									Konversi
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
9	konsultasi kajian/pen elitian	49	Perempuan	S2	Guru/dosen			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
10	konsultasi kajian/pen elitian	61	Laki-Laki	S2	Guru/dosen			3	3	3	3	3	3	3	3	3	74.25
11	konsultasi kajian/pen elitian	66	Laki-Laki	S3	Guru/dosen			4	4	3	4	4	3	4	3	3	88.00
12	konsultasi kajian/pen elitian	28	Laki-Laki	S2	Guru/dosen			4	4	4	4	4	3	4	4	4	96.25
13	konsultasi kajian/pen elitian	56	Laki-Laki	S3	Guru/dosen			3	3	3	3	3	3	3	3	3	74.25
14	konsultasi kajian/pen elitian	59	Perempuan	S2	Guru/dosen			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
15	Pelayanan inovasi daerah	41	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
16	Pelayanan inovasi daerah	56	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
17	Pelayanan inovasi daerah	37	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI			4	3	3	4	3	3	3	3	3	79.75
18	Pelayanan inovasi daerah	55	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
19	Pelayanan inovasi daerah	52	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI			3	3	4	4	3	4	4	4	4	90.75
20	Pelayanan inovasi daerah	52	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI			4	3	4	4	3	4	4	4	4	93.50
21	Pelayanan inovasi daerah	57	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI			3	3	3	3	3	3	3	3	3	74.25

No	Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Nilai Unsur Pelayanan									Konversi
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
22	Pelayanan inovasi daerah	41	Laki-Laki	S1	PNS/TN/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
23	Pelayanan inovasi daerah	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TN/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
24	Pelayanan inovasi daerah	56	Laki-Laki	S1	PNS/TN/POLRI			4	3	4	3	3	3	4	4	4	88.00
25	Pelayanan inovasi daerah	49	Perempuan	S2	PNS/TN/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
26	Pelayanan inovasi daerah	44	Perempuan	S2	PNS/TN/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
27	Pelayanan inovasi daerah	49	Perempuan	S2	PNS/TN/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	3	4	96.25
28	Pelayanan inovasi daerah	56	Laki-Laki	S1	PNS/TN/POLRI			4	3	3	4	4	4	4	4	4	93.50
29	Pelayanan inovasi daerah	56	Laki-Laki	S2	PNS/TN/POLRI			4	4	3	4	4	4	4	4	4	96.25
30	Pelayanan inovasi daerah	49	Laki-Laki	S2	PNS/TN/POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	4	99.00
Jumlah Nilai Per Unsur								115	110	113	116	112	113	116	113	115	
NRR / Unsur								3.83	3.67	3.77	3.87	3.73	3.77	3.87	3.77	3.83	
NRR Tertimbang / Unsur								0.42	0.40	0.41	0.43	0.41	0.41	0.43	0.41	0.42	
Nilai IKM Unit Pelayanan																	93.78

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3.83
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.67

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
3	Waktu Penyelesaian	3.77
4	Informasi Layanan	3.87
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.73
6	Kompetensi pelaksana	3.77
7	Perilaku pelaksana	3.87
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.77
9	Sarana dan Prasarana	3.83

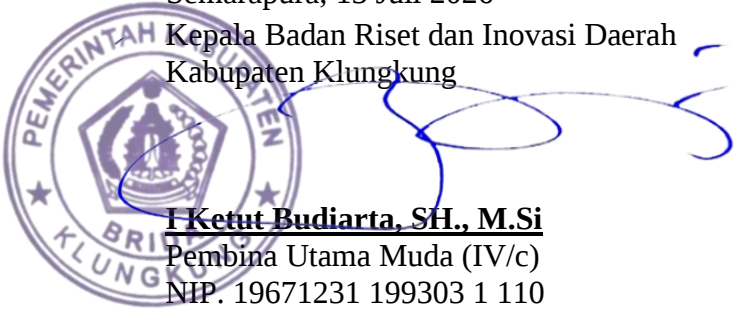
NO	Kritik / Saran Responden
1	Tidak ada
2	evaluasi dilakukan secara kontinu untuk perbaikan lebih lanjut
3	Terimakasih Koordinasinya
4	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik sekali. Mohon agar tetap terlaksana secara kontinyu.
5	Sangat Bagus
6	Sangat baik dalam melayani berkas HAKI
7	tidak ada
8	Silahkan pertahankan pelayanan yang sudah bagus
9	ada brpa gedung perlu dibuat lebih representatif
10	Supaya lebih baik
11	perlu ditingkatkan
12	Pelayanan sudah sangat bagus dan sangat memuaskan.
13	-
14	Layanannya dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.
15	Sudah bagus pelayanan
16	Perlu di tingkatkan dalam pelayanan pengurusan ijin hotel dan restoran
17	Tidak Ada
18	Bagus
19	Sudah cukup baik, namun tetap lebih ditingkatkan
20	Baik
21	Semua sudah baik
22	Bagus
23	Sudah baik mhn dipertahankan

**Lampiran II. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Klungkung Periode Triwulan II Tahun 2026**

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2026			Penanggung Jawab
			Jul	Ags	Sep	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan penguatan dan pelengkapan fasilitas pelayanan guna meningkatkan kenyamanan, kemudahan akses, serta efektivitas dalam proses pelayanan kepada masyarakat.	√	√	√	Putu Dian Paramita Yuda, SE.
2	Penguatan Program Pendampingan Layanan	Meningkatkan intensitas pendampingan kepada perangkat daerah (OPD) dan agen inovasi melalui bimbingan teknis, konsultasi berkelanjutan, dan penyediaan panduan yang lebih komprehensif.	√	√	√	Heri Hermawan, SP., MEMD.
3	Pemeliharaan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan	Menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang telah baik serta terus melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan	√	√	√	Made Dwipa Endrayana, S.IP.

Semarapura, 13 Juli 2026

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Klungkung



I Ketut Budiarta, SH., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19671231 199303 1 110