



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

TRIWULAN III TAHUN 2022



**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN KLUNGKUNG**

2022

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Publik Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu Negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Klungkung khususnya Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Triwulan III Tahun 2022. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Semarapura, 30 September 2022

Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan
Dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung,



W. Gusti Agung Gede Putra Mahaiaya, SSTP.

Pembina Utama Muda (IV/C)

NIP. 19780328 199612 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	i
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	3
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Manfaat	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	6
BAB II METODELOGI PENGUKURAN	7
2.1 Ruang Lingkup	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	7
2.2.1 Persiapan	7
2.2.2 Pengumpulan Data	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	10
2.2.4 Penyusunan Laporan	10
BAB III HASIL PENGUKURAN	ii
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	11
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
4.1. Kesimpulan	24
4.2 Rekomendasi	24

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat berharap, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkannya peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana disebutkan dengan terbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 tahun 2014 tersebut maka Keputusan Menteri PAN & RB nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi. Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 tahun 2014, namun pada Peraturan Menteri PAN

& RB Nomor 16 tahun 2014 tersebut tidak diatur mengenai tata cara perhitungan nilai SKM. Dengan demikian Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu dikeluarkan lagi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.

Peraturan ini untuk dipedomani sebagai metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung dalam menyusun laporan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017.

i.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

i.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- c. 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.
- d. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- e. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

k. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

l. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

m. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

n. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 tahun sekali.

o. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan dinas yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung sebagai salah satu dinas penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif antar

unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung.

7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung
9. Diketuainya indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli sampai dengan September tahun 2022 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan kuesioner kepada Responden yaitu pengguna layanan (pemohon yang sudah mendapatkan pelayanan) pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Pejabat Fungsional yang mempunyai jenis layanan melaksanakan bimbingan dan konsultasi dengan Kepala Bidangny masing-masing

b. Hasil pembahasan per Bidang ditindaklanjuti dengan melaksanakan rapat melibatkan semua Pejabat Fungsional, Kepala Bidang di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung yang dipimpin Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak untuk membahas Kuesioner dengan pola pengumpulan data.

c. *Briefing dan Role Play* kepada para staf untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) **Penyiapan Bahan**

1. **Kuesioner**

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. **Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi Nama, Nomor Telepon, Tanggal, Jenis Pelayanan (Jenis layanan Izin yang diperoleh) bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Apresiasi / Kritik / Saran dari responden penerima pelayanan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. **Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yang dibagi dalam 4

(empat) kategori yaitu :

a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1; b. Cukup baik, diberi nilai

persepsi 2; c. Baik, diberi nilai persepsi 3;

d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4. b) **Kriteria Responden**

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung

c) **Metode Pemilihan Responden**

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung. Pengisian kuesioner dilakukan mulai bulan Juli sampai dengan bulan September 2022.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Adapun cara menganalisa kuesioner yang sudah terkumpul adalah dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{NRR per unsur} : \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$$

NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,111
Catatan : 0,111 didapat dari : 1/9 (jumlah bobot dibagi jumlah unsur)

SKM Unit Pelayanan : Jumlah NRR tertimbang x 25

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung, dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner yang terisi dengan baik kemudian dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Nilai SKM dalam pengisian diisi dengan menggunakan format SKM berdasarkan ruang lingkup 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pemerintah Kabupaten Klungjung



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DATA RESPONDEN

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata	
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1		49	Perempuan	SMA /sede rajat	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
2		19	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
3		38	Perempuan	SMA /sede rajat	Lain ya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
4		66	Laki-Laki	SD	Lain ya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
5		43	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
6		52	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
7		27	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
8		42	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11
9		24	Laki-Laki	SI	Wirusaha	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2,78
10		31	Laki-Laki	DI	Wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11
11		37	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3,33
12		50	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3,11
13		28	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11
14		39	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
15		21	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3,22	
16		40	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,89	
17		23	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
18		39	Laki-Laki	SMP	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,33	
19		30	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3,33	
20		28	Laki-Laki	DI	Lain ya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
21		31	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
22		35	Perempuan	DI	Lain ya	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
23		37	Laki-Laki	SD	Lain ya	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3,44	
24		52	Perempuan	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
25		44	Laki-Laki	SMA /sede	Lain ya	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,78

28		50	Laki-Laki	SI	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
29		42	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
30		29	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.22
31		39	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Wir usaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
32		35	Laki-Laki	SMA/sede rajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
33		32	Perempuan	SMA/sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
34		29	Laki-Laki	SMP	Wir usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
35		38	Laki-Laki	SMP	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
36		58	Laki-Laki	SI	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
37		17	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
38		34	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.11
39		25	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
40		30	Perempuan	SMA/sede rajat	Wir usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.22
41		35	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3.22
42		61	Laki-Laki	SI	Lain ya	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3.56
43		40	Perempuan	SMP	Swas ta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
44		39	Perempuan	SD	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
45		40	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Wir usaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
46		31	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Lain ya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.22
47		59	Laki-Laki	SD	Wir usaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
48		41	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Wir usaha	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3.78
49		20	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89
50		52	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
51		24	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
52		23	Perempuan	SMP	Wir usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
53		25	Laki-Laki	SI	Swas ta	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.67
54		30	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.22
55		45	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.11
56		22	Perempuan	SMA/sede rajat	Swas ta	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3.56
57		41	Laki-Laki	SI	Swas ta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
58		42	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swas ta	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3.33
59		30	Perempuan	SMA/sede rajat	Lain ya	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3.67

98		43	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
99		42	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
100		58	Perempuan	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.22	
101		28	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.11	
102		22	Perempuan	DI	Lain ya	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.11	
103		34	Perempuan	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3.22	
104		22	Perempuan	SMA /sede rajat	Wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
105		35	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
106		22	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
107		45	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
108		23	Perempuan	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
109		48	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
110		47	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3.78
111		50	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.78
112		41	Perempuan	SD	Lain ya	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3.67	
113		41	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33	
114		32	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.33	
115		33	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
116		44	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3.44	
117		55	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3.56	
118		23	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
119		30	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
120		50	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11	
121		32	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
122		29	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
123		37	Laki-Laki	SMP	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
124		56	Laki-Laki	SMP	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
125		55	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
126		39	Perempuan	S2	Wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
127		35	Perempuan	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3.33	
128		35	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Wirusaha	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3.33	
129		35	Laki-Laki	SMA	Wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22	

132		35	Perempuan	SMP	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3.33
133		48	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3.33
134		32	Perempuan	SMA/sede rajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
135		40	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
136		36	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3.44
137		30	Laki-Laki	SI	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
138		42	Laki-Laki	SMA/sede rajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3.56
139		42	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3.78
140		42	Perempuan	SMA/sede rajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
141		40	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
142		34	Laki-Laki	SMP	Wirusaha	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3.44
143		35	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Wirusaha	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3.56
144		35	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Lainya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
145		40	Laki-Laki	SI	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.78
146		27	Perempuan	SMP	Swasta	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3.33
147		28	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Lainya	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67
148		34	Perempuan	SMA/sede rajat	Swasta	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3.44
149		23	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
150		40	Perempuan	SI	Lainya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
151		19	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Lainya	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3.67
152		36	Laki-Laki	SI	Lainya	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3.67
153		31	Perempuan	SMP	Wirusaha	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3.22
154		39	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
155		27	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
156		30	Laki-Laki	SI	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
157		25	Laki-Laki	SMP	Lainya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
158		20	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
159		38	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
160		30	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Wirusaha	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3.33
161		30	Laki-Laki	SI	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.22
162		35	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3.56
163		28	Perempuan	SI	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89
164		25	Laki-Laki	SMA/sede rajat	Swasta	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3.44

					rajat												
167		32	Perempu an	SMA /sede rajat	Swas ta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
168		31	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Swas ta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
169		30	Laki- Laki	SMP	Swas ta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
170		35	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
171		50	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
172		35	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,78
173		29	Laki- Laki	S1	Swas ta	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,56
174		35	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
175		37	Laki- Laki	S1	Lain ya	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,67
176		60	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Swas ta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
177		51	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Swas ta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
178		39	Perempu an	SMA /sede rajat	Swas ta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
179		32	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Swas ta	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,44
180		30	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Swas ta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
181		40	Laki- Laki	S1	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
182		35	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3,33
183		25	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3,44
184		35	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Swas ta	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,44
185		35	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Swas ta	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3,44
186		31	Perempu an	SMA /sede rajat	Swas ta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
187		35	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Swas ta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
188		35	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
189		45	Laki- Laki	SD	Swas ta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
190		27	Perempu an	SMA /sede rajat	Lain ya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
191		27	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Lain ya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
192		22	Perempu an	SMA /sede rajat	Swas ta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3,22
193		24	Perempu an	SMA /sede rajat	Swas ta	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3,33
194		30	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Swas ta	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3,33
195		40	Laki- Laki	S1	PNS/ TNI/ POL RI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
196		45	Laki- Laki	SD	PNS/ TNI/ POL RI	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3,56
197		49	Laki- Laki	SMA /sede rajat	Wira usah an	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3,67

				rajab												
201		64	Laki-Laki	SMP	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
202		43	Laki-Laki	D1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
203		49	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
204		42	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
205		23	Perempuan	SMA /sede rajat	Lainya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22	
206		14	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1,11	
207		21	Perempuan	SMA /sede rajat	Peta ni/Pe ternak/Ne layan	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
208		31	Perempuan	SMA	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
209		38	Perempuan	SMA /sede rajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
210		27	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
211		60	Laki-Laki	S2	PNS/ TNI/ POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
212		28	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,22	
213		25	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3,11	
214		46	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89	
215		30	Perempuan	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,11	
216		30	Perempuan	S1	Guru /dosen	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
217		52	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
218		60	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lainya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
219		45	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
220		36	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lainya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
221		30	Perempuan	S1	Lainya	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,11
222		35	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Lainya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22	
223		39	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22	
224		40	Laki-Laki	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22	
225		18	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22	
226		30	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3,33	
227		26	Laki-Laki	S1	Wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3,11
228		33	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22	
229		30	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22	
230		43	Laki-Laki	SMA /sede rajat	Wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22	
231		61	Laki-Laki	SD	Peta ni/Pe ternak/Ne	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22	

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN KLUNGKUNG
TRIWULAN III TAHUN 2022

NILAI IKM

85.35

- NAMA LAYANAN**
- 1 Pelayanan Pendaftaran Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-IK)
 - 2 Pelayanan Bantuan Sosial bagi Penyandang Disabilitas
 - 3 Pelayanan Kegawatdaruratan dan Kebencanaan
 - 4 Pelayanan Penanganan Masalah Tuna Sosial (Gelandangan dan Pengemis, ODGJ, dan Orang Terlantar
 - 5 Pelayanan Bantuan Sosial Bedah Rumah dan Rehab Rumah
 - 6 Pelayanan Bagi Perempuan Korban Kekerasan
 - 7 Pelayanan Bagi Anak Korban Kekerasan

RESPONDEN

JUMLAH	:	259						
JENIS KELAMIN	:	L	190	Orang	P	69	Orang	
PENDIDIKAN	:	SD	10	Orang	PEKERJAN	Swa sta	135	Orang
			23	Orang		Wira hus ana	27	Orang
		SMP	184	Orang		ASN /TNI /POLRI	11	Orang
		SMA	6	Orang		Guru/Do sen	1	Orang
		D III	34	Orang		Pela ni/N elayan	2	Orang
		S1	2	Orang		Lain nya	83	Orang
		S2						
Periode Survei	=	07/01/2022	S/D	09/01/2022				

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

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya.

4.2 Rekomendasi

- a Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan seperti areal parkir, kursi antrean, nomor antrean, koneksi jaringan yang memadai agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan dan Waktu penyelesaian perijinan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Klungkung mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- b Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- c Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
(2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- d Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus