



**PEMERINTAH
KABUPATEN
BADUNG**



**PEMERINTAH
KABUPATEN BADUNG**

BerAKHLAK **#bangga**
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif **melayani**
bangsa

LAPORAN SKM 2025

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG
TAHUN 2025**



**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN BADUNG
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Angayu bagia, puji syukur kami panjatkan ke hadapan *Ida Sang Hyang Widhi Wasa*/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas anugerah-Nya, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung Tahun 2025 telah dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rencana.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan survei periodik yang dilaksanakan sebagai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan memperoleh masukan masyarakat pengguna layanan yang selanjutnya menjadi umpan balik dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik. Berbagai informasi, keluhan dan kritik masyarakat pengguna layanan hendaknya menjadi pedoman untuk melakukan pembenahan pada jenis pelayanan dan unsur-unsur pelayanan yang masih membutuhkan perbaikan.

Survei ini dapat berjalan dengan baik berkat adanya kolaborasi dan dukungan penuh seluruh Kepala Perangkat Daerah, para Kepala UPTD dan jajarannya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Kolaborasi yang baik tersebut tentunya menunjukkan adanya komitmen yang tinggi untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Untuk itu perkenankan kami mengucapkan terima kasih dan mari gunakan umpan balik masyarakat sebagai cermin dan pedoman untuk melakukan perbaikan melalui tindak lanjut yang diperlukan. Semoga kita dapat terus bergerak maju untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kabupaten Badung.

Om Shanti, Shanti, Shanti, Om.

Mangupura, Oktober 2025

Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Badung



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR LAMPIRAN	9
RINGKASAN EKSEKUTIF	10
BAB I PENDAHULUAN.....	11
1.1 Latar Belakang.....	11
1.2 Dasar Hukum.....	14
1.3 Maksud.....	14
1.4 Tujuan	15
1.5 Manfaat.....	15
1.6 Sasaran	15
1.7 Ruang Lingkup	15
BAB II METODE SURVEI	17
2.1 Lokasi dan Waktu.....	17
2.2 Penentuan Jumlah Populasi dan Sampel	17
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	19
2.4 Metode Analisis Data	20
2.5 Teknik Analisis.....	21
2.6 Instrumen Survei	21
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	23
3.1 Karakteristik Responden.....	23
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025	26
3.2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 38 Perangkat Daerah dan 13 (tiga belas) Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas	26
3.2.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2025	106
3.3 Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2025 dengan Tahun 2024.....	109
3.3.1 Perbandingan Nilai IKM pada 38 Perangkat Daerah Tahun 2024 dan Tahun 2025.....	109
3.3.2 Perbandingan Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Tahun 2024 dan Tahun 2025 ..	114
3.3.3 Capaian dan Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2021 sampai dengan 2025	116
BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI	118
4.1 Simpulan.....	118
4.2 Rekomendasi	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Populasi dan Sampel SKM Kabupaten Badung Tahun 2025	18
Tabel 2. 2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	21
Tabel 3. 1	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.....	27
Tabel 3. 2	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.....	28
Tabel 3. 3	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Inspektorat Kabupaten Badung	29
Tabel 3. 4	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Inspektorat Kabupaten Badung	30
Tabel 3. 5	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.....	30
Tabel 3. 6	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.....	31
Tabel 3. 7	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.....	32
Tabel 3. 8	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung	33
Tabel 3. 9	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.....	33
Tabel 3. 10	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	34
Tabel 3. 11	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.....	35
Tabel 3. 12	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.....	36
Tabel 3. 13	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.....	36
Tabel 3. 14	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.....	37
Tabel 3. 15	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung	38
Tabel 3. 16	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung	39
Tabel 3. 17	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung	39
Tabel 3. 18	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung	40
Tabel 3. 19	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung	41
Tabel 3. 20	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.....	42
Tabel 3. 21	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.....	42
Tabel 3. 22	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing-Masing Layanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.....	43

Tabel 3. 23	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung	44
Tabel 3. 24	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung	45
Tabel 3. 25	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung	45
Tabel 3. 26	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung	46
Tabel 3. 27	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung	47
Tabel 3. 28	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung	48
Tabel 3. 29	Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung	48
Tabel 3. 30	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung	49
Tabel 3. 31	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung	50
Tabel 3. 32	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung	51
Tabel 3. 33	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung	52
Tabel 3. 34	Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Masing – Masing Layanan pada Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung	53
Tabel 3. 35	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung	53
Tabel 3. 36	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Masing – Masing Layanan pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung	54
Tabel 3. 37	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung	55
Tabel 3. 38	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Masing – Masing Layanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung	56
Tabel 3. 39	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung	56
Tabel 3. 40	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung	57
Tabel 3. 41	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung	58
Tabel 3. 42	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung	59
Tabel 3. 43	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung	60
Tabel 3. 44	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung	61
Tabel 3. 45	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung	61
Tabel 3. 46	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung	62

Tabel 3. 47	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.....	62
Tabel 3. 48	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.....	63
Tabel 3. 49	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Badung	64
Tabel 3. 50	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Badung	65
Tabel 3. 51	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.....	66
Tabel 3. 52	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Badung	67
Tabel 3. 53	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Badung	67
Tabel 3. 54	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Badung.....	68
Tabel 3. 55	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung	69
Tabel 3. 56	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.....	69
Tabel 3. 57	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung	70
Tabel 3. 58	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung	71
Tabel 3. 59	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung	71
Tabel 3. 60	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.....	72
Tabel 3. 61	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.....	73
Tabel 3. 62	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung	74
Tabel 3. 63	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada RSD Mangusada Kabupaten Badung	75
Tabel 3. 64	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada RSD Mangusada Kabupaten Badung.....	76
Tabel 3. 65	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Petang	76
Tabel 3. 66	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Petang	77
Tabel 3. 67	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Abiansemal	77
Tabel 3. 68	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung	78
Tabel 3. 69	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Mengwi	79
Tabel 3. 70	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Mengwi.....	80
Tabel 3. 71	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kuta Utara.....	80
Tabel 3. 72	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Kuta Utara.....	81
Tabel 3. 73	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kuta.....	82
Tabel 3. 74	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Kuta	83
Tabel 3. 75	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kuta Selatan.....	83
Tabel 3. 76	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Kuta Selatan.....	84

Tabel 3. 77	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Petang I.....	85
Tabel 3. 78	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Petang I.....	86
Tabel 3. 79	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Petang II	87
Tabel 3. 80	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Petang II.....	88
Tabel 3. 81	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal I	88
Tabel 3. 82	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Petang II.....	89
Tabel 3. 83	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal II	90
Tabel 3. 84	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Abiansemal II	91
Tabel 3. 85	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal III.....	92
Tabel 3. 86	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Abiansemal III.....	93
Tabel 3. 87	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal IV	93
Tabel 3. 88	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Abiansemal IV.....	94
Tabel 3. 89	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Mengwi I.....	95
Tabel 3. 90	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Mengwi I.....	96
Tabel 3. 91	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Mengwi II.....	97
Tabel 3. 92	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Mengwi II	97
Tabel 3. 93	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Mengwi III	98
Tabel 3. 94	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Mengwi III.....	99
Tabel 3. 95	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta Utara	100
Tabel 3. 96	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Kuta Utara.....	100
Tabel 3. 97	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta I.....	101
Tabel 3. 98	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Kuta I.....	102
Tabel 3. 99	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta II	103
Tabel 3. 100	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Kuta II.....	104
Tabel 3. 101	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta Selatan	104
Tabel 3. 102	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Kuta II.....	105
Tabel 3. 103	Rekap Nilai IKM Perangkat Daerah dan Puskesmas Kabupaten Badung.....	106
Tabel 3. 105	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 dan Tahun 2025 pada Perangkat Daerah	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jam Mendapat/Mengakses Pelayanan.....	23
Gambar 3. 2	Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	24
Gambar 3. 3	Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Gambar 3. 4	Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	25
Gambar 3. 5	Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	25
Gambar 3. 6	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Badung.....	108
Gambar 3. 7	Perbandingan Tahun 2024 dan 2025	111
Gambar 3. 8	Perbandingan Nilai Unsur Terendah dan Nilai Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024-2025	115
Gambar 3. 9	Target dan Realisasi Nilai IKM Kabupaten Badung Tahun 2021-2025	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Mengakses Layanan	122
Lampiran 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	124
Lampiran 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	126
Lampiran 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Pendidikan.....	128
Lampiran 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	131
Lampiran 6	Perbandingan Nilai Rata-Rata Sembilan Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2024-2025.....	133
Lampiran 7	Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	134
Lampiran 8	Daftar Link Detail Hasil Survei Tahun 2025	138

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung tahun 2025 dilaksanakan untuk memotret secara obyektif persepsi masyarakat atas kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung, yang diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pelaksanaan survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini mengatur bahwa pengukuran dilakukan terhadap sembilan unsur dasar pengukuran kepuasan masyarakat pelayanan publik yaitu: (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) biaya/tarif, (5) produk layanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan serta (9) sarana dan prasarana.

Survei dilaksanakan selama 3 bulan yaitu dari tanggal 7 Juli sampai dengan 30 September 2025 secara kolaboratif oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung, Bagian Organisasi Setda Kabupaten Badung dan petugas pendamping pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan UPTD Puskesmas lokasi survei. Responden yang disurvei adalah masyarakat penerima layanan yang mengakses berbagai jenis layanan pada 38 OPD dan 13 UPTD Puskesmas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung dengan total sampel sebanyak 11.433 orang.

Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kabupaten Badung pada tahun 2025 mencapai 90,09 yang tergolong dalam kategori kinerja pelayanan “Sangat Baik” dengan mutu layanan “A”. Angka IKM Kabupaten Badung ini adalah nilai rata-rata angka IKM dari perangkat daerah dan UPTD yang disurvei. Dari sembilan unsur yang diukur, nilai tertinggi terdapat pada unsur (8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 96,99 dan nilai terendah terdapat pada unsur (3) Waktu Pelayanan yaitu 85,95. Bila nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2025 sebesar 90,09 ini dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2024 yang mencapai 90,89 maka terjadi penurunan 0,80 poin.

Pada survei tahun 2025, nilai IKM tertinggi mencapai 97,73 (Kategori Sangat Baik, mutu pelayanan A) dan nilai IKM terendah adalah 78,02 (Kategori Baik, mutu pelayanan B). Hasil survei tahun 2025 juga menunjukkan bahwa sebanyak 27 Perangkat Daerah dan 8 UPTD Puskesmas kinerja pelayanannya tergolong dalam kategori “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan A. Sisanya sebanyak 11 Perangkat Daerah dan 5 UPTD Puskesmas kinerja pelayanannya tergolong “Baik” dengan mutu pelayanan “B”. Apabila nilai IKM Perangkat Daerah pada tahun 2025 ini dibandingkan dengan nilai IKM yang dicapai pada tahun 2024, sebanyak 16 OPD mengalami peningkatan nilai IKM dan 22 OPD mengalami penurunan nilai IKM. Nilai IKM pada 13 UPTD Puskesmas pada tahun 2025 tidak dapat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, karena baru pada tahun 2025 inilah survei menjangkau seluruh Puskesmas.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bukanlah suatu perlombaan, melainkan sebuah cara untuk melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang berbasis pada data, yaitu nilai persepsi masyarakat atas pelayanan yang dilaksanakan instansi penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Pelayanan publik yang berkualitas harus berorientasi kepada pemenuhan kepuasan pengguna layanan. Pelayanan publik yang berorientasi pada area pelayanan adalah wujud pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh sebab itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah, termasuk di dalamnya pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Menurut Fadel Muhammad dalam bukunya berjudul *Reinventing Local Government*, kinerja berkaitan erat dengan kemampuan pemerintah dalam memenuhi tuntutan publik melalui pemberian *public goods*. Pernyataan tersebut mengindikasikan betapa pentingnya kualitas pelayanan publik

dalam sebuah organisasi, mengingat keberhasilan kinerja sektor publik ialah kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat secara optimal (Muhammad, 2008).

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

Membangun kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas. Atas dasar hal tersebut maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan berupa survei, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pasal 1 ketentuan tersebut menyatakan bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan peraturan tersebut maka Pemerintah Kabupaten Badung melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik satu kali setahun.

Pelaksanaan SKM pada tahun 2025 juga merupakan implementasi Visi pembangunan Kabupaten Badung Tahun 2025-2029 yaitu ***"Mewujudkan Pariwisata Badung yang Berkualitas Berlandaskan Nilai-Nilai Nangun Sat Kerthi Loka Bali"*** yang dijabarkan ke dalam 7 misi yaitu:

- 1) Memperkokoh kerukunan hidup umat beragama serta melestarikan tradisi, adat, seni dan budaya Bali.
- 2) Meningkatkan kualitas kehidupan *krama* Badung di bidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial.

- 3) Menciptakan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi baru secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Badung melalui optimalisasi potensi wilayah.
- 4) Mengintegrasikan pembangunan sektor pertanian dengan pariwisata.
- 5) Meningkatkan kualitas infrastruktur publik di kawasan pariwisata, permukiman serta membangun jaringan jalan baru.
- 6) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel dan profesional berbasis kompetensi dan digitalisasi.
- 7) Meningkatkan promosi pariwisata.

Visi tersebut dapat terwujud apabila pemerintah mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Badung senantiasa melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi pelayanan. Inovasi merupakan salah satu proses yang penting dilakukan dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik (Hartomi, 2018). Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh seluruh perangkat daerah di Kabupaten Badung merupakan bentuk komitmen mewujudkan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu berbagai inovasi yang dilakukan perlu didukung, mendapatkan apresiasi, dan direplikasi antar perangkat daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan publik juga perlu dilakukan, salah satunya melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala setiap tahun.

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas persepsi masyarakat pengguna layanan. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdiri dari sembilan unsur pelayanan yang relevan dan merupakan unsur minimal yang harus menjadi dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bukanlah suatu perlombaan atau pencitraan semata, melainkan sebuah cara untuk memperoleh potret atas kondisi objektif penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Hasil pengukuran tersebut menjadi dasar bagi pimpinan Perangkat Daerah dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Badung Tahun 2022 Nomor 17);
- g. Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 6 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025.
- h. Keputusan Bupati Badung Nomor 39/055/HK/2025 Tentang Pembentukan Tim Teknis pada Sub Kegiatan Fasilitasi, Pelaksanaan dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Kelembagaan dan Ketatalaksanaan;
- i. Keputusan Bupati Badung Nomor 40/055/HK/2025 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Sub Kegiatan Fasilitasi, Pelaksanaan dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Kelembagaan dan Ketatalaksanaan.

1.3 Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi tentang persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

1.4 Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu mengetahui jenis-jenis pelayanan yang masih perlu diperbaiki kualitas pelayanannya termasuk unsur-unsur pelayanan yang terdapat di dalamnya.

1.5 Manfaat

Manfaat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Pemerintah Kabupaten Badung
 - 1) Memperoleh data dan informasi tentang persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan;
 - 2) Mengetahui jenis-jenis pelayanan yang membutuhkan perbaikan;
 - 3) Mengetahui unsur-unsur pelayanan yang membutuhkan perbaikan;
 - 4) Memperoleh informasi dalam menentukan langkah tindak lanjut dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
2. Manfaat bagi masyarakat
 - 1) Menjadi media untuk memberikan penilaian atas kualitas pelayanan publik serta memberikan masukan, kritik dan saran yang konstruktif;
 - 2) Mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari masing-masing perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

1.6 Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2025 adalah masyarakat pengguna berbagai jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

1.7 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup persepsi masyarakat atas 9 (sembilan) unsur dasar pelayanan publik yang meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;

4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan
9. Sarana dan Prasarana.

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Lokasi dan Waktu

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 dilaksanakan pada 38 Perangkat Daerah dan 13 Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung selama 3 bulan yaitu tanggal 7 Juli sampai dengan 30 September 2025. Survei dilaksanakan secara kolaboratif oleh petugas survei dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Badung serta petugas pendamping dari Perangkat Daerah dan UPTD Puskesmas lokasi survei, yang ditugaskan oleh Kepala Perangkat Daerah masing-masing.

2.2 Penentuan Jumlah Populasi dan Sampel

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

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, populasi merupakan jumlah total penerima layanan pada masing-masing Perangkat Daerah dan UPTD Puskesmas pada periode Juli-September pada tahun 2024. Penentuan ukuran sampel mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengatur bahwa ukuran sampel ditentukan berdasarkan atas jumlah populasi dengan menggunakan Tabel *Krejcie-Morgan*. Berdasarkan data yang diperoleh dari seluruh perangkat daerah dan Puskesmas, total pengguna layanan adalah sebanyak 662.180. Data jumlah populasi inilah yang selanjutnya menjadi dasar penentuan ukuran sampel. Berdasarkan hasil koordinasi lebih lanjut dengan pejabat yang menangani pelaksanaan SKM pada Kementerian PAN dan RB maka diperoleh jumlah sampel SKM pada tahun 2025 nya adalah sebanyak 11.433 orang. Data jumlah populasi dan sampel Perangkat Daerah dan UPTD Puskesmas terdapat pada tabel berikut.

Tabel 2. 1 Populasi dan Sampel SKM Kabupaten Badung Tahun 2025

NO	NAMA PERANGKAT DAERAH	POPULASI	SAMPEL
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.	443	206
2	Inspektorat Kabupaten Badung.	62	54
3	Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.	552	227
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.	46	41
5	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	118	90
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.	173	119
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.	282	163
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.	37	34
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.	140	103
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.	66	56
11	Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.	252	152
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.	55	49
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.	83	68
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.	95	76
15	Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.	111.868	383
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.	1.331	298
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.	394	195
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.	231	144
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Badung.	719	251
20	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.	90	73
21	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.	1.751	315
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.	228	143
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.	483	214
24	Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.	73	61
25	Dinas Sosial Kabupaten Badung.	107	84

NO	NAMA PERANGKAT DAERAH	POPULASI	SAMPEL
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.	32.340	380
27	Dinas Perikanan Kabupaten Badung.	106	83
28	Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.	65	55
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.	246	150
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.	94	75
31	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.	79	65
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.	27.676	379
33	Kecamatan Petang Kabupaten Badung.	703	249
34	Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.	3.403	341
35	Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.	2.265	329
36	Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.	1.212	292
37	Kecamatan Kuta Kabupaten Badung	986	277
38	Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.	584	232
39	Puskesmas Petang I	13.045	373
40	Puskesmas Petang II	16.224	375
41	Puskesmas Abiansemal I	35.661	380
42	Puskesmas Abiansemal II	27.820	379
43	Puskesmas Abiansemal III	27.632	379
44	Puskesmas Abiansemal IV	20.452	377
45	Puskesmas Mengwi I	50.670	381
46	Puskesmas Mengwi II	32.981	380
47	Puskesmas Mengwi III	28.305	379
48	Puskesmas Kuta Utara	53.485	381
49	Puskesmas Kuta I	72.817	382
50	Puskesmas Kuta II	30.790	379
51	Puskesmas Kuta Selatan	62.860	382
TOTAL		662.180	11.433

Sumber: Perangkat Daerah (data diolah)

2.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam survei ini dilakukan dengan beberapa cara sesuai dengan situasi dan kondisi, serta karakteristik pengguna layanan (responden) dan jenis layanan yang diberikan. Pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2025 dilaksanakan dengan berbagai cara sebagai berikut:

1. Petugas survei melakukan wawancara langsung kepada responden yang telah mendapatkan pelayanan di lokasi survei (kantor Perangkat Daerah dan Puskesmas) dengan menggunakan kuesioner elektronik berupa aplikasi *google form* dari gawai

2. Petugas survei melakukan wawancara langsung kepada responden yang telah mendapatkan pelayanan di lokasi survei (kantor Perangkat Daerah dan Puskesmas) dengan menggunakan form kuesioner kertas
3. Petugas survei mengirimkan *link* survei kepada responden yang telah tuntas mendapatkan pelayanan melalui email atau aplikasi *whatsapp*. Teknik ini terutama dilakukan pada perangkat daerah yang memiliki data lengkap pengguna layanan (nama dan nomor telepon/*email*).
4. Petugas survei mendatangi responden ke lokasi kediamannya, berdasarkan atas data yang diberikan oleh perangkat daerah pemberi layanan. Teknik ini misalnya dilakukan kepada masyarakat/pengguna layanan yang mengalami kesulitan akibat tertimpa bencana.
5. Petugas survei menyediakan media berupa *QR code* yang dicetak dan ditempatkan pada lokasi-lokasi strategis di lokasi survei. Petugas survei selanjutnya mengarahkan masyarakat yang telah selesai mendapatkan pelayanan untuk dapat mengisi survei dengan melakukan *scan* terhadap *QR code* menggunakan perangkat gawai yang dimiliki responden. Proses pengisian kuesioner tetap didampingi oleh petugas survei untuk memberikan bantuan apabila terdapat pertanyaan yang tidak dipahami atau bila terjadi kendala teknis dalam proses pengisian survei.

2.4 Metode Analisis Data

Analisis data hasil survei sepenuhnya dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,352	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,3524 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

2.5 Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam survei ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan/menarasikan data hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik ke dalam narasi berupa kalimat untuk memudahkan interpretasi atas data yang disajikan.

2.6 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei adalah kuesioner yang memuat pertanyaan tentang 1) karakteristik responden, 2) waktu pelayanan, 3) jenis pelayanan 4) pertanyaan tentang sembilan unsur pelayanan, dan 5) pertanyaan terbuka yang dapat diisi oleh responden berupa komentar, saran, kritik atas pelayanan yang diterima. Untuk mengukur persepsi responden atas kualitas pelayanan publik, jawaban pada pertanyaan menyangkut sembilan unsur pelayanan publik disusun menggunakan *Skala Likert*, dengan skala 1-4. Semakin tinggi nilai jawaban yang diberikan, maka semakin positif persepsi responden atas suatu unsur pelayanan.

Format kuesioner yang digunakan pada pelaksanaan survei tahun 2025 sepenuhnya mengadopsi format kuesioner standar Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Sembilan unsur pelayanan publik tersebut 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.

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

BAB III

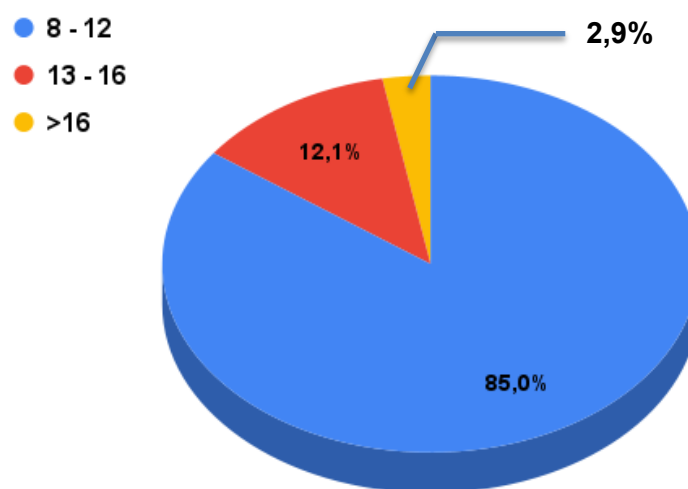
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang berupa aspek demografi singkat menjadi salah satu sumber informasi penting dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Data karakteristik responden diperlukan agar pelaksana layanan dapat mengetahui/mengenalinya ciri-ciri/kekhasan pengguna layanan, yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), demografi adalah ilmu tentang susunan, jumlah, dan perkembangan penduduk. Pada survei ini kondisi demografi responden meliputi jam mendapat pelayanan, usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Karakteristik responden diuraikan sebagai berikut.

3.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jam Pelayanan

Karakteristik responden dalam survei menurut jam pelayanan dapat dilihat pada grafik sebagai berikut.

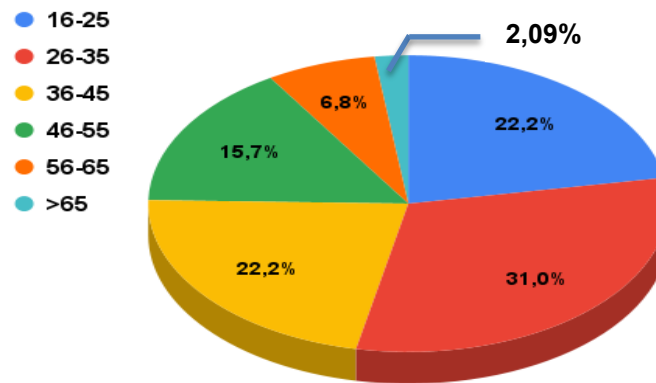


Gambar 3. 1 Komposisi Responden Menurut Jam Pelayanan

Gambar 3.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam survei ini yaitu sebesar 9.713 responden atau 85 persen mengakses pelayanan pada jam efektif layanan kantor yaitu pukul 08.00 – 12.00 Wita. Sisanya sebanyak 1.389 responden atau 12,1 persen mengakses pelayanan pada jam 13.00 – 16.00 Wita, dan ada pula sebanyak 331 responden atau 2,9 persen yang mengakses pelayanan di atas jam 16.00 Wita.

3.1.2 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur

Dari sisi umur, responden pengguna layanan amat beragam yaitu dari kelompok umur 16-25 tahun hingga di atas 65 tahun, dengan komposisi sebagai berikut.

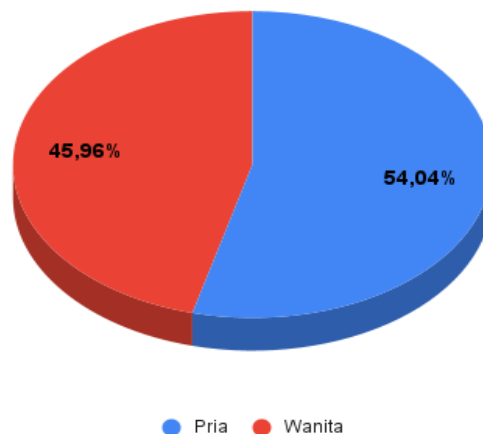


Gambar 3. 2 Komposisi Responden Menurut Kelompok Umur

Gambar 3.2 menunjukkan komposisi responden menurut kelompok umur. Sebagian besar responden berada dalam kelompok umur produktif. Sebanyak 3.546 orang atau 31,02 persen responden berada pada kelompok umur antara 26 - 35 tahun, sebanyak 2.539 responden atau 22,21 persen berada pada kelompok umur antara 36 - 45 tahun dan 2.533 responden atau 22,16 persen berada pada kelompok umur antara 46 - 55 tahun. Sebagian kecil lainnya berusia antara 56 - 65 tahun atau 6,81 persen dan yang berusia di atas 65 tahun mencapai 2,09 persen.

3.1.3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

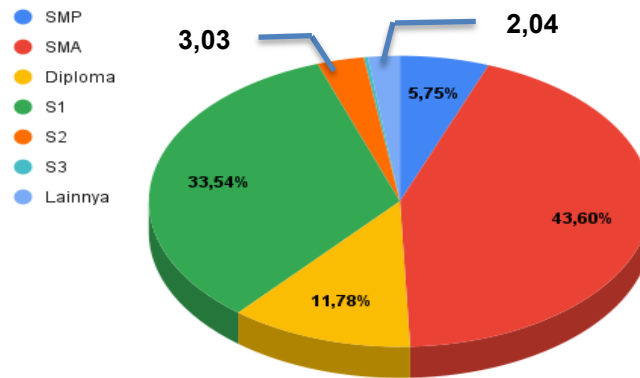
Sebagian besar responden yaitu sebanyak 6.178 orang atau 54,04 persen berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 5.255 orang atau 45,96 persen berjenis kelamin perempuan. Gambar berikut menunjukkan komposisi responden menurut jenis kelamin.



Gambar 3. 3 Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin

3.1.4 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Dari latar belakang pendidikan, sebagian besar responden berlatar belakang pendidikan dari SMA ke atas. Selengkapnya terdapat pada gambar berikut.

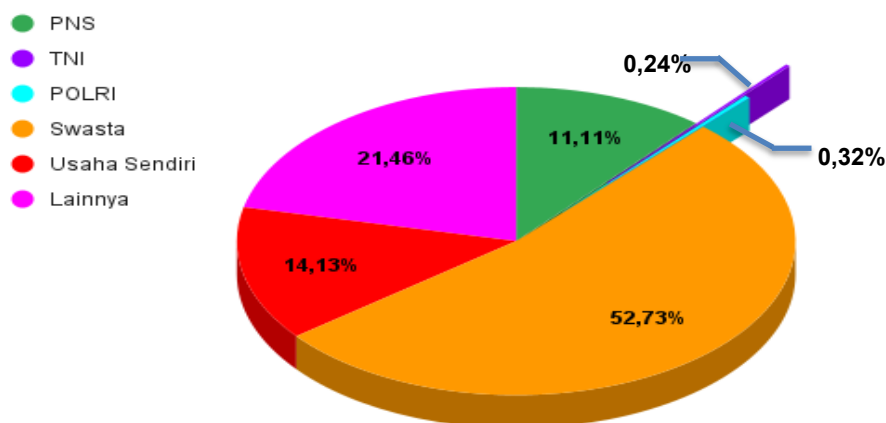


Gambar 3. 4 Komposisi Responden Menurut Pendidikan

Gambar di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 4.985 orang atau 43,60 persen berpendidikan SMA. Bagian besar lainnya sebanyak 3.835 responden atau 33,54 persen berpendidikan Sarjana (S1) dan ada pula yang berlatar berpendidikan Magister (S2) sebesar 3,03 persen dan Doktor (S3) sebesar 0,26 persen. Terdapat pula sebagian kecil lainnya yaitu sebanyak 30 responden atau 2,04 persen berpendidikan SMP.

3.1.5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Dari latar belakang pekerjaan, sebagian besar responden yaitu sebanyak 6.029 orang atau 52,73 persen bekerja sebagai pekerja pada sektor swasta. Komposisi selengkapnya terdapat pada gambar berikut.



Gambar 3. 5 Komposisi Responden Menurut Pekerjaan

Komposisi responden menurut pekerjaan sesuai Gambar 3.5 menunjukkan bahwa selain pekerja swasta yang merupakan mayoritas, bagian besar lainnya yaitu 21,46 persen mengidentifikasi dirinya dalam kelompok lainnya, yang tidak tersedia dalam kuesioner, sehingga status pekerjaannya bisa saja masih bersekolah/kuliah, mengurus rumah tangga, petani, jenis pekerjaan lainnya atau tidak memiliki pekerjaan. Terdapat pula 1.270 responden atau 11,11 persen yang berprofesi sebagai PNS, sebanyak 37 responden atau 0,32 persen berprofesi sebagai anggota POLRI dan 28 responden atau 0,24 persen berprofesi sebagai anggota TNI.

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Bagian ini menyajikan hasil survei setelah dilakukan analisis data dengan menggunakan perhitungan sesuai dengan ketentuan pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3.2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 38 Perangkat Daerah dan 13 (tiga belas) Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung dan UPTD Puskesmas dirinci berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut.

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

Hasil survei terhadap 206 responden pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung menghasilkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan sebesar 88,52 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (98,30) dan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (83,98). Hasil selengkapnya terdapat pada tabel berikut.

Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,45	0,111	0,383	86,29	Baik	B
U2	Prosedur	3,48	0,111	0,386	86,89	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,36	0,111	0,373	83,98	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,88	0,111	0,431	97,09	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,38	0,111	0,376	84,59	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	0,111	0,382	85,92	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	0,111	0,388	87,26	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,93	0,111	0,437	98,30	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	0,111	0,384	86,41	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan			3,54				
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)			88,52				
Kinerja Pelayanan			Sangat Baik				
Mutu pelayanan			A				

Sumber: Hasil SKM, 2025

Pelaksanaan SKM tahun 2025 menghasilkan informasi tentang 16 jenis layanan publik yang dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Pelayanan Konsultasi Akuntabilitas dan Reformasi Birokrasi dengan nilai 93,75 yang diakses 1 orang responden. Layanan yang memperoleh nilai terendah adalah Pelayanan Informasi SAKIP dan Reformasi Birokrasi dengan nilai 82,03 yang diakses 4 responden. Hasil selengkapnya terdapat pada tabel berikut.

Tabel 3. 2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1	Harmonisasi Keputusan Kepala Daerah	13	3,35	83,76	Baik	B
2	Fasilitasi Kerja Sama Pemerintah Daerah	17	3,60	90,03	Sangat Baik	A
3	BKK	16	3,50	87,50	Baik	B
4	Penghargaan	8	3,69	92,36	Sangat Baik	A
5	Permohonan Akun Hibah	59	3,59	89,69	Sangat Baik	A
6	Pelayanan Informasi SAKIP dan Reformasi Birokrasi	4	3,31	82,64	Baik	B
7	Pelayanan Asistensi Penataan Kelembagaan Perangkat Daerah	13	3,70	92,52	Sangat Baik	A
8	Pelayanan Konsultasi Akuntabilitas dan Reformasi Birokrasi	1	3,78	94,44	Sangat Baik	A
9	Pembinaan Pelayanan Publik	2	3,06	76,39	Kurang Baik	C
10	Pendampingan Penyusunan SOP	5	3,44	86,11	Baik	B
11	Penerimaan Laporan/Pengaduan Permasalahan Pada LPSE	8	3,44	86,11	Baik	B
12	Penyediaan Akun Penyedia	13	3,38	84,62	Baik	B
13	Permohonan Akun (User ID dan Password) Untuk PPK/Pokja Pemilihan Pejabat Pengadaan	16	3,57	89,24	Sangat Baik	A
14	Permohonan Akun Untuk Admin Agency/Verifikator/Haldesk/Auditor	5	3,51	87,78	Baik	B
15	Layanan Pemberian Konsumsi	10	3,61	90,28	Sangat Baik	A
16	Layanan Pemeliharaan/Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya	16	3,54	88,54	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Badung

Survei pada Inspektorat Kabupaten Badung terhadap 54 responden menghasilkan nilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 90,48 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (100,00) dan terendah pada unsur Waktu Pelayanan (85,19). Hasil selengkapnya terdapat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Inspektorat Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,54	0,111	0,393	88,43	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,59	0,111	0,399	89,81	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,41	0,111	0,379	85,19	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,43	0,111	0,381	85,65	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52	0,111	0,391	87,96	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,59	0,111	0,399	89,81	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,94	0,111	0,438	98,61	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,56	0,111	0,395	88,89	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,62			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,48			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Inspektorat Kabupaten Badung melaksanakan 5 (lima) layanan kepada masyarakat dan pelayanan lainnya. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Permintaan Informasi/Data yang diakses 11 responden dengan nilai 94,95, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Lainnya yang diakses 6 responden dengan nilai 84,72. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Inspektorat Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pembinaan Dan Pengawasan	16	3,67	91,84	Sangat Baik	A
2. Penanganan Pengaduan Masyarakat	3	3,74	93,52	Sangat Baik	A
3. Permohonan Narasumber	4	3,58	89,58	Sangat Baik	A
4. Permintaan Informasi/Data	11	3,80	94,95	Sangat Baik	A
5. Pelayanan Konsultasi	14	3,54	88,49	Sangat Baik	A
Lainnya	6	3,39	84,72	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

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

Hasil survei terhadap 277 responden di Sekretariat DPRD Kabupaten Badung menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan nilai 92,09, kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (99,01) sedangkan yang terendah adalah unsur Produk Layanan (87,89). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,56	0,111	0,395	88,88	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,62	0,111	0,402	90,42	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,63	0,111	0,403	90,64	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,94	0,111	0,438	98,57	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,52	0,111	0,391	87,89	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,111	0,396	89,10	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,68	0,111	0,409	92,07	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96	0,111	0,440	99,01	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U9	Sarana dan Prasarana	3,69	0,111	0,410	92,29	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,68			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				92,09			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Sekretariat DPRD Kabupaten Badung melaksanakan 2 (dua) layanan kepada masyarakat sedangkan pelayanan lainnya terhitung sebagai lainnya. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Penerimaan Tamu yang diakses 175 responden dengan nilai 92,37, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Penerimaan Audiensi yang diakses 30 responden dengan nilai 91,30. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Penerimaan Tamu	175	3,69	92,37	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Penerimaan Audensi	30	3,65	91,30	Sangat Baik	A
Lainnya	22	3,67	91,79	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM 2025

4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung

Hasil survei terhadap 41 responden pengguna layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 90,72 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (100,00) sedangkan yang terendah adalah unsur Produk Layanan (84,15). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,56	0,111	0,396	89,02	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,63	0,111	0,404	90,85	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,49	0,111	0,388	87,20	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,37	0,111	0,374	84,15	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	0,111	0,388	87,20	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,66	0,111	0,407	91,46	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	0,111	0,442	99,39	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	0,111	0,388	87,20	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,63			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,72			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM 2025

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung melaksanakan 4 (empat) jenis layanan. Layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Pelayanan Penelitian, Kuliah Kerja Nyata dan Magang/Praktek Kerja Lapangan yang diakses 2 responden dan Pelayanan Studi Banding, Konsultasi dan Kunjungan Kerja yang diakses 2 responden dengan nilai yang sama yakni 100,00. Layanan yang memiliki nilai terendah adalah 2. Pelayanan Konsultasi Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Perangkat Daerah yang diakses 28 responden dengan nilai 89,20. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Asistensi Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	28	3,60	89,88	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Konsultasi Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Perangkat Daerah	9	3,57	89,20	Sangat Baik	A
4. Pelayanan Penelitian, Kuliah Kerja Nyata dan Magang/Praktek Kerja Lapangan	2	4,00	100,00	Sangat Baik	A
5. Pelayanan Studi Banding, Konsultasi dan Kunjungan Kerja	2	4,00	100,00	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM 2025

5) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

Hasil survei di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 78,02 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,44) sedangkan yang terendah adalah unsur Kompetensi Pelaksana (75,00). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 9 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,08	0,111	0,342	76,94	Baik	B
U2	Prosedur	3,03	0,111	0,337	75,83	Kurang Baik	C
U3	Waktu Pelayanan	2,78	0,111	0,309	69,44	Kurang Baik	C
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,442	99,44	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,01	0,111	0,335	75,28	Kurang Baik	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3,00	0,111	0,333	75,00	Kurang Baik	C

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	3,06	0,111	0,340	76,39	Kurang Baik	C
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	3,08	0,111	0,342	76,94	Baik	B
U9	Sarana Dan Prasarana	3,08	0,111	0,342	76,94	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan				3,12			
IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata Tertimbang X 25)				78,02			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu Pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung melaksanakan 4 (empat) layanan kepada masyarakat sedangkan pelayanan lainnya terhitung sebagai lainnya. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan SKL yang diakses 7 responden dengan nilai 81,75, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Pendaftaran SPTPD yang diakses 2 responden dengan nilai 75,00. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 10 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pendaftaran NPWD	5	3,07	76,67	Baik	B
2. Pendaftaran SPTPD	2	3,00	75,00	Kurang Baik	C
3. Pelayanan PBB	75	3,11	77,85	Baik	B
4. SKL	7	3,27	81,75	Baik	B
Lainnya	1	3,11	77,78	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

6) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung

Hasil survei di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 90,57 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif

(99,79) sedangkan yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (85,92). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 11 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,49	0,111	0,387	87,18	Baik	B
U2	Prosedur	3,56	0,111	0,396	89,08	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,44	0,111	0,382	85,92	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,444	99,79	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,49	0,111	0,387	87,18	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	0,111	0,395	88,87	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,59	0,111	0,399	89,71	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,94	0,111	0,438	98,53	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,55	0,111	0,395	88,87	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,62			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,57			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung melaksanakan 7 (tujuh) layanan. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Pengangkatan Jabatan Fungsional yang diakses 17 responden dengan nilai 92,65, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Mutasi dan Promosi ASN yang diakses 19 responden dengan nilai 85,53. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 12 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Mutasi dan Promosi ASN	19	3,42	85,53	Baik	B
2. Pelayanan Kenaikan Pangkat	19	3,69	92,25	Sangat Baik	A
3. Pelayanan Pemberian Kenaikan Gaji Berkala	10	3,69	92,22	Sangat Baik	A
4. Pelayanan Pengukuhan Gelar	5	3,51	87,78	Baik	B
5. Pelayanan Pemberian Penghargaan Bagi Pegawai	16	3,56	88,89	Sangat Baik	A
6. Pelayanan Pengangkatan Jabatan Fungsional	17	3,71	92,65	Sangat Baik	A
7. Disiplin PNS	9	3,70	92,59	Sangat Baik	A
Lainnya	24	3,63	90,79	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

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

Hasil survei di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 84,99 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (97,85) sedangkan yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (79,91). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 13 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,26	0,111	0,362	81,44	Baik	B
U2	Prosedur	3,29	0,111	0,366	82,36	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,20	0,111	0,355	79,91	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,91	0,111	0,435	97,85	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,25	0,111	0,361	81,13	Baik	B

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	0,111	0,363	81,60	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,29	0,111	0,365	82,21	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,90	0,111	0,434	97,55	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,23	0,111	0,359	80,83	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,40			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				84,99			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung melaksanakan 6 (enam) layanan. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Permohonan SKPP yang diakses 6 responden dengan nilai 90,74, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Belanja Tak Terduga yang diakses 6 responden dengan nilai 79,63. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 14 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Permohonan Surat Penyediaan Dana	56	3,37	84,18	Baik	B
2. Pelayanan Permohonan Pergeseran Anggaran	49	3,41	85,37	Baik	B
3. Pelayanan Belanja Tak Terduga	6	3,19	79,63	Baik	B
4. Pelayanan Permohonan Dana Bantuan Keuangan Khusus (BKK)	4	3,61	90,28	Sangat Baik	A
5. Pelayanan Permohonan SKPP	6	3,63	90,74	Sangat Baik	A
6. Layanan Persetujuan Pemanfaatan Barang Milik Daerah	13	3,42	85,47	Baik	B
Lainnya	29	3,39	84,87	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

8) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung

Hasil survei di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 85,05 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (97,79) sedangkan yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (72,79). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 15 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,47	0,111	0,386	86,76	Baik	B
U2	Prosedur	3,41	0,111	0,379	85,29	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	2,91	0,111	0,324	72,79	Kurang Baik	C
U4	Biaya/Tarif	3,91	0,111	0,435	97,79	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,12	0,111	0,346	77,94	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,111	0,373	83,82	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,111	0,382	86,03	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,76	0,111	0,418	94,12	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,24	0,111	0,359	80,88	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,40			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				85,05			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung melaksanakan 2 (dua) jenis pelayanan kepada masyarakat. Dari dua jenis layanan, Pelayanan Fish Go mendapatkan nilai 87,07 yang diakses oleh 15 responden, sedangkan layanan Fasilitas Pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) mendapat nilai 82,89 yang diakses oleh 19 responden. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 16 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan HKI	19	3,32	82,89	Baik	B
2. Pelayanan Fish Go	15	3,48	87,08	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

9) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung

Hasil survei di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 90,18 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (99,03) sedangkan yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (86,41). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 17 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,54	0,111	0,394	88,59	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,56	0,111	0,396	89,08	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,46	0,111	0,384	86,41	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,84	0,111	0,427	96,12	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,49	0,111	0,387	87,14	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,54	0,111	0,394	88,59	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	3,57	0,111	0,397	89,32	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96	0,111	0,440	99,03	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	0,111	0,388	87,38	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,61			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,18			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung melaksanakan 5 (lima) layanan kepada masyarakat. Layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Pelayanan Surat Keterangan Terdaftar Partai Politik yang diakses 2 responden dengan nilai 100,00, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Fasilitasi Bantuan Keuangan Partai Politik yang diakses 3 responden dengan nilai 87,04. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 18 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Sistem TerIntegrasi Pembentukan Kader Pancasila (SI-PETAPA)	6	3,70	92,59	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Fasilitasi Bantuan Keuangan Partai Politik	3	3,48	87,04	Baik	B
3. Pelayanan Surat Keterangan Terdaftar Partai Politik	2	4,00	100,00	Sangat Baik	A
4. Pelayanan Surat Rekomendasi Praktek Kerja Lapangan Dari Rumah (SUARA DARMA)	57	3,62	90,50	Sangat Baik	A
5. Pelayanan Pencatatan Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan (SIDALOK)	26	3,55	88,68	Sangat Baik	A
Lainnya	9	3,58	89,58	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

10) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung

Hasil survei di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 86,56 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (98,66) sedangkan yang terendah adalah unsur Produk Layanan (81,25). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.19 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,34	0,111	0,371	83,48	Baik	B
U2	Prosedur	3,39	0,111	0,377	84,82	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,27	0,111	0,363	81,70	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,82	0,111	0,425	95,54	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,25	0,111	0,361	81,25	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	0,111	0,379	85,27	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	0,111	0,383	86,16	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	0,111	0,438	98,66	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	0,111	0,365	82,14	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,46			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86,56			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung melaksanakan 4 (empat) layanan kepada masyarakat. Layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Pelayanan Pencegahan dan Kesiapsiagaan Bencana yang diakses 29 responden dengan nilai 88,22, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Bencana yang diakses 7 responden dengan nilai 80,56. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 20 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Layanan Informasi Rawan Bencana	14	3,48	86,90	Baik	B
2. Layanan Pencegahan dan Kesiapsiagaan Bencana	29	3,53	88,22	Baik	B
3. Layanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban Bencana	6	3,39	84,72	Baik	B
4. Layanan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Bencana	7	3,22	80,56	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

11) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Pariwisata Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 82,15 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 89,14 sedangkan yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 75,33. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 21 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,24	0,111	0,360	81,09	Baik	B
U2	Prosedur	3,22	0,111	0,358	80,59	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,01	0,111	0,335	75,33	Kurang Baik	C
U4	Biaya/Tarif	3,53	0,111	0,392	88,16	Baik	B

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U5	Produk Layanan	3,14	0,111	0,349	78,62	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,28	0,111	0,365	82,07	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	0,111	0,373	83,88	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,57	0,111	0,396	89,14	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,22	0,111	0,357	80,43	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,29			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				82,15			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Pariwisata Kabupaten Badung melaksanakan 2 (dua) layanan utama kepada masyarakat. Layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Pelayanan Lainnya yang diakses 74 responden dengan nilai 85,56, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Permohonan Ijin Penelitian yang diakses 32 responden dengan nilai 80,73. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 22 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing-Masing Layanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Permohonan Ijin Penelitian / <i>Application for Research Permit</i>	32	3,23	80,73	Baik	B
2. Pelayanan Permohonan Ijin Magang / <i>Application for Internship Permit</i>	46	3,40	84,96	Baik	B
Lainnya	74	3,42	85,56	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

12) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 90,53 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 96,94 sedangkan yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 85,71 dan Produk Layanan dengan nilai 85,71. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 23 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,65	0,111	0,406	91,33	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,63	0,111	0,404	90,82	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,43	0,111	0,381	85,71	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,73	0,111	0,415	93,37	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,43	0,111	0,381	85,71	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,65	0,111	0,406	91,33	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	0,111	0,408	91,84	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,88	0,111	0,431	96,94	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	0,111	0,390	87,76	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,62			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,53			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung melaksanakan 4 (empat) layanan kepada masyarakat. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Lainnya yang diakses 2 responden dengan nilai 98,61, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Informasi Publik yang diakses 5 responden dengan nilai 87,22. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 24 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Informasi Publik	5	3,49	87,22	Baik	B
2. Pelayanan Dokumen Teknis PBG-SLF	31	3,61	90,14	Sangat Baik	A
3. Pengujian Material Laboratorium Konstruksi	2	3,83	95,83	Sangat Baik	A
4. Pelayanan Irigasi (<i>Pekaseh</i>)	9	3,63	90,74	Sangat Baik	A
5. Lainnya	2	3,94	98,61	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

13) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 87,70 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (95,96) sedangkan yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (82,72). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 25 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,41	0,111	0,379	85,29	Baik	B
U2	Prosedur	3,51	0,111	0,391	87,87	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,31	0,111	0,368	82,72	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,76	0,111	0,418	94,12	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U5	Produk Layanan	3,40	0,111	0,377	84,93	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	0,111	0,379	85,29	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	0,111	0,384	86,40	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,84	0,111	0,426	95,96	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	0,111	0,386	86,76	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,51			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				87,70			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung melaksanakan 4 (empat) layanan kepada masyarakat sedangkan pelayanan lainnya terhitung sebagai lainnya. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Rekomendasi Rencana Induk Pengembangan Perumahan/Pengkavlingan Tanah yang diakses 17 responden dengan nilai 90,69, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Informasi Rekomendasi Rencana Induk Pengembangan Perumahan/Pengkavlingan Tanah yang diakses 12 responden dengan nilai 82,41. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 26 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Rekomendasi Rencana Induk Pengembangan Perumahan/Pengkavlingan Tanah	17	3,63	90,69	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Informasi Rekomendasi Rencana Induk Pengembangan Perumahan/Pengkavlingan Tanah	12	3,30	82,41	Baik	B
3. Serah Terima PSU Perumahan	11	3,48	87,12	Baik	B
4. Sertifikasi Pengembangan Perumahan di Kabupaten Badung	6	3,33	83,33	Baik	B
5. Lainnya	22	3,58	89,58	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

14) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 97,73 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Produk Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Sarana dan Prasarana dengan nilai 100,00 sedangkan yang terendah adalah unsur Prosedur dan Waktu Pelayanan dengan nilai 94,08. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 27 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,89	0,111	0,433	97,37	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,76	0,111	0,418	94,08	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,76	0,111	0,418	94,08	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,91	0,111	0,434	97,70	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,89	0,111	0,433	97,37	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,96	0,111	0,440	99,01	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,91			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				97,73			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung melaksanakan 2 (dua) layanan kepada masyarakat sedangkan pelayanan lainnya terhitung sebagai lainnya. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan 1. Persetujuan Lingkungan yang diakses 5 responden dengan nilai 99,44, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Lainnya yang diakses 26 responden dengan nilai 98,35. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 28 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Persetujuan Lingkungan	5	3,98	99,44	Sangat Baik	A
2. Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	45	3,94	98,40	Sangat Baik	A
Lainnya	26	3,93	98,35	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

15) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 95,21 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 95,96 sedangkan yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 93,15. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 29 Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,77	0,111	0,419	94,32	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,80	0,111	0,422	95,04	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,73	0,111	0,414	93,15	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,94	0,111	0,438	98,56	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U5	Produk Layanan	3,74	0,111	0,415	93,47	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,79	0,111	0,421	94,65	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,82	0,111	0,424	95,50	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,91	0,111	0,435	97,78	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,78	0,111	0,419	94,39	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,81			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				95,21			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung melaksanakan 10 (sepuluh) layanan kepada masyarakat sedangkan pelayanan lainnya terhitung sebagai lainnya. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Surat Keterangan Terdaftar Serati Banten yang diakses 17 responden dan Pelayanan Surat Keterangan Terdaftar Paiketan yang diakses 9 responden dengan nilai yang sama yakni 100,00, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Surat Keterangan Terdaftar Sekaa Gong yang diakses 3 responden dengan nilai 85,19. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 30 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Surat Keterangan Terdaftar Pura/Merajan	66	3,87	96,68	Sangat Baik	A
2. Surat Keterangan Terdaftar Subak	14	3,88	97,02	Sangat Baik	A
3. Surat Keterangan Terdaftar Sekaa Truna/Yowana	84	3,62	90,51	Sangat Baik	A
4. Surat Keterangan Terdaftar Serati Banten	17	4,00	100,00	Sangat Baik	A
5. Surat Keterangan Terdaftar Banjar Adat	29	3,91	97,80	Sangat Baik	A
6. Surat Keterangan Terdaftar Paiketan	9	4,00	100,00	Sangat Baik	A

Nama Layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
7. Surat Keterangan Terdaftar Sekaa Santhi dan Geguntanagan	16	3,99	99,83	Sangat Baik	A
8. Surat Keterangan Terdaftar Sekaa Gong	3	3,41	85,19	Baik	B
9. Surat Keterangan Terdaftar Sanggar Seni	44	3,93	98,17	Sangat Baik	A
10. Surat Keterangan Terdaftar Komunitas Seni	5	3,78	94,44	Sangat Baik	A
Lainnya	96	3,75	93,66	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

16) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 96,36 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 99,92 sedangkan yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 93,79. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.31 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,77	0,111	0,419	94,21	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,87	0,111	0,430	96,73	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,75	0,111	0,417	93,79	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,442	99,50	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,80	0,111	0,422	94,88	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,82	0,111	0,424	95,47	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,83	0,111	0,425	95,64	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	99,92	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U9	Sarana dan Prasarana	3,88	0,111	0,431	97,06	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,85			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				96,36			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung melaksanakan 5 (lima) layanan kepada masyarakat sedangkan pelayanan lainnya terhitung sebagai lainnya. Layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Pelayanan Informasi Tata Ruang yang diakses 51 responden dengan nilai 97,00, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Lainnya yang diakses 3 responden dengan nilai 89,81. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 32 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung

Nama Layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Layanan Informasi Tata Ruang	51	3,88	97,00	Sangat Baik	A
2. Layanan OSS	188	3,87	96,76	Sangat Baik	A
3. Layanan Laperon	9	3,79	94,75	Sangat Baik	A
4. OSS, Laperon dan LKPM Mandiri	9	3,79	94,75	Sangat Baik	A
5. Legalisir IMB dan Validasi IMTA	38	3,79	94,74	Sangat Baik	A
Lainnya	3	3,59	89,81	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

17) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung

Hasil survei pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 97,72 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu

pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 100,00 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 96,67 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 96,67. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 33 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,90	0,111	0,434	97,56	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,89	0,111	0,432	97,18	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,87	0,111	0,430	96,67	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,443	99,74	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,89	0,111	0,432	97,18	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,88	0,111	0,431	96,92	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,87	0,111	0,430	96,67	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,90	0,111	0,434	97,56	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,91			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				97,72			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung melaksanakan dua pelayanan kepada masyarakat yakni Layanan Siap Kerja dan Konsultasi Ketenagakerjaan. Layanan yang mendapat nilai tertinggi adalah Layanan Siap Kerja yang diakses 13 responden dengan nilai 100,00 dan Layanan Konsultasi Ketenagakerjaan yang diakses 182 responden dengan nilai 96,09. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 34 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Masing – Masing Layanan pada Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung

Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Siap Kerja	13	4,00	100,00	Sangat Baik	A
2. Layanan Konsultasi Ketenagakerjaan	182	3,84	96,09	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

18) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 91,74 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 100,00 dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 100,00, sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan dengan nilai 86,28. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 35 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,45	0,111	0,383	86,28	Baik	B
U2	Prosedur	3,56	0,111	0,395	88,89	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,47	0,111	0,386	86,81	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,62	0,111	0,402	90,45	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60	0,111	0,400	89,93	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	0,111	0,407	91,67	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	0,111	0,407	91,67	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,67			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91,74			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung melaksanakan 8 (delapan) jenis layanan. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Fasilitasi Pemenuhan Izin Usaha Pembukaan Kantor Cabang yang diakses 6 responden dengan nilai 100,00, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Konsultasi Pendirian Badan Hukum Koperasi, NIK, RAT yang diakses 27 responden dengan nilai 86,11. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 36 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Masing – Masing Layanan pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Fasilitasi Pemenuhan Izin Usaha Simpan Pinjam	13	3,62	90,38	Sangat Baik	A
2. Fasilitasi Pemenuhan Izin Usaha Pembukaan Kantor Cabang	6	4,00	100,00	Sangat Baik	A
3. Fasilitasi Pendaftaran Merk	11	3,52	87,88	Baik	B
4. Fasilitasi Surat Rekomendasi UKM	8	3,86	96,53	Sangat Baik	A
5. Konsultasi Pendirian Badan Hukum Koprasi, NIK, RAT	27	3,44	86,11	Baik	B
6. Rekomendasi Solar	7	3,62	90,48	Sangat Baik	A
7. Verifikasi OSS Mikol	16	3,67	91,84	Sangat Baik	A
8. Tera Ulang	20	3,94	98,47	Sangat Baik	A
Lainnya	36	3,63	90,67	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

19) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung

Hasil survei pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 82,61 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 94,72 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 76,89. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 37 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,19	0,111	0,355	79,78	Baik	B
U2	Prosedur	3,22	0,111	0,357	80,38	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,08	0,111	0,342	76,89	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,79	0,111	0,421	94,72	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,18	0,111	0,353	79,48	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,19	0,111	0,355	79,78	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	0,111	0,352	79,28	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,75	0,111	0,417	93,73	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,18	0,111	0,353	79,48	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,30			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				82,61			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 2 (dua) jenis layanan yakni Pelayanan Informasi Publik dan Pelayanan Dokumen Administrasi Publik. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Lainnya yang diakses 66 responden dengan nilai 86,92, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Informasi Publik yang diakses 91 responden dengan nilai 80,65. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 38 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Masing – Masing Layanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Informasi Publik	91	3,23	80,65	BAIK	B
2. Pelayanan Dokumen Administrasi Publik	94	3,27	81,65	BAIK	B
lainnya	66	3,48	86,92	BAIK	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

20) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung

Hasil survei pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 91,93 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 100,00 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 88,01. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 39 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,62	0,111	0,402	90,41	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,64	0,111	0,405	91,10	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,52	0,111	0,391	88,01	Baik	B

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,53	0,111	0,393	88,36	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,64	0,111	0,405	91,10	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,59	0,111	0,399	89,73	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97	0,111	0,441	99,32	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,58	0,111	0,397	89,38	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,68			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91,93			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 6 (enam) jenis layanan sedangkan pelayanan lainnya terhitung sebagai lainnya. Layanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Permohonan Berita Acara Pemeriksaan Kesehatan Hewan dan Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) yang diakses 10 responden dengan nilai 96,67, sedangkan layanan yang memiliki nilai terendah adalah Pelayanan Rekomendasi Solar yang diakses 26 responden dengan nilai 86,97. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 40 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Rekomendasi Solar	26	3,48	86,97	Baik	B
2. Permohonan Berita Acara Pemeriksaan Kesehatan Hewan dan Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH)	10	3,87	96,67	Sangat Baik	A
3. Permohonan Surat Keterangan Produk Hewan (SKPH)	12	3,81	95,14	Sangat Baik	A
4. Rekomendasi NKV (Normal Kontrol Veteriner)	1	3,67	91,67	Sangat Baik	A

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
5. Rekomendasi Dokter Hewan Praktek	5	3,71	92,78	Sangat Baik	A
6. Surat Pengesahan Kelompok Tani/Ternak	6	3,72	93,06	Sangat Baik	A
Lainnya	13	3,74	93,43	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

21) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 89,47 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 97,22 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 85,71. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.41 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,52	0,111	0,391	87,94	Baik	B
U2	Prosedur	3,55	0,111	0,394	88,73	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,43	0,111	0,381	85,71	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,89	0,111	0,432	97,22	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,46	0,111	0,384	86,51	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51	0,111	0,390	87,78	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	0,111	0,392	88,17	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,88	0,111	0,431	96,90	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	0,111	0,383	86,27	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,58			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89,47			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 11 (sebelas) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan Peliputan dan Publikasi Pemerintah Daerah diakses oleh 7 responden dengan nilai 96,09, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Penerbitan/Pembaruan Sertifikat Tandatangan Elektronik yang diakses 16 responden dengan nilai 82,42. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 42 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kabupaten Badung	13	3,81	95,19	Sangat Baik	A
2. Layanan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Online Rakyat (SP4N-LAPOR)	20	3,60	90,00	Sangat Baik	A
3. Layanan Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung	26	3,67	91,71	Sangat Baik	A
4. Pelayanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	19	3,57	89,31	Sangat Baik	A
5. Layanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)	17	3,50	87,50	Baik	B
6. Layanan Literasi Media Digital	23	3,55	88,72	Sangat Baik	A
7. Layanan Akses Internet Di Wilayah Kabupaten Badung dan Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung	38	3,69	92,19	Sangat Baik	A
8. Layanan Literasi Statistik berupa Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral	24	3,79	94,79	Sangat Baik	A
9. Layanan Sosialisasi dan Pelatihan e-Surat dan e-Agenda	108	3,54	88,51	Sangat Baik	A
10. Layanan Penerbitan/Pembaruan Sertifikat Tandatangan Elektronik	16	3,30	82,42	Baik	B
11. Layanan Operasi Monitoring Keamanan Cyber	4	3,47	86,72	Baik	B
Lainnya	7	3,84	96,09375	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

22) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 85,51 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah

pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 97,22, sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 85,71. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 43 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,26	0,111	0,362	81,47	Baik	B
U2	Prosedur	3,30	0,111	0,367	82,52	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,13	0,111	0,347	78,15	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,91	0,111	0,434	97,73	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,31	0,111	0,368	82,87	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	0,111	0,367	82,52	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	0,111	0,381	85,66	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,86	0,111	0,429	96,50	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	0,111	0,365	82,17	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,42			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				85,51			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 3 (tiga) jenis layanan sedangkan pelayanan lainnya dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Lainnya diakses oleh 10 responden dengan nilai 87,67, sedangkan pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan PUSPAGA yang diakses 67 responden dengan nilai 85,03. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 44 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Kesehatan Reproduksi	60	3,43	85,69	BAIK	B
2. Pelayanan PUSPAGA	67	3,40	85,03	BAIK	B
3. Pelayanan UPTD PPPA	6	3,43	85,65	BAIK	B
Lainnya	10	3,51	87,67	BAIK	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

23) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 89,68 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 99,18 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 84,70. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 45 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,43	0,111	0,381	85,63	Baik	B
U2	Prosedur	3,59	0,111	0,399	89,84	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,39	0,111	0,376	84,70	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,97	0,111	0,441	99,18	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,45	0,111	0,383	86,21	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	0,111	0,384	86,33	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	0,111	0,398	89,60	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,91	0,111	0,435	97,78	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	0,111	0,390	87,85	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,59			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89,68			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 3 (tiga) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan Sirkulasi Bacaan Umum diakses oleh 206 responden dengan nilai 89,87, sedangkan pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Pocadi MPP yang diakses 1 responden dengan nilai 80,56. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 46 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Layanan Sirkulasi Bacaan Umum	206	3,59	89,87	Sangat Baik	A
2. Layanan Anak	7	3,41	85,32	Baik	B
3. Layanan Pocadi MPP	1	3,22	80,56	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

24) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Kesehatan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 93,03 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 99,59 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 89,34. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 47 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,75	0,111	0,417	93,85	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,59	0,111	0,399	89,75	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,57	0,111	0,397	89,34	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,443	99,59	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,64	0,111	0,404	90,98	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,72	0,111	0,413	93,03	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	3,64	0,111	0,404	90,98	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,79	0,111	0,421	94,67	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,80	0,111	0,423	95,08	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,72			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				93,03			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Kesehatan Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 20 (dua puluh) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan SIP Akupuntur Terapis (SIPAT) diakses oleh 1 responden dengan nilai 100,00 dan Kinerja Unit Layanan Sangat Baik serta Mutu Layanan A, sedangkan pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan SIP Perawat di FASYANKES yang diakses 2 responden dengan nilai 86,11 dan Kinerja Unit Layanan Baik serta Mutu Layanan B. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 48 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. SIK Fisioterapis	5	3,76	93,89	Sangat Baik	A
2. SIK Radiografer	2	3,72	93,06	Sangat Baik	A
3. SIK Rekam Medis	3	3,78	94,44	Sangat Baik	A
4. SIK Tenaga Gizi	4	3,89	97,22	Sangat Baik	A
5. SIK Sanitarian	2	3,67	91,67	Sangat Baik	A
6. SIP Ahli Teknologi Laboratorium Medik	1	3,78	94,44	Sangat Baik	A
7. SIP Akupuntur Terapis (SIPAT)	1	4,00	100,00	Sangat Baik	A
8. SIP Apoteker	7	3,59	89,68	Sangat Baik	A
9. SIP Bidan Mandiri	6	3,57	89,35	Sangat Baik	A
10. SIP Bidan di FASYANKES	2	3,94	98,61	Sangat Baik	A

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
11. SIP Dokter Gigi	2	3,78	94,44	Sangat Baik	A
12. SIP Dokter Gigi Spesialis	1	3,78	94,44	Sangat Baik	A
13. SIP Dokter Internsip	3	3,85	96,30	Sangat Baik	A
14. SIP Dokter Umum	4	3,75	93,75	Sangat Baik	A
15. SIP Perawat di FASYANKES	2	3,44	86,11	Baik	B
16. SIP Tenaga Kefarmasian	2	3,72	93,06	Sangat Baik	A
17. SIP Fisioterapis	6	3,69	92,13	Sangat Baik	A
18. SIP Perawat Mandiri	2	3,50	87,50	Baik	B
19. Hotel/Restaurant Laik Sehat	2	3,94	98,61	Sangat Baik	A
20. SPA	4	3,78	94,44	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

25) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Sosial Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 83,50 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (97,92), sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (76,79). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 49 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,29	0,111	0,365	82,14	Baik	B
U2	Prosedur	3,21	0,111	0,357	80,36	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,07	0,111	0,341	76,79	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,92	0,111	0,435	97,92	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,23	0,111	0,358	80,65	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20	0,111	0,356	80,06	Baik	B

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	3,24	0,111	0,360	80,95	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,70	0,111	0,411	92,56	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,20	0,111	0,356	80,06	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,34			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				83,50			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Sosial Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 4 (empat) jenis layanan sedangkan pelayanan lainnya dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan SIP Akupuntur Terapis (SIPAT) diakses oleh 1 responden dengan nilai 100,00, sedangkan pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan SIP Perawat di FASYANKES yang diakses 2 responden dengan nilai 86,11. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 50 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Administrasi Rekomendasi Lembaga Kesejahteraan Sosial/LKS (Yayasan, Panti Asuhan dan Organisasi Sosial)	28	3,19	79,66	BAIK	B
2. Pelayanan Verifikasi Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Bagi Lansia tidak Mampu	1	3,44	86,11	BAIK	B
3. Pelayanan Administrasi Ijin Pengumpulan Uang atau Barang	1	3,22	80,56	BAIK	B
4. Pelayanan Pengaduan Masyarakat	2	3,50	87,50	BAIK	B
Lainnya	52	3,40	84,88	BAIK	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

26) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

Hasil survei pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 95,07 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 99,14, sedangkan terendah adalah unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 90,39. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 51 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,79	0,111	0,422	94,87	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,80	0,111	0,422	95,00	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,74	0,111	0,415	93,49	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,94	0,111	0,438	98,55	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,78	0,111	0,420	94,54	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,62	0,111	0,402	90,39	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,78	0,111	0,420	94,41	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97	0,111	0,441	99,14	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,81	0,111	0,423	95,20	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,80			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				95,07			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 2 (dua) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Dokumen Administrasi Publik diakses oleh 338 responden dengan nilai 95,59, sedangkan

pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan Informasi Publik yang diakses 42 responden dengan nilai 90,87. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 52 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Informasi Publik	42	3,63	90,87	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Dokumen Administrasi Publik	338	3,82	95,59	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

27) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Perikanan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 95,38 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 100,00 sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 91,57). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 53 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,83	0,111	0,426	95,78	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,72	0,111	0,414	93,07	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,67	0,111	0,408	91,87	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,443	99,70	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,80	0,111	0,422	94,88	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,89	0,111	0,432	97,29	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,77	0,111	0,419	94,28	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U9	Sarana dan Prasarana	3,66	0,111	0,407	91,57	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,82			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				95,38			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Perikanan Kabupaten Badung memfokuskan survei pada 1 (satu) jenis layanan yakni Pelayanan Surat Rekomendasi Pembelian Bahan Bakar Minyak Jenis Tertentu (Solar) yang dilaksanakan melalui UPTD. Layanan ini diakses oleh 83 responden dengan nilai 95,86. Hasil survei dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.54 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Surat Rekomendasi Pembelian Bahan Bakar Minyak Jenis Tertentu (Solar)	83	3,83	95,86	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

28. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 91,36 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (99,55) sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (85,00). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 55 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,55	0,111	0,394	88,64	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,56	0,111	0,396	89,09	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,55	0,111	0,394	88,64	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,96	0,111	0,440	99,09	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,60	0,111	0,400	90,00	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58	0,111	0,398	89,55	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,71	0,111	0,412	92,73	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	0,111	0,442	99,55	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	0,111	0,378	85,00	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,65			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91,36			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Survei pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung pada satu jenis layanan yakni Pelayanan Informasi Publik yang diakses oleh 55 responden dengan nilai 91,36. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 56 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Informasi Publik	55	3,65	91,36	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

29. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 97,50 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 100,00 sedangkan terendah adalah unsur Produk Layanan dengan nilai 95,83. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 57 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,89	0,111	0,432	97,17	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,89	0,111	0,432	97,17	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,85	0,111	0,428	96,33	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,444	99,83	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,83	0,111	0,426	95,83	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,89	0,111	0,433	97,33	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,87	0,111	0,430	96,67	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,89	0,111	0,432	97,17	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,90			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				97,50			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 3 (tiga) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Pemerintahan Desa diakses oleh 49 responden dengan nilai 98,19, sedangkan pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan Kelembagaan Desa yang diakses 15 responden dengan nilai 96,11. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 58 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan BumDesa	86	3,89	97,35	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Pemerintahan Desa	49	3,93	98,19	Sangat Baik	A
3. Pelayanan Kelembagaan Desa	15	3,84	96,11	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

30. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung

Hasil survei di Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 92,70 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 96,67 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 89,67 dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 89,67. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 59 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,64	0,111	0,404	91,00	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,75	0,111	0,416	93,67	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U3	Waktu Pelayanan	3,59	0,111	0,399	89,67	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,87	0,111	0,430	96,67	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,69	0,111	0,410	92,33	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,80	0,111	0,422	95,00	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,76	0,111	0,418	94,00	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,59	0,111	0,399	89,67	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,69	0,111	0,410	92,33	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,71			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				92,70			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 4 (empat) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Penyelamatan (Penyelamatan dan Evakuasi Korban Kebakaran dan Non Kebakaran) diakses oleh 34 responden dengan nilai 94,93, sedangkan pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan *Fire for Kids* (Pemberdayaan Masyarakat dalam Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Melalui Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat) yang diakses 9 responden dengan nilai 87,65. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 60 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. <i>Fire for Kids</i> (Pemberdayaan Masyarakat dalam Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Melalui Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat)	9	3,51	87,65	Baik	B

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
2. Inspeksi (Penilaian Sarana dan Prasarana Proteksi Kebakaran)	9	3,68	91,98	Sangat Baik	A
3. Penyelamatan (Penyelamatan dan Evakuasi Korban Kebakaran dan Non Kebakaran)	34	3,80	94,93	Sangat Baik	A
4. Pemadaman Kebakaran	23	3,67	91,67	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

31. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung

Hasil survei di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 87,65 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 95,77 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 84,62. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 61 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,45	0,111	0,383	86,15	Baik	B
U2	Prosedur	3,48	0,111	0,386	86,92	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,38	0,111	0,376	84,62	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,62	0,111	0,402	90,38	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,42	0,111	0,379	85,38	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48	0,111	0,386	86,92	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	0,111	0,379	85,38	Baik	B

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,83	0,111	0,426	95,77	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	0,111	0,388	87,31	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,51			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				87,65			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 3 (tiga) jenis layanan, di luar itu terhitung sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pengaduan Masyarakat dengan nilai 88,50, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Peningkatan Kapasitas Satlinmas Desa/Kelurahan dengan nilai 82,29. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 62 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pengaduan Masyarakat	50	3,54	88,50	Sangat Baik	A
2. Pelaksanaan Pemberdayaan perlindungan Masyarakat dalam kegiatan Monev Satlinmas Desa/Kelurahan	7	3,36	83,93	Baik	B
3. Peningkatan Kapasitas Satlinmas Desa/Kelurahan	3	3,29	82,29	Baik	B
Lainnya	5	3,53	88,13	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

32. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada RSD Mangusada Kabupaten Badung

Hasil survei di RSD Mangusada Kabupaten menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 93,56 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah

pada unsur Biaya/Tarif (99,74) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (89,91). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 63 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada RSD Mangusada Kabupaten Badung

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,74	0,111	0,416	93,54	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,64	0,111	0,404	90,90	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,60	0,111	0,400	89,91	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,443	99,74	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,71	0,111	0,412	92,68	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,74	0,111	0,415	93,40	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	0,111	0,408	91,75	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	0,111	0,442	99,54	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,63	0,111	0,403	90,63	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,74			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				93,56			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

RSD Mangusada Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 3 (tiga) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan Rawat Inap diakses oleh 9 responden dengan nilai 99,07, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Rawat Jalan yang diakses 364 responden dengan nilai 93,39. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 64 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada RSD Mangusada Kabupaten Badung

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
Layanan Rawat Darurat	6	3,83	95,83	Sangat Baik	A
Layanan Rawat Inap	9	3,96	99,07	Sangat Baik	A
Layanan Rawat Jalan	364	3,74	93,39	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

33. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Petang

Hasil survei di Kecamatan Petang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 87,16 dengan kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 98,80 sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 81,93. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 65 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Petang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,42	0,111	0,380	85,54	Baik	B
U2	Prosedur	3,41	0,111	0,379	85,34	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,30	0,111	0,367	82,53	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,95	0,111	0,439	98,80	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,33	0,111	0,370	83,33	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,111	0,373	83,84	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,111	0,382	85,94	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,89	0,111	0,432	97,19	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,28	0,111	0,364	81,93	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,49			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				87,16			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Kecamatan Petang secara umum melaksanakan 2 (dua) jenis layanan sedangkan pelayanan lainnya tehitung sebagai Lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan diakses oleh 204 responden dengan nilai 88,53, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan Administrasi Publik yang diakses 37 responden dengan nilai 81,31. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.66 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Petang

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Administrasi Kependudukan	204	3,54	88,53	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Administrasi Publik	37	3,25	81,31	Baik	B
Lainnya	8	3,29	82,18	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

34. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Abiansemal

Hasil survei di Kecamatan Abiansemal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 88,93 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 98,46 sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 84,97. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.67 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Abiansemal

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,46	0,111	0,384	86,51	Baik	B
U2	Prosedur	3,52	0,111	0,391	88,05	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,41	0,111	0,379	85,34	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,94	0,111	0,438	98,46	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,43	0,111	0,381	85,78	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	0,111	0,386	86,80	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,47	0,111	0,386	86,80	Baik	B

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,91	0,111	0,434	97,65	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	0,111	0,378	84,97	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,56			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,93			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Kecamatan Abiansema secara umum melaksanakan 3 (tiga) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Surat-Surat diakses oleh 36 responden dengan nilai 95,56, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan Perekaman yang diakses 48 responden dengan nilai 85,16. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 68 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Abiansema

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Perekaman	48	3,41	85,16	Baik	B
2. Pelayanan Pencetakan KTP/KIA	257	3,52	87,96	Baik	B
3. Surat-Surat	36	3,82	95,56	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

35. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Mengwi

Hasil survei di Kecamatan Mengwi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 90,04 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (98,86) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (84,88). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 69 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Mengwi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,57	0,111	0,396	89,13	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,53	0,111	0,392	88,30	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,40	0,111	0,377	84,88	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,95	0,111	0,439	98,86	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,49	0,111	0,388	87,23	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51	0,111	0,390	87,77	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,57	0,111	0,396	89,21	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,93	0,111	0,436	98,18	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	0,111	0,386	86,78	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,60			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,04			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Kecamatan Mengwi secara umum melaksanakan 12 (dua belas) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Verifikasi Proposal diakses oleh 2 responden dengan nilai 100,00, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan Lainnya yang diakses 77 responden dengan nilai 87,76. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 70 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Mengwi

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Registrasi Surat Keterangan Perkawinan	10	3,57	89,17	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Registrasi Surat Keterangan Pindah	9	3,72	92,90	Sangat Baik	A
3. Pelayanan Registrasi Surat Keterangan Kematian	1	3,56	88,89	Sangat Baik	A
4. Pelayanan Registrasi Surat Keterangan Lainnya	21	3,52	88,10	Baik	B
5. Nonpermanen	77	3,59	89,65	Sangat Baik	A
6. Pelayanan perekaman E-KTP	7	3,67	91,67	Sangat Baik	A
7. Pelayanan Pencetakan E-KTP	23	3,56	89,01	Sangat Baik	A
8. Pelayanan Pencetakan KIA	2	4,00	100,00	Sangat Baik	A
9. Pelayanan Up date KK	64	3,70	92,53	Sangat Baik	A
10. Pelayanan Verifikasi Proposal	2	4,00	100,00	Sangat Baik	A
11. Pelayanan Silsilah	35	3,69	92,30	Sangat Baik	A
12. Pelayanan Penelitian	1	3,89	97,22	Sangat Baik	A
Lainnya	77	3,51	87,76	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

36. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kuta Utara

Hasil survei di Kecamatan Kuta Utara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 94,95 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,91) sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (91,01). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 71 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kuta Utara

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,73	0,111	0,414	93,24	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,79	0,111	0,422	94,86	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,64	0,111	0,404	91,01	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,111	0,444	99,91	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,70	0,111	0,411	92,38	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,76	0,111	0,417	93,92	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,80	0,111	0,422	94,95	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	0,111	0,443	99,57	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,79	0,111	0,421	94,69	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,80			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				94,95			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Kecamatan Kuta Utara secara umum melaksanakan 4 (empat) jenis layanan sedangkan pelayanan lainnya dihitung sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Pencetakan KTP diakses oleh 118 responden dengan nilai 95,50, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan Lainnya yang diakses 6 responden dengan nilai 91,67. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 72 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Kuta Utara

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Pencetakan KTP	118	3,82	95,50	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Pencetakan KIA	16	3,85	96,18	Sangat Baik	A
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan	152	3,78	94,52	Sangat Baik	A
Lainnya	6	3,67	91,67	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

37. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kuta

Hasil survei di Kecamatan Kuta menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 93,52 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (99,55) sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (89,53). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 73 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kuta

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,66	0,111	0,407	91,61	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,74	0,111	0,416	93,59	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,67	0,111	0,408	91,70	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,442	99,55	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,64	0,111	0,404	90,88	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,74	0,111	0,415	93,41	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,74	0,111	0,415	93,41	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,92	0,111	0,436	98,01	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,58	0,111	0,398	89,53	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,74			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				93,52			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Kecamatan Kuta secara umum melaksanakan 2 (dua) jenis layanan. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Dokumen Administrasi Publik diakses oleh 270 responden dengan nilai 93,86, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan

Informasi Publik yang diakses 7 responden dengan nilai 80,56. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 74 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Kuta

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Dokumen Administrasi Publik	270	3,75	93,86	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Informasi Publik	7	3,22	80,56	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

38. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kuta Selatan

Hasil survei di Kecamatan Kuta Selatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 92,90 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 99,57 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 89,55. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 75 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Kuta Selatan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,65	0,111	0,405	91,16	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,70	0,111	0,411	92,46	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,58	0,111	0,398	89,55	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,111	0,443	99,57	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,63	0,111	0,404	90,84	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,63	0,111	0,404	90,84	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,68	0,111	0,409	92,03	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	0,111	0,439	98,71	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,64	0,111	0,404	90,95	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,72			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				92,90			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung secara umum melaksanakan 12 (dua belas) jenis layanan sedangkan di luar itu tehitung sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Pelayanan Surat Keterangan Kawin diakses oleh 3 responden dengan nilai 100,00 serta Pelayanan Surat Keterangan Kematian diakses oleh 1 responden dengan nilai 100,00. Pelayanan dengan nilai terendah yakni Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu yang diakses 1 responden dengan nilai 80,56. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 76 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Kecamatan Kuta Selatan

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Pelayanan Surat Keterangan Legalisir KK/KTP	21	3,65	91,27	Sangat Baik	A
2. Pelayanan Surat Keterangan Kawin	3	4,00	100,00	Sangat Baik	A
3. Pelayanan Surat Keterangan Kematian	1	4,00	100,00	Sangat Baik	A
4. Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu	1	3,22	80,56	Baik	B
5. Pelayanan Surat Kelakuan Baik	1	3,78	94,44	Sangat Baik	A
6. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	2	3,89	97,22	Sangat Baik	A
7. Pelayanan Pencetakan KTP	136	3,64	91,07	Sangat Baik	A
8. Pelayanan Pencetakan KIA	19	3,89	97,22	Sangat Baik	A
9. Pelayanan Perekaman KTP	22	3,76	93,94	Sangat Baik	A

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
10. Proposal	6	3,98	99,54	Sangat Baik	A
11. Pelayanan Silsilah/Warkah	12	3,92	97,92	Sangat Baik	A
12. Surat Lainnya	4	3,97	99,31	Sangat Baik	A
Lainnya	4	3,97	99,31	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

39. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Petang I

Hasil survei di Puskesmas Petang I menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 95,80 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 100,00 sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 82,93. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 77 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Petang I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,78	0,111	0,420	94,50	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,76	0,111	0,418	94,03	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,71	0,111	0,412	92,76	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	3,96	0,111	0,440	99,06	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,82	0,111	0,425	95,58	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,87	0,111	0,430	96,78	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,82	0,111	0,424	95,38	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	0,111	0,442	99,46	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U9	Sarana dan Prasarana	3,79	0,111	0,421	94,64	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,83			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				95,80			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Petang I secara umum melaksanakan 6 (enam) jenis layanan sedangkan di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan pada Poli Anak diakses oleh 2 responden dengan nilai 98,61 dan Kinerja Unit Layanan Sangat Baik serta Mutu Layanan A, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli KB yang diakses 2 responden dengan nilai 90,28 dan Kinerja Unit Layanan Baik serta Mutu Layanan B. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 78 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Petang I

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	188	3,82	95,58	Sangat Baik	A
2. Poli Lansia	76	3,86	96,49	Sangat Baik	A
3. Poli Gigi	44	3,83	95,71	Sangat Baik	A
4. Poli UGD	31	3,77	94,18	Sangat Baik	A
5. Poli Ibu	15	3,87	96,67	Sangat Baik	A
6. Poli Anak	2	3,94	98,61	Sangat Baik	A
7. Poli KB	2	3,61	90,28	Sangat Baik	A
Lainnya	15	3,84	96,11	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

40. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Petang II

Hasil survei di Puskesmas Petang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 91,55 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 100,00 sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 82,93. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 79 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Petang II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,41	0,111	0,378	85,13	Baik	B
U2	Prosedur	3,64	0,111	0,405	91,07	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,49	0,111	0,388	87,27	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,96	0,111	0,440	99,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,61	0,111	0,401	90,13	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,65	0,111	0,406	91,27	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,89	0,111	0,432	97,13	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	0,111	0,444	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,32	0,111	0,369	82,93	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,66			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				91,55			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Petang II secara umum melaksanakan 6 (enam) jenis layanan sedangkan di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan pada Poli Ibu diakses oleh 64 responden dengan nilai 96,24, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan lainnya yang diakses 3 responden dengan nilai 85,16. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 80 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Petang II

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	218	3,69	92,32	Sangat Baik	A
2. Poli Gigi	69	3,68	91,94	Sangat Baik	A
3. Poli UGD	17	3,51	87,87	Baik	B
4. Poli Ibu	64	3,85	96,24	Sangat Baik	A
5. Poli Anak	1	3,50	87,50	Baik	B
6. Poli KB	3	3,58	89,58	Sangat Baik	A
Lainnya	3	3,41	85,16	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

41. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal I

Hasil survei di Puskesmas Abiansemal I menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 88,55 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 99,14 sedangkan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 84,47. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 81 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,38	0,111	0,376	84,61	Baik	B
U2	Prosedur	3,44	0,111	0,382	85,99	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,40	0,111	0,378	85,07	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,96	0,111	0,440	99,08	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,49	0,111	0,388	87,37	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	0,111	0,377	84,80	Baik	B

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	0,111	0,384	86,38	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97	0,111	0,441	99,14	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,38	0,111	0,375	84,47	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,54			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,55			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Abianseml I secara umum melaksanakan 11 (sebelas) jenis layanan, di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan pada Poli Ibu diakses oleh 2 responden dengan nilai 95,83, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan pada Poli Gizi diakses 4 responden dengan nilai 81,25. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.82 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Petang II

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	127	3,56	89,06	SANGAT BAIK	A
2. Poli Lansia	45	3,46	86,60	BAIK	B
3. Poli Infeksius	58	3,57	89,22	SANGAT BAIK	A
4. Poli Gigi	34	3,58	89,46	SANGAT BAIK	A
5. Poli UGD	29	3,57	89,27	SANGAT BAIK	A
6. Poli Ibu	2	3,83	95,83	SANGAT BAIK	A
7. Poli Anak	17	3,55	88,73	SANGAT BAIK	A
8. Poli KB	10	3,42	85,56	BAIK	B

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
9. Poli Gizi	4	3,25	81,25	BAIK	B
10. VCT	16	3,51	87,67	BAIK	B
11. Jiwa	5	3,49	87,22	BAIK	B
Lainnya	33	3,57	89,27	SANGAT BAIK	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

42. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal II

Hasil survei di Puskesmas Abiansemal II menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 90,37 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 97,56 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 87,80. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 83 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,54	0,111	0,393	88,52	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,55	0,111	0,394	88,72	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,51	0,111	0,390	87,80	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,68	0,111	0,409	92,08	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,56	0,111	0,395	88,92	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,61	0,111	0,401	90,17	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	0,111	0,401	90,24	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,90	0,111	0,434	97,56	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U9	Sarana dan Prasarana	3,57	0,111	0,397	89,31	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,61			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				90,37			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Abiansema II secara umum melaksanakan 11 (sebelas) jenis layanan sedangkan di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan pada Poli Gizi diakses oleh 1 responden dengan nilai 100,00, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli KB yang diakses 1 responden dengan nilai 77,78. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.84 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Abiansema II

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	107	3,64	90,99	Sangat Baik	A
2. Poli Lansia	2	3,50	87,50	Baik	B
3. Poli Infeksius	32	3,67	91,75	Sangat Baik	A
4. Poli Gigi	83	3,65	91,27	Sangat Baik	A
5. Poli UGD	11	3,60	89,90	Sangat Baik	A
6. Poli Ibu	9	3,59	89,81	Sangat Baik	A
7. Poli Anak	23	3,58	89,49	Sangat Baik	A
8. Poli KB	2	3,11	77,78	Baik	B
9. Poli Gizi	1	4,00	100,00	Sangat Baik	A
10. VCT	8	3,63	90,63	Sangat Baik	A
11. Jiwa	1	3,89	97,22	Sangat Baik	A
Lainnya	96	3,67	91,66	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

43. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal III

Hasil survei yang telah dilakukan di Puskesmas Abiansemal III menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 87,36 dengan kategori kinerja pelayanan Baik mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 96,90 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 81,73. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 85 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal III

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,38	0,111	0,375	84,43	Baik	B
U2	Prosedur	3,41	0,111	0,379	85,36	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,27	0,111	0,363	81,73	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,84	0,111	0,426	95,91	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,47	0,111	0,386	86,81	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	0,111	0,376	84,63	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	0,111	0,385	86,61	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,88	0,111	0,431	96,90	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,36	0,111	0,373	83,91	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,49			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				87,36			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Abiansemal III secara umum melaksanakan 10 (sepuluh) jenis layanan sedangkan pelayanan lainnya dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan pada Poli Gizi diakses oleh 1 responden dengan nilai 100,00,

sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli Jiwa yang diakses 1 responden dengan nilai 77,78. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 86 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Abiansemal III

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	186	3,51	87,78	Baik	B
2. Poli Lansia	31	3,48	87,01	Baik	B
3. Poli Infeksius	2	3,67	91,67	Sangat Baik	A
4. Poli Gigi	22	3,55	88,64	Sangat Baik	A
5. Poli UGD	13	3,61	90,17	Sangat Baik	A
6. Poli Ibu	30	3,41	85,19	Baik	B
7. Poli Anak	59	3,44	85,88	Baik	B
8. Poli KB	8	3,47	86,81	Baik	B
9. Poli Gizi	1	4,00	100,00	Sangat Baik	A
10. Poli Jiwa	1	3,11	77,78	Baik	B
Lainnya	26	3,50	87,51	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

44. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal IV

Hasil survei di Puskesmas Abiansemal IV menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 89,70 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 99,67 sedangkan terendah adalah unsur Prosedur dengan nilai 81,23. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 87 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Abiansemal IV

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,41	0,111	0,379	85,34	Baik	B
U2	Prosedur	3,25	0,111	0,361	81,23	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,57	0,111	0,397	89,26	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif	3,99	0,111	0,443	99,67	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,53	0,111	0,393	88,33	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48	0,111	0,386	86,94	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	0,111	0,383	86,27	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,92	0,111	0,436	98,08	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,69	0,111	0,410	92,18	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,59			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				89,70			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Abianseml IV secara umum melaksanakan 8 (delapan) jenis layanan di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan pada Poli Infeksius diakses oleh 33 responden dengan nilai 93,27, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli Ibu yang diakses 2 responden dengan nilai 86,11. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.88 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Abianseml IV

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	233	3,56	89,00	Sangat Baik	A
2. Poli Lansia	23	3,48	87,08	Baik	B
3. Poli Infeksius	33	3,73	93,27	Sangat Baik	A
4. Poli Gigi	54	3,68	91,92	Sangat Baik	A
5. Poli UGD	13	3,56	89,10	Sangat Baik	A
6. Poli Ibu	2	3,44	86,11	Baik	B
7. Poli Anak	9	3,68	91,98	Sangat Baik	A

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
8. Poli KB	7	3,49	87,30	Baik	B
Lainnya	3	3,56	88,89	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

45. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Mengwi I

Hasil survei di Puskesmas Mengwi I menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 86,22 dengan kategori kinerja pelayanan Baik mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 98,95 sedangkan terendah adalah unsur Persyaratan dengan nilai 81,36. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 89 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Mengwi I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,25	0,111	0,362	81,36	Baik	B
U2	Prosedur	3,28	0,111	0,365	82,02	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,27	0,111	0,363	81,76	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,92	0,111	0,435	97,97	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,29	0,111	0,365	82,22	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	0,111	0,376	84,65	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,39	0,111	0,376	84,65	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96	0,111	0,440	98,95	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	0,111	0,366	82,41	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,45			

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86,22			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Mengwi I secara umum melaksanakan 8 (delapan) jenis layanan sedangkan pelayanan di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan pada Poli Gizi diakses oleh 3 responden dengan nilai 89,81, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli KB yang diakses 6 responden dengan nilai 81,48. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.90 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Mengwi I

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	129	3,45	86,30	Baik	B
2. Poli Lansia	104	3,55	88,68	Sangat Baik	A
3. Poli Infeksius	19	3,39	84,80	Baik	B
4. Poli Gigi	3	3,59	89,81	Sangat Baik	A
5. Poli UGD	9	3,36	83,95	Baik	B
6. Poli Ibu	23	3,31	82,85	Baik	B
7. Poli Anak	86	3,39	84,75	Baik	B
8. Poli KB	6	3,26	81,48	Baik	B
Lainnya	2	3,50	87,50	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

46. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Mengwi II

Hasil survei di Puskesmas Mengwi II menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 87,20 dengan kategori kinerja pelayanan Baik mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 98,55 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 80,99. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 91 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Mengwi II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,39	0,111	0,377	84,74	Baik	B
U2	Prosedur	3,51	0,111	0,389	87,63	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,24	0,111	0,360	80,99	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,86	0,111	0,428	96,38	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,30	0,111	0,367	82,50	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	0,111	0,383	86,12	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	0,111	0,381	85,72	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,94	0,111	0,438	98,55	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	0,111	0,365	82,17	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,49			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				87,20			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Mengwi II secara umum melaksanakan 9 (sembilan) jenis layanan sedangkan di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan pada Poli Lansia diakses oleh 4 responden dan Poli Gigi diakses oleh 22 responden dengan nilai yang sama 90,28, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli Gizi yang diakses 2 responden dengan nilai 80,56. Hasil survei dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 92 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Mengwi II

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	158	3,49	87,27	Baik	B
2. Poli Lansia	4	3,61	90,28	Sangat Baik	A
3. Poli Infeksius	38	3,56	88,89	Sangat Baik	A

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
4. Poli Gigi	22	3,61	90,28	Sangat Baik	A
5. Poli UGD	12	3,46	86,57	Baik	B
6. Poli Ibu	35	3,47	86,75	Baik	B
7. Poli Anak	96	3,46	86,40	Baik	B
8. Poli Gizi	2	3,22	80,56	Baik	B
9. Jiwa	1	3,33	83,33	Baik	B
Lainnya	12	3,34	83,53	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

47. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Mengwi III

Hasil survei di Puskesmas Mengwi III pada 379 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 87,51 dengan kategori kinerja pelayanan Baik mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 98,75 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 83,31. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 93 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Mengwi III

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,36	0,111	0,373	84,04	Baik	B
U2	Prosedur	3,37	0,111	0,374	84,23	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,33	0,111	0,370	83,31	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,70	0,111	0,411	92,41	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,44	0,111	0,382	85,95	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	0,111	0,382	85,95	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,51	0,111	0,390	87,66	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	0,111	0,439	98,75	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	0,111	0,379	85,29	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,50			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)					87,51		

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Mengwi III secara umum melaksanakan 6 (enam) jenis layanan sedangkan di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan pada Poli Anak diakses oleh 14 responden dengan nilai 91,07, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli UGD yang diakses 1 responden dengan nilai 81,25. Hasil survei dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 94 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Mengwi III

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	216	3,49	87,23	Baik	B
2. Poli Gigi	57	3,51	87,83	Baik	B
3. Poli UGD	1	3,25	81,25	Baik	B
4. Poli Ibu	18	3,60	89,93	Sangat Baik	A
5. Poli Anak	14	3,64	91,07	Sangat Baik	A
6. Poli Bedah	45	3,49	87,16	Baik	B
Lainnya	28	3,52	88,09	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

48. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta Utara

Hasil survei di Puskesmas Kuta Utara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 92,12 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 99,21 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 87,80. Hasil survei dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 95 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta Utara

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,59	0,111	0,398	89,63	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,70	0,111	0,411	92,39	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,51	0,111	0,390	87,80	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,74	0,111	0,416	93,50	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,58	0,111	0,398	89,50	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,68	0,111	0,409	91,93	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,73	0,111	0,414	93,24	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97	0,111	0,441	99,21	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	0,111	0,408	91,86	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,68			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				92,12			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Kuta Utara secara umum melaksanakan 9 (sembilan) jenis layanan sedangkan pelayanan lainnya dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan Lainnya diakses oleh 5 responden dengan nilai 96,60, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli Infeksius yang diakses 2 responden dengan nilai 88,89. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 96 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Kuta Utara

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	198	3,66	91,61	Sangat Baik	A
2. Poli Lansia	16	3,65	91,32	Sangat Baik	A
3. Poli Infeksius	2	3,56	88,89	Sangat Baik	A

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
4. Poli Gigi	56	3,73	93,30	Sangat Baik	A
5. Poli UGD	30	3,75	93,70	Sangat Baik	A
6. Poli Ibu	19	3,73	93,27	Sangat Baik	A
7. Poli Anak	51	3,66	91,45	Sangat Baik	A
8. Poli KB	2	3,78	94,44	Sangat Baik	A
9. VCT	2	3,78	94,44	Sangat Baik	A
Lainnya	5	3,86	96,60	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

49. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta I

Hasil survei di Puskesmas Kuta I menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 88,90 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 92,02 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 86,13. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 97 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,51	0,111	0,389	87,63	Baik	B
U2	Prosedur	3,49	0,111	0,388	87,30	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,45	0,111	0,383	86,13	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,68	0,111	0,409	92,02	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,53	0,111	0,392	88,29	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,111	0,395	88,94	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	0,111	0,401	90,31	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,64	0,111	0,404	90,90	Sangat Baik	A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U9	Sarana dan Prasarana	3,54	0,111	0,394	88,55	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,56			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,90			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Kuta I secara umum melaksanakan 8 (delapan) jenis layanan sedangkan pelayanan lainnya dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan Poli Gigi diakses oleh 17 responden dengan nilai 91,99, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli UGD yang diakses 7 responden dengan nilai 81,35. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 98 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Kuta I

Jenis layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	265	3,58	89,58	Sangat Baik	A
2. Poli Lansia	14	3,56	89,09	Sangat Baik	A
3. Poli Infeksius	36	3,49	87,27	Baik	B
4. Poli Gigi	17	3,68	91,99	Sangat Baik	A
5. Poli UGD	7	3,25	81,35	Baik	B
6. Poli Ibu	3	3,33	83,33	Baik	B
7. Poli Anak	7	3,44	86,11	Baik	B
8. VCT	15	3,51	87,78	Baik	B
Lainnya	18	3,44	86,08	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

50. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta II

Hasil survei di Puskesmas Kuta II pada 379 responden selama 3 (tiga) bulan, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 90,20 dengan kategori kinerja pelayanan Sangat Baik mutu pelayanan A. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai

93,73 sedangkan terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 88,26. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 99 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,51	0,111	0,389	87,63	Baik	B
U2	Prosedur	3,49	0,111	0,388	87,30	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,45	0,111	0,383	86,13	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,68	0,111	0,409	92,02	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,53	0,111	0,392	88,29	Baik	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,111	0,395	88,94	Sangat Baik	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	0,111	0,401	90,31	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,64	0,111	0,404	90,90	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,54	0,111	0,394	88,55	Sangat Baik	A
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,56			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				88,90			
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik			
Mutu pelayanan				A			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Kuta II secara umum melaksanakan 11 (sebelas) jenis layanan sedangkan di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan Poli KB diakses oleh 1 responden dengan nilai 100,00, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli Gigi yang diakses 13 responden dengan nilai 81,49. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 100 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Kuta II

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengangses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	198	3,73	93,18	Sangat Baik	A
2. Poli Lansia	7	3,50	87,50	Baik	B
3. Poli Infeksius	35	3,34	83,39	Baik	B
4. Poli Gigi	13	3,26	81,49	Baik	B
5. Poli UGD	41	3,53	88,34	Sangat Baik	A
6. Poli Ibu	10	3,26	81,56	Baik	B
7. Poli Anak	15	3,31	82,71	Baik	B
8. Poli KB	1	4,00	100,00	Sangat Baik	A
9. Poli Gizi	4	3,44	85,94	Baik	B
10. VCT	5	3,43	85,63	Baik	B
11. Jiwa	2	3,94	98,44	Sangat Baik	A
Lainnya	48	3,57	89,23	Sangat Baik	A

Sumber: Hasil SKM, 2025

51. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta Selatan

Hasil survei di Puskesmas Kuta Selatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 86,13 dengan kategori kinerja pelayanan Baik mutu pelayanan B. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 96,60 sedangkan terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 80,30. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 101 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kuta Selatan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,43	0,111	0,382	85,86	Baik	B
U2	Prosedur	3,46	0,111	0,385	86,52	Baik	B
U3	Waktu Pelayanan	3,21	0,111	0,357	80,30	Baik	B
U4	Biaya/Tarif	3,55	0,111	0,395	88,81	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,34	0,111	0,371	83,44	Baik	B

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	0,111	0,383	86,13	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,47	0,111	0,385	86,71	Baik	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,86	0,111	0,429	96,60	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,23	0,111	0,359	80,76	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan				3,45			
IKM Unit pelayanan (Rata-rata tertimbang x 25)				86,13			
Kinerja Pelayanan				Baik			
Mutu pelayanan				B			

Sumber: Hasil SKM, 2025

Puskesmas Kuta II secara umum melaksanakan 9 (sembilan) jenis layanan sedangkan di luar itu dikategorikan sebagai lainnya. Pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Layanan Poli KB diakses oleh 4 responden dengan nilai 96,53, sedangkan Pelayanan dengan nilai terendah yakni Layanan Poli Gizi yang diakses 2 responden dengan nilai 79,17. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.102 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masing – Masing Layanan pada Puskesmas Kuta II

Jenis layanan	Jumlah Responden yang mengakses layanan	Nilai IKM Pelayanan	Konversi Nilai	Kinerja Unit Layanan	Mutu Pelayanan
1. Poli Umum	91	3,37	84,31	Baik	B
2. Poli Infeksius	26	3,48	86,97	Baik	B
3. Poli Gigi	37	3,60	90,02	Sangat Baik	A
4. Poli UGD	11	3,53	88,13	Baik	B
5. Poli Ibu	51	3,29	82,30	Baik	B
6. Poli Anak	58	3,47	86,69	Baik	B
7. Poli KB	4	3,86	96,53	Sangat Baik	A
8. Poli Gizi	2	3,17	79,17	Baik	B
9. VCT	73	3,52	88,09	Baik	B
Lainnya	29	3,44	85,90	Baik	B

Sumber: Hasil SKM, 2025

3.2.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2025

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2025 diperoleh dari rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada 38 Perangkat Daerah dan 13 Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Rekapitan nilai IKM Perangkat Daerah dan Puskesmas yang selanjutnya membentuk nilai IKM Kabupaten Badung pada tahun 2025 terdapat pada tabel berikut.

Tabel 3. 103 Rekap Nilai IKM Perangkat Daerah dan Puskesmas Kabupaten Badung

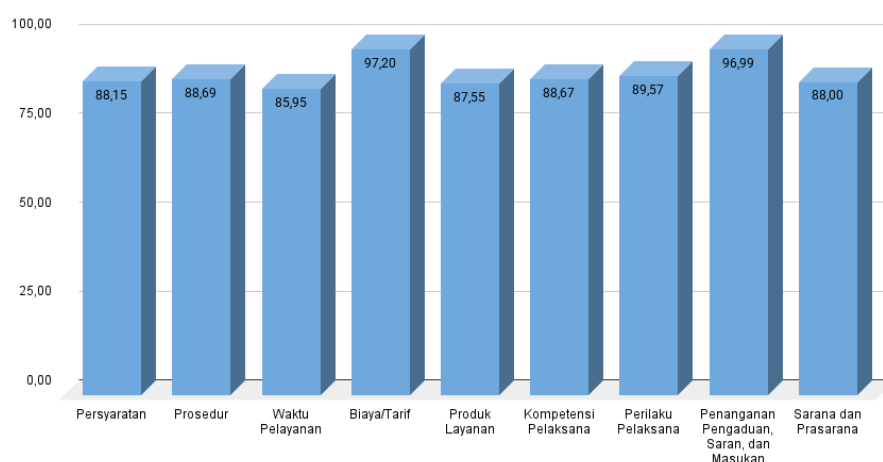
No.	Nama Perangkat Daerah	Populasi	Sampel	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Sekretariat Daerah	443	206	88,52	A	Sangat Baik
2	Sekretariat DPRD	62	54	90,48	A	Sangat Baik
3	Inspektorat	552	227	92,09	A	Sangat Baik
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	46	41	90,72	A	Sangat Baik
5	Badan Pendapatan Daerah	118	90	78,02	B	Baik
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	173	119	90,57	A	Sangat Baik
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	282	163	84,99	B	Baik
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah	37	34	85,05	B	Baik
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	140	103	90,18	A	Sangat Baik
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	66	56	86,56	B	Baik
11	Dinas Pariwisata	252	152	82,15	B	Baik
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	55	49	90,53	A	Sangat Baik
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	83	68	87,70	B	Baik
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	95	76	97,73	A	Sangat Baik
15	Dinas Kebudayaan	111.868	383	95,21	A	Sangat Baik
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1.331	298	96,36	A	Sangat Baik
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	394	195	97,72	A	Sangat Baik
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	231	144	91,74	A	Sangat Baik
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga	719	251	82,61	B	Baik

No.	Nama Perangkat Daerah	Populasi	Sampel	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
20	Dinas Pertanian dan Pangan	90	73	91,93	A	Sangat Baik
21	Dinas Komunikasi dan Informatika	1.751	315	89,47	A	Sangat Baik
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	228	143	85,51	B	Baik
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	483	214	89,68	A	Sangat Baik
24	Dinas Kesehatan	73	61	83,65	B	Baik
25	Dinas Sosial	107	84	83,50	B	Baik
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	32.340	380	95,07	A	Sangat Baik
27	Dinas Perikanan	106	83	95,38	A	Sangat Baik
28	Dinas Perhubungan	65	55	91,36	A	Sangat Baik
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	246	150	97,50	A	Sangat Baik
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan	94	75	92,70	A	Sangat Baik
31	Satuan Polisi Pamong Praja	79	65	87,65	B	Baik
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada	27.676	379	93,56	A	Sangat Baik
33	Kecamatan Petang	703	249	87,16	B	Baik
34	Kecamatan Abiansemal	3.403	341	88,93	A	Sangat Baik
35	Kecamatan Mengwi	2.265	329	90,04	A	Sangat Baik
36	Kecamatan Kuta Utara	1.212	292	94,95	A	Sangat Baik
37	Kecamatan Kuta	986	277	93,53	A	Sangat Baik
38	Kecamatan Kuta Selatan	584	232	92,90	A	Sangat Baik
39	Puskesmas Petang I	13.045	373	95,80	A	Sangat Baik
40	Puskesmas Petang II	16.224	375	91,55	A	Sangat Baik
41	Puskesmas Abiansemal I	35.661	380	88,55	A	Sangat Baik
42	Puskesmas Abiansemal II	27.820	379	90,37	A	Sangat Baik
43	Puskesmas Abiansemal III	27.632	379	87,36	B	Baik

No.	Nama Perangkat Daerah	Populasi	Sampel	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
44	Puskesmas Abiansema IV	20.452	377	89,70	A	Sangat Baik
45	Puskesmas Mengwi I	50.670	381	86,22	B	Baik
46	Puskesmas Mengwi II	32.981	380	87,20	B	Baik
47	Puskesmas Mengwi III	28.305	379	87,51	B	Baik
48	Puskesmas Kuta Utara	53.485	381	92,12	A	Sangat Baik
49	Puskesmas Kuta I	72.817	382	88,90	A	Sangat Baik
50	Puskesmas Kuta II	30.790	379	90,20	A	Sangat Baik
51	Puskesmas Kuta Selatan	62.860	382	86,13	B	Baik
IKM KAB. BADUNG		662.180	11.433	90,09	A	Sangat Baik

Sumber: Hasil SKM, 2025

Tabel 3.103 menunjukkan nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2025 adalah 90,09. Dari 51 instansi yang disurvei, 35 instansi (68,63 persen) meraih kategori Kinerja Pelayanan Sangat Baik dengan Mutu Pelayanan A dan sisanya sebanyak 16 instansi (31,37 persen) meraih kategori Kinerja Pelayanan Baik dengan Mutu Pelayanan B. Berdasarkan hasil survei tahun 2025 ini, nilai IKM tertinggi mencapai 97,73 dan nilai IKM terendah adalah 78,02. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2025 yang mencapai 90,09 terbentuk dari 9 unsur pelayanan. Rincian nilai rata-rata setiap unsur pelayanan terdapat pada grafik berikut.



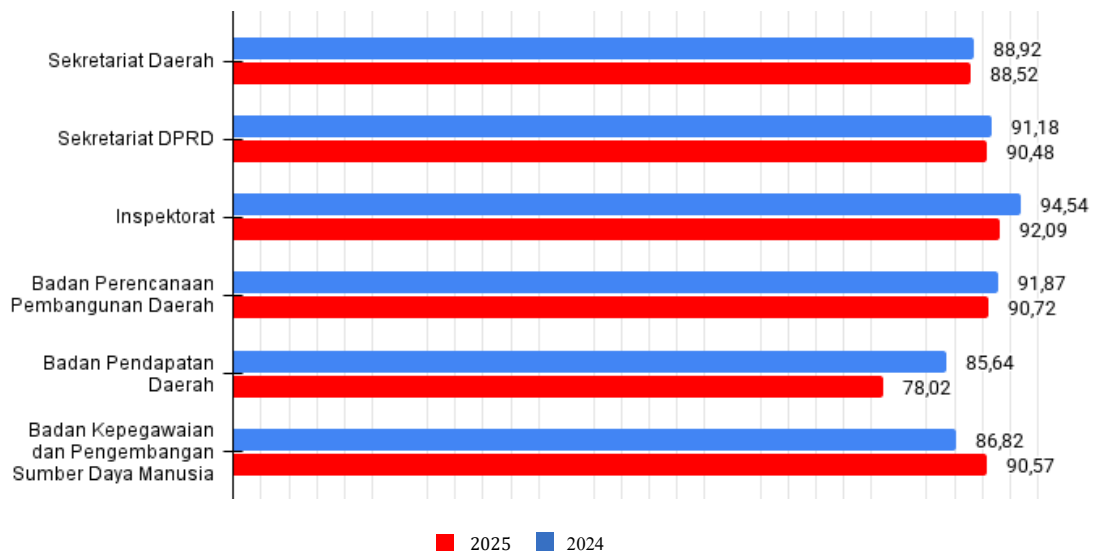
Gambar 3. 6 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan gambar dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif yaitu 97,20 dan nilai terendah terdapat pada unsur Waktu Pelayanan yaitu 85,95.

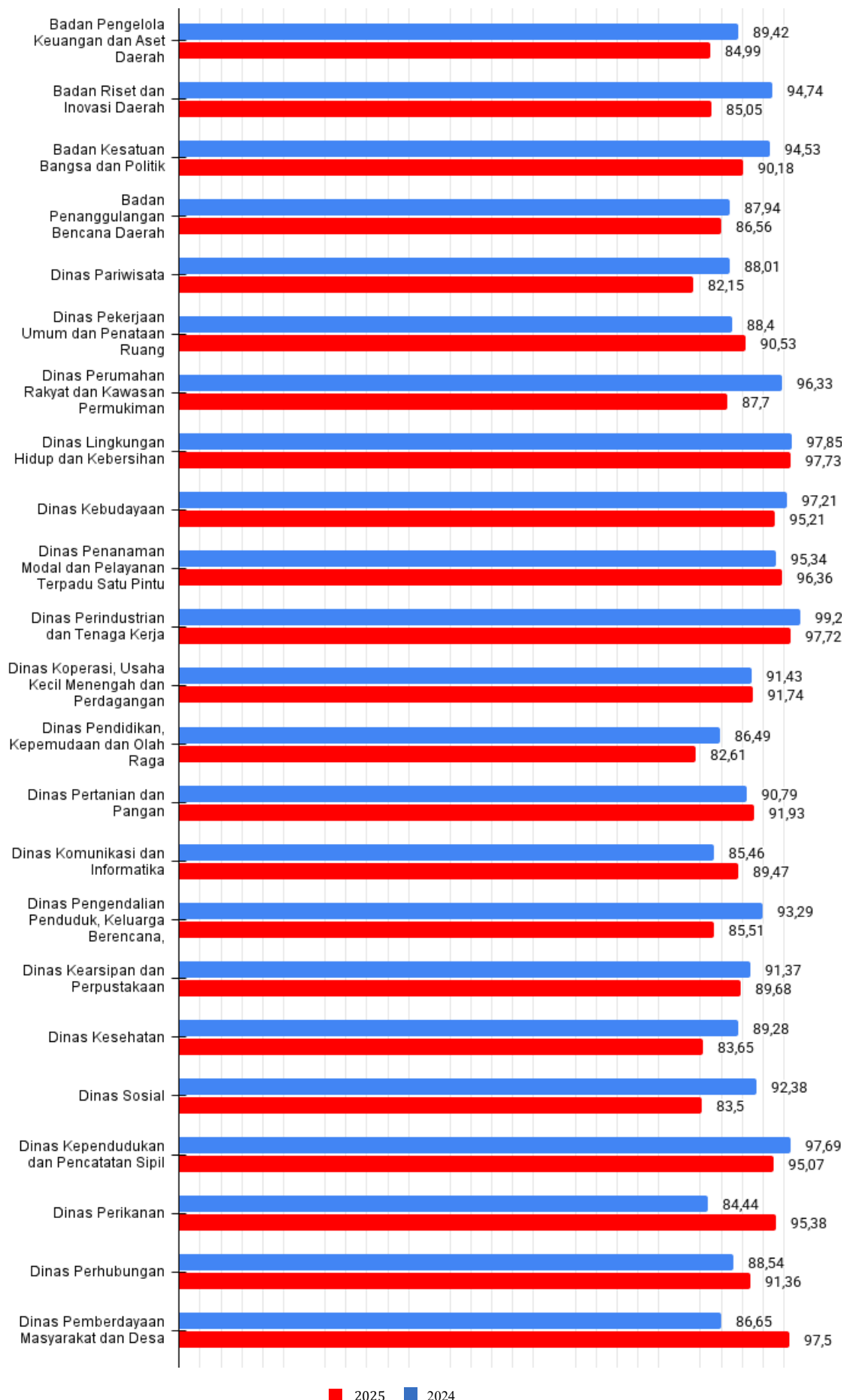
3.3 Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Badung Tahun 2025 dengan Tahun 2024

3.3.1 Perbandingan Nilai IKM pada 38 Perangkat Daerah Tahun 2024 dan Tahun 2025

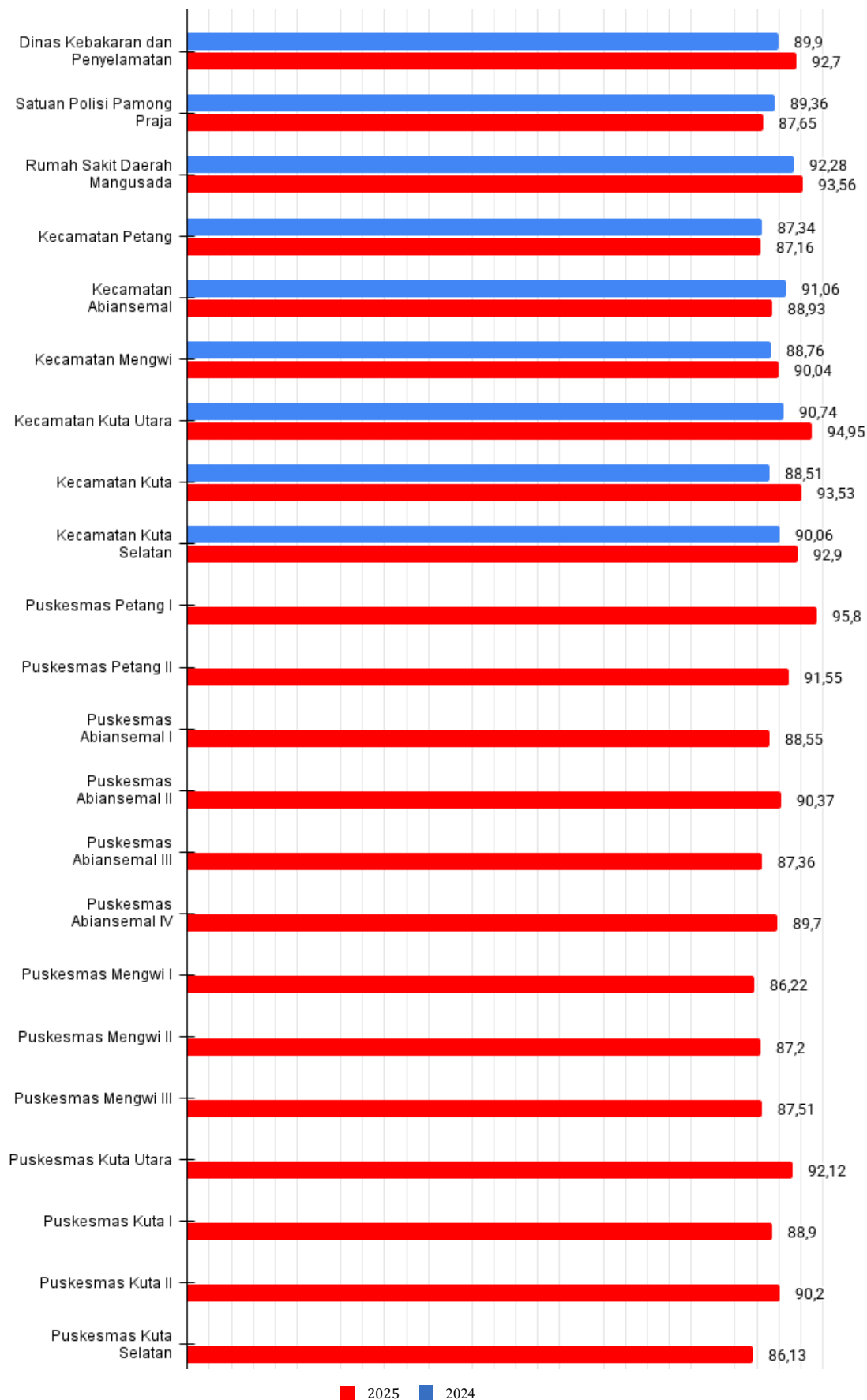
Untuk mengetahui perkembangan nilai IKM maka dilakukan perbandingan hasil survei tahun 2024 dan tahun 2025. Pada tahun 2025, survei hingga tingkat Puskemas pertama kali dilakukan, sehingga nilai IKM Puskesmas tidak dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKM tahun 2024 ditandai dengan warna biru sedangkan tahun 2025 ditandai dengan warna merah. Perbandingan nilai IKM tahun 2024 dan 2025 adalah sebagai berikut.



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025



■ 2025 ■ 2024



Gambar 3. 7 Perbandingan Capaian Nilai IKM Tahun 2024 Dan 2025

Perbandingan capaian nilai IKM pada OPD tahun 2024 dan tahun 2025 di atas menunjukkan bahwa terdapat 16 OPD mengalami peningkatan nilai IKM dan 22 OPD mengalami penurunan nilai. Perbandingan capaian nilai IKM dengan uraian predikat kinerja unit pelayanan dan mutu layanan terdapat pada tabel berikut.

Tabel 3. 104 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 dan Tahun 2025 pada Perangkat Daerah

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Nilai IKM 2024	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Layanan	Nilai IKM 2025	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Layanan	Selisih	Keterangan
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.	88,92	Sangat Baik	A	88,52	Sangat Baik	A	-0,40	Menurun
2	Inspektorat Kabupaten Badung.	91,18	Sangat Baik	A	90,48	Sangat Baik	A	-0,70	Menurun
3	Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.	94,54	Sangat Baik	A	92,09	Sangat Baik	A	-2,45	Menurun
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.	91,88	Sangat Baik	A	90,72	Sangat Baik	A	-1,16	Menurun
5	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	85,64	Baik	B	78,02	Baik	B	-7,62	Menurun
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.	86,82	Baik	B	90,57	Sangat Baik	A	3,75	Meningkat
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.	89,42	Sangat Baik	A	84,99	Baik	B	-4,43	Menurun
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.	94,74	Sangat Baik	A	85,05	Baik	B	-9,69	Menurun
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.	94,53	Sangat Baik	A	90,18	Sangat Baik	A	-4,35	Menurun
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.	87,94	Baik	B	86,56	Baik	B	-1,38	Menurun
11	Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.	88,01	Baik	B	82,15	Baik	B	-5,86	Menurun
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.	88,40	Sangat Baik	A	90,53	Sangat Baik	A	2,13	Meningkat
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.	96,33	Sangat Baik	A	87,70	Baik	B	-8,63	Menurun
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.	97,85	Sangat Baik	A	97,73	Sangat Baik	A	-0,12	Menurun
15	Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.	97,21	Sangat Baik	A	95,21	Sangat Baik	A	-2,00	Menurun
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.	95,34	Sangat Baik	A	96,36	Sangat Baik	A	1,02	Meningkat

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

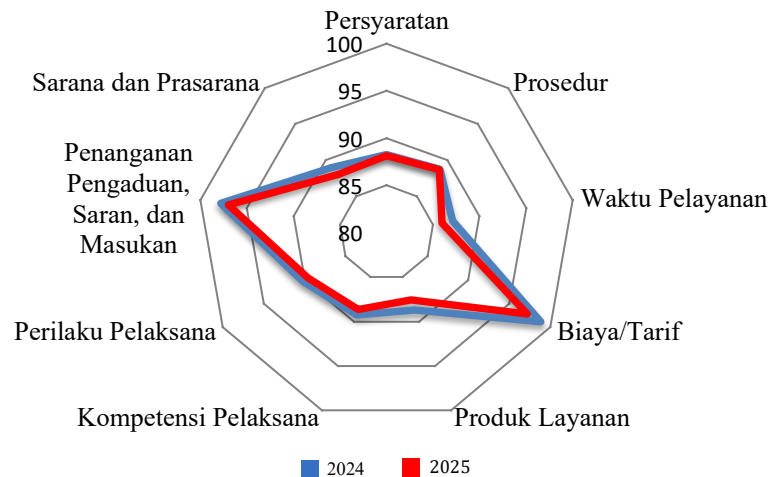
No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Nilai IKM 2024	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Layanan	Nilai IKM 2025	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Layanan	Selisih	Keterangan
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.	99,25	Sangat Baik	A	97,72	Sangat Baik	A	-1,53	Menurun
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.	91,43	Sangat Baik	A	91,74	Sangat Baik	A	0,31	Meningkat
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung.	86,49	Baik	B	82,61	Baik	B	-3,88	Menurun
20	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.	90,79	Sangat Baik	A	91,93	Sangat Baik	A	1,14	Meningkat
21	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.	85,46	Baik	B	89,47	Sangat Baik	A	4,01	Meningkat
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.	93,29	Sangat Baik	A	85,51	Baik	B	-7,78	Menurun
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.	91,37	Sangat Baik	A	89,68	Sangat Baik	A	-1,69	Menurun
24	Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.	89,28	Sangat Baik	A	93,03	Sangat Baik	A	3,75	Meningkat
25	Dinas Sosial Kabupaten Badung.	92,38	Sangat Baik	A	83,50	Baik	B	-8,88	Menurun
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.	97,69	Sangat Baik	A	95,07	Sangat Baik	A	-2,62	Menurun
27	Dinas Perikanan Kabupaten Badung.	84,44	Baik	B	95,38	Sangat Baik	A	10,94	Meningkat
28	Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.	88,54	Sangat Baik	A	91,36	Sangat Baik	A	2,82	Meningkat
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.	86,65	Baik	B	97,50	Sangat Baik	A	10,85	Meningkat
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.	89,90	Sangat Baik	A	92,70	Sangat Baik	A	2,80	Meningkat
31	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.	89,36	Sangat Baik	A	87,65	Baik	B	-1,71	Menurun
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.	92,28	Sangat Baik	A	93,56	Sangat Baik	A	1,28	Meningkat
33	Kecamatan Petang Kabupaten Badung.	87,34	Baik	B	87,16	Baik	B	-0,18	Menurun
34	Kecamatan Abiansemai Kabupaten Badung.	91,06	Sangat Baik	A	88,93	Sangat Baik	A	-2,13	Menurun
35	Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.	88,76	Sangat Baik	A	90,04	Sangat Baik	A	1,28	Meningkat
36	Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.	90,74	Sangat Baik	A	94,95	Sangat Baik	A	4,21	Meningkat
37	Kecamatan Kuta Kabupaten Badung.	88,51	Sangat Baik	A	93,52	Sangat Baik	A	5,01	Meningkat

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Nilai IKM 2024	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Layanan	Nilai IKM 2025	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Layanan	Selisih	Keterangan
38	Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.	90,06	Sangat Baik	A	92,90	Sangat Baik	A	2,84	Meningkat
39	Puskesmas Petang I				95,80	Sangat Baik	A	95,80	
40	Puskesmas Petang II				91,55	Sangat Baik	A	91,55	
41	Puskesmas Abiansema I				88,55	Sangat Baik	A	88,55	
42	Puskesmas Abiansema II				90,37	Sangat Baik	A	90,37	
43	Puskesmas Abiansema III				87,36	Baik	B	87,36	
44	Puskesmas Abiansema IV				89,70	Sangat Baik	A	89,70	
45	Puskesmas Mengwi I				86,22	Baik	B	86,22	
46	Puskesmas Mengwi II				87,20	Baik	B	87,20	
47	Puskesmas Mengwi III				87,51	Baik	B	87,51	
48	Puskesmas Kuta Utara				92,12	Sangat Baik	A	92,12	
49	Puskesmas Kuta I				88,90	Sangat Baik	A	88,90	
50	Puskesmas Kuta II				90,20	Sangat Baik	A	90,20	
51	Puskesmas Kuta Selatan				86,13	Baik	B	86,13	
TOTAL		90,89	Sangat Baik	A	90,09	Sangat Baik	A		Menurun

Sumber: Hasil SKM Tahun 2024 dan 2025

3.3.2 Perbandingan Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Tahun 2024 dan Tahun 2025

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga menghasilkan data nilai rata-rata pada sembilan unsur pelayanan publik. Data ini bermanfaat untuk mengetahui unsur pelayanan apa yang telah mencapai optimal ataupun sebaliknya, unsur pelayanan apa yang belum mencapai nilai optimal. Data tersebut menjadi dasar untuk menentukan langkah-langkah perbaikan pada unsur pelayanan yang belum mencapai nilai optimal. Perbandingan nilai rata-rata sembilan unsur pelayanan yang membentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung berdasarkan hasil survei tahun 2024-2025 adalah berikut.



Gambar 3. 8 Perbandingan Nilai Rata-Rata Sembilan Unsur Pelayanan Publik Pada Survei Tahun 2024-2025

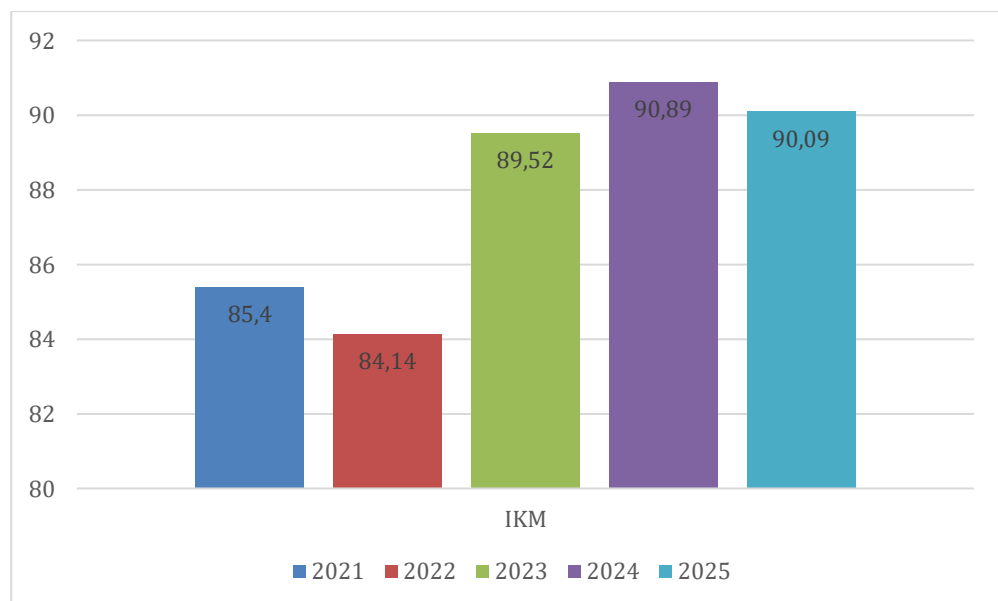
Gambar di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2025 seluruh nilai rata-rata sembilan unsur pelayanan mengalami penurunan bila dibandingkan dengan tahun 2024. Penurunan yang terendah terdapat pada unsur Prosedur sebesar 0,07 poin dan penurunan yang tertinggi terdapat pada unsur Produk Layanan sebesar 1,17 poin. Uraian per unsur layanan sebagai berikut.

- 1) Nilai rata-rata unsur Persyaratan pada tahun 2025 adalah sebesar 88,15. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 0,12 poin bila dibandingkan nilai rata-rata tahun 2024 yang mencapai 88,27.
- 2) Nilai rata-rata unsur Prosedur pada tahun 2025 adalah sebesar 88,69. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 0,07 poin bila dibandingkan nilai rata-rata tahun 2024 yang mencapai 88,76.
- 3) Nilai rata-rata unsur Waktu Pelayanan pada tahun 2025 adalah sebesar 85,95. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 1,15 poin bila dibandingkan dengan nilai rata-rata tahun 2024 yang mencapai 87,10.
- 4) Nilai rata-rata unsur Biaya/Tarif pada tahun 2025 adalah sebesar 97,20. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 1,65 poin bila dibandingkan dengan nilai rata-rata tahun 2024 yang mencapai 98,85.
- 5) Nilai rata-rata unsur Produk Layanan pada tahun 2025 adalah sebesar 87,55. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 1,17 poin dibandingkan dengan nilai rata-rata tahun 2024 yang mencapai 88,72.

- 6) Nilai rata-rata unsur Kompetensi Pelaksana pada tahun 2025 adalah sebesar 88,67. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 0,57 poin dibandingkan dengan nilai rata-rata tahun 2024 yang mencapai 88,67.
- 7) Nilai rata-rata unsur Perilaku Pelaksana pada tahun 2025 adalah sebesar 89,57. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 0,69 poin dibandingkan nilai rata-rata tahun 2024 yang mencapai 90,26.
- 8) Nilai rata-rata unsur Penanganan Pengaduan pada tahun 2025 adalah sebesar 96,99. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 0,82 poin bila dibandingkan nilai rata-rata tahun 2024 yang mencapai 97,81.
- 9) Nilai rata-rata unsur Sarana dan Prasarana pada tahun 2025 adalah sebesar 88,00. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 1,01 poin bila dibandingkan nilai rata-rata tahun 2024 yang mencapai 89,01.

3.3.3 Capaian dan Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung Tahun 2021 sampai dengan 2025

Data perbandingan capaian antar tahun bermanfaat untuk mengetahui perkembangan capaian IKM Kabupaten Badung. Khusus untuk data capaian IKM tahun 2025 terdapat kondisi yang berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, karena untuk pertama kalinya Puskesmas turut disurvei dan nilai hasil IKM-nya turut menjadi komponen pembentuk nilai IKM Kabupaten Badung. Perkembangan nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2021 hingga 2025 terdapat pada gambar berikut.



Gambar 3.9 Perkembangan Nilai IKM Kabupaten Badung Tahun 2021-2025

Berdasarkan gambar 3.9 dapat dijelaskan bahwa nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2021 sampai dengan tahun 2025 bergerak secara dinamis, terdapat periode terjadinya penurunan dan terdapat periode terjadi peningkatan. Perkembangan nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2021-2022 mengalami penurunan sebesar 1,26 poin dari 85,4 pada tahun 2021 menjadi 84,14 pada tahun 2022 (tetap berada tingkat Mutu Pelayanan B dengan Kinerja Unit Pelayanan Baik). Selanjutnya pada tahun 2023-2024 terjadi peningkatan dari 89,52 pada tahun 2023 menjadi 90,89 pada tahun 2024. Selanjutnya pada tahun 2025 terjadi penurunan menjadi 90,09 sehingga turun 0,80 poin dibandingkan tahun 2024. Walau demikian predikat tetap berada pada level mutu pelayanan A dengan predikat Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik.

BAB IV

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan atas hasil analisis maka dapat disampaikan Simpulan dan Rekomendasi sebagai berikut.

4.1 Simpulan

- 1) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung tahun 2025 adalah 90,09 sehingga tergolong dalam kategori mutu pelayanan A dan kinerja Unit pelayanan Sangat Baik. Bila dibandingkan dengan nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2024 sebesar 90,89; maka nilai IKM tahun 2025 mengalami penurunan sebesar 0,80 poin; walau dari sisi kategori masih tetap berada pada tingkat Kinerja Pelayanan Sangat Baik - Mutu Pelayanan A.
- 2) Sebanyak 27 OPD dan 8 UPTD Puskesmas memperoleh kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan A. Sisanya sebanyak 11 OPD dan 5 UPTD Puskesmas memperoleh kategori Kinerja Pelayanan Baik dan Mutu Pelayanan B.
- 3) Bila nilai IKM pada OPD tahun 2025 dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2024, terdapat 16 OPD mengalami peningkatan dan 22 OPD mengalami penurunan IKM. Nilai IKM Puskesmas tidak dibandingkan dengan tahun 2024, karena baru pertama kali disurvei pada tahun 2025.
- 4) Nilai IKM tertinggi pada OPD mencapai 97,73 dan terendah 78,02; dan pada UPTD Puskemas nilai IKM tertinggi mencapai 92,12 dan terendah 86,13.
- 5) Secara keseluruhan, nilai rata-rata unsur pelayanan yang memperoleh nilai persepsi tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai 97,20 dan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 85,95.
- 6) Bila nilai rata-rata setiap unsur pelayanan pada tahun 2025 dibandingkan dengan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan pada tahun 2024, seluruh unsur menunjukkan terjadinya penurunan. Unsur pelayanan yang mengalami penurunan terdalam adalah Produk Layanan, yang nilai rata-ratanya turun 1,17 poin bila dibandingkan capaian tahun 2024.
- 7) Nilai IKM hasil survei hanyalah *“snapshot”* yang dilakukan secara periodik, memotret sebagian kondisi pelayanan publik ketika survei dilaksanakan. Oleh sebab itu hasil survei tidak dapat memberikan potret secara utuh, terlebih belum seluruh jenis pelayanan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan OPD dan UPTD teridentifikasi pada survei.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei SKM Kabupaten Badung tahun 2025, direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penurunan nilai IKM Kabupaten Badung tahun 2025 bila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2024 mengindikasikan bahwa seluruh OPD termasuk UPTD perlu melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan pada semua lini pelayanan.
2. Hasil SKM tahun 2025 menunjukkan bahwa nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur Waktu Pelayanan (85,95). Oleh karena itu seluruh penyelenggara layanan perlu melakukan evaluasi terhadap standar waktu pelayanannya, agar waktu tunggu masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan dapat dipercepat, tentunya tanpa mengabaikan prosedur wajib.
3. Hasil SKM menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif (97,20) namun belum 100 persen. Oleh karena itu Perangkat Daerah yang melaksanakan pemberlakuan Biaya/Tarif layanan agar melakukan evaluasi dan pemutakhiran terhadap besaran Biaya/Tarif Pelayanan agar tetap terjangkau, atau bahkan memberikan biaya/tarif khusus terhadap kelompok masyarakat tertentu (misal Masyarakat tidak mampu) serta mensosialisasikannya kepada pengguna atau calon pengguna layanan secara berkala.
4. Agar SKM pada periode berikutnya dapat menghasilkan gambaran kondisi pelayanan yang lebih utuh, dapat menjangkau seluruh jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh OPD dan UPTD, maka sebelum survei dilaksanakan seluruh OPD dan UPTD perlu mengidentifikasi kembali seluruh jenis pelayanan publik yang dilaksanakannya sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan, secara lebih detail. Proses awal ini menjadi penting, karena akan menjadi panduan dalam menentukan siapa saja responden yang akan menjadi sasaran survei.
Berkenaan dengan tersebut, mengingat OPD dan UPTD yang memahami jenis pelayanan yang diberikan dan para pelanggan berbagai jenis layanan itu, maka pada survei selanjutnya perlu dipertimbangkan mekanisme pelaksanaan SKM secara mandiri oleh masing-masing OPD dan UPTD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Untuk memastikan survei dilaksanakan dengan standar yang sama, dalam pelaksanaannya agar tetap berkoordinasi dengan BRIDA dan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Badung.
5. Meskipun secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Badung sudah Sangat Baik, masing-masing Perangkat Daerah tetap perlu melaksanakan upaya optimalisasi peningkatan mutu pelayanan antara lain melalui:

a. Sosialisasi Persyaratan

Untuk menghindari terjadi hambatan layanan karena persyaratan yang berbelit, maka seluruh persyaratan yang diperlukan untuk dapat memperoleh suatu jenis pelayanan, perlu terus disosialisasi melalui berbagai media, misalnya dengan pemasangan *standing banner* di lokasi strategis ataupun melalui situs web dan media sosial perangkat daerah.

b. Peningkatan Kompetensi SDM

Kompetensi SDM aparatur pemberi layanan merupakan suatu hal yang penting, karena berperan dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang tata cara memperoleh pelayanan, memberikan penjelasan atas pertanyaan serta menerima keluhan dan masukan dari masyarakat. Peningkatan kompetensi ini dapat dilakukan dengan mengikutsertakan aparatur dalam Pendidikan dan Pelatihan Kompetensi, *in house training*, atau mentoring dari pegawai yang telah lebih berpengalaman kepada pegawai yang lebih baru. Perlu pula dilakukan penataan SDM sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensi pegawai.

c. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Sebaik atau seramah apa pun petugas pelayanan, apabila kondisi sarana dan prasarana pelayanan tidak memadai, maka kualitas pelayanan tidak akan mencapai titik optimal. Kondisi ini antara lain terjadi pada beberapa Puskesmas di Kabupaten Badung yang selalu padat pengunjung namun di sisi lain lahan dan bangunan Puskesmas amat terbatas. Oleh sebab itu perlu dilakukan pemetaan sehingga dapat diketahui Puskesmas mana saja yang membutuhkan perluasan gedung atau bahkan relokasi, agar dapat menjadi lebih representatif dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Mengakses Layanan

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Waktu Pelayanan (Pukul)			Total
			8 - 12	13 - 16	>16	
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.	206	165	26	15	206
2	Inspektorat Kabupaten Badung.	54	41	5	8	54
3	Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.	227	210	16	1	227
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.	41	37	1	3	41
5	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	90	83	7	0	90
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.	119	92	23	4	119
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.	163	110	23	30	163
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.	34	29	5	0	34
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.	103	83	15	5	103
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.	56	44	5	7	56
11	Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.	152	128	12	12	152
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.	49	43	5	1	49
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.	68	50	5	13	68
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.	76	72	4	0	76
15	Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.	383	234	131	18	383
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.	298	296	1	1	298
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.	195	114	81	0	195
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.	144	77	67	0	144
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung.	251	228	16	7	251
20	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.	73	60	13	0	73
21	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.	315	271	19	25	315
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.	143	138	4	1	143
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.	214	199	7	8	214
24	Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.	61	41	20	0	61

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Waktu Pelayanan (Pukul)			Total
			8 - 12	13 - 16	>16	
25	Dinas Sosial Kabupaten Badung.	84	81	3	0	84
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.	380	345	33	2	380
27	Dinas Perikanan Kabupaten Badung.	83	62	21	0	83
28	Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.	55	36	19	0	55
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.	150	85	60	5	150
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.	75	30	9	36	75
31	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.	65	42	16	7	65
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.	379	326	53	0	379
33	Kecamatan Petang Kabupaten Badung.	249	194	52	3	249
34	Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.	341	299	39	3	341
35	Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.	329	221	100	8	329
36	Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.	292	226	55	11	292
37	Kecamatan Kuta Kabupaten Badung.	277	226	48	3	277
38	Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.	232	184	42	6	232
39	Puskesmas Petang I	373	371	2	0	373
40	Puskesmas Petang II	375	371	3	1	375
41	Puskesmas Abiansemal I	380	369	6	5	380
42	Puskesmas Abiansemal II	379	286	74	19	379
43	Puskesmas Abiansemal III	379	374	2	3	379
44	Puskesmas Abiansemal IV	377	319	58	0	377
45	Puskesmas Mengwi I	381	355	21	5	381
46	Puskesmas Mengwi II	380	380	0	0	380
47	Puskesmas Mengwi III	379	270	62	47	379
48	Puskesmas Kuta Utara	381	367	14	0	381
49	Puskesmas Kuta I	382	338	37	7	382
50	Puskesmas Kuta II	379	344	35	0	379
51	Puskesmas Kuta Selatan	382	367	14	1	382
TOTAL		11.433	9.713	1.389	331	11.433

Sumber: Hasil SKM, 2025

Lampiran 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Umur (Tahun)						Total
			16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65	
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.	206	32	56	50	51	16	1	206
2	Inspektorat Kabupaten Badung.	54	3	16	14	12	9	0	54
3	Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.	227	10	20	94	94	9	0	227
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.	41	3	3	21	13	1	0	41
5	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	90	13	25	21	21	7	3	90
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.	119	1	40	37	31	10	0	119
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.	163	3	22	42	87	9	0	163
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.	34	4	4	14	9	2	1	34
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.	103	77	5	6	7	8	0	103
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.	56	3	24	8	15	5	1	56
11	Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.	152	52	43	27	23	7	0	152
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.	49	12	15	8	9	5	0	49
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.	68	5	18	16	23	6	0	68
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.	76	14	30	23	8	1	0	76
15	Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.	383	91	45	79	127	41	0	383
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.	298	64	89	70	49	21	5	298
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.	195	49	86	46	11	2	1	195
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.	144	9	42	49	30	12	2	144
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung.	251	18	114	73	29	16	1	251
20	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.	73	5	20	19	18	9	2	73
21	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.	315	95	70	63	58	27	2	315
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.	143	41	44	39	15	3	1	143
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.	214	83	62	44	19	5	1	214
24	Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.	61	3	23	23	12	0	0	61
25	Dinas Sosial Kabupaten Badung.	84	2	11	24	36	11	0	84
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.	380	123	144	69	32	11	1	380
27	Dinas Perikanan Kabupaten Badung.	83	3	49	25	6	0	0	83

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Umur (Tahun)						Total
			16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65	
28	Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.	55	11	19	20	4	1	0	55
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.	150	5	42	58	34	11	0	150
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.	75	1	33	20	16	5	0	75
31	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.	65	24	22	14	4	1	0	65
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.	379	27	82	113	86	56	15	379
33	Kecamatan Petang Kabupaten Badung.	249	107	71	39	27	4	1	249
34	Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.	341	164	53	58	50	16	0	341
35	Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.	329	54	111	84	66	14	0	329
36	Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.	292	77	54	61	69	27	4	292
37	Kecamatan Kuta Kabupaten Badung.	277	114	50	49	47	17	0	277
38	Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.	232	97	58	33	36	8	0	232
39	Puskesmas Petang I	373	73	92	44	57	60	47	373
40	Puskesmas Petang II	375	92	232	39	9	3	0	375
41	Puskesmas Abiansemal I	380	82	114	70	42	46	26	380
42	Puskesmas Abiansemal II	379	120	132	80	38	6	3	379
43	Puskesmas Abiansemal III	379	93	150	63	42	24	7	379
44	Puskesmas Abiansemal IV	377	40	121	118	49	30	19	377
45	Puskesmas Mengwi I	381	56	123	59	31	77	35	381
46	Puskesmas Mengwi II	380	68	140	93	46	24	9	380
47	Puskesmas Mengwi III	379	102	101	48	70	33	25	379
48	Puskesmas Kuta Utara	381	71	158	91	28	19	14	381
49	Puskesmas Kuta I	382	65	145	107	42	17	6	382
50	Puskesmas Kuta II	379	66	161	96	37	13	6	379
51	Puskesmas Kuta Selatan	382	112	162	72	22	14	0	382
TOTAL		11.433	2539	3546	2533	1797	779	239	11.433

Sumber: Hasil SKM, 2025

Lampiran 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Jenis Kelamin		Total
			Pria	Wanita	
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.	206	136	70	206
2	Inspektorat Kabupaten Badung.	54	32	22	54
3	Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.	227	149	78	227
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.	41	18	23	41
5	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	90	59	31	90
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.	119	48	71	119
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.	163	55	108	163
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.	34	24	10	34
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.	103	40	63	103
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.	56	34	22	56
11	Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.	152	94	58	152
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.	49	39	10	49
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.	68	51	17	68
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.	76	47	29	76
15	Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.	383	266	117	383
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.	298	181	117	298
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.	195	98	97	195
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.	144	95	49	144
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung.	251	78	173	251
20	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.	73	53	20	73
21	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.	315	201	114	315
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.	143	47	96	143
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.	214	99	115	214
24	Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.	61	30	31	61
25	Dinas Sosial Kabupaten Badung.	84	50	34	84
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.	380	235	145	380
27	Dinas Perikanan Kabupaten Badung.	83	83	0	83

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Jenis Kelamin		Total
			Pria	Wanita	
28	Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.	55	41	14	55
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.	150	83	67	150
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.	75	38	37	75
31	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.	65	27	38	65
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.	379	201	178	379
33	Kecamatan Petang Kabupaten Badung.	249	151	98	249
34	Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.	341	226	115	341
35	Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.	329	187	142	329
36	Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.	292	213	79	292
37	Kecamatan Kuta Kabupaten Badung.	277	172	105	277
38	Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.	232	133	99	232
39	Puskesmas Petang I	373	212	161	373
40	Puskesmas Petang II	375	120	255	375
41	Puskesmas Abiansemal I	380	182	198	380
42	Puskesmas Abiansemal II	379	164	215	379
43	Puskesmas Abiansemal III	379	164	215	379
44	Puskesmas Abiansemal IV	377	218	159	377
45	Puskesmas Mengwi I	381	180	201	381
46	Puskesmas Mengwi II	380	162	218	380
47	Puskesmas Mengwi III	379	170	209	379
48	Puskesmas Kuta Utara	381	212	169	381
49	Puskesmas Kuta I	382	200	182	382
50	Puskesmas Kuta II	379	226	153	379
51	Puskesmas Kuta Selatan	382	154	228	382
TOTAL		11.433	6.178	5.255	11.433

Sumber: Hasil SKM, 2025

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

Lampiran 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Pendidikan

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Pendidikan							Total
			SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3	Lainnya	
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.	206	5	43	17	107	27	3	4	206
2	Inspektorat Kabupaten Badung.	54	0	4	0	35	15	0	0	54
3	Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.	227	0	34	1	145	46	0	1	227
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.	41	0	1	0	30	10	0	0	41
5	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	90	1	24	11	50	4	0	0	90
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.	119	0	12	2	74	30	1	0	119
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.	163	0	14	5	126	18	0	0	163
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.	34	6	15	2	10	0	0	1	34
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.	103	1	65	8	24	1	0	4	103
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.	56	1	12	5	36	2	0	0	56
11	Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.	152	2	71	17	53	7	0	2	152
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.	49	1	15	7	22	4	0	0	49
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.	68	2	22	6	34	3	0	1	68
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.	76	0	33	3	40	0	0	0	76
15	Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.	383	3	120	63	190	2	2	3	383
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.	298	1	65	26	196	10	0	0	298
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.	195	0	55	59	79	2	0	0	195
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.	144	2	29	21	87	5	0	0	144
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung.	251	14	34	8	170	20	1	4	251
20	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.	73	4	25	2	35	6	0	1	73
21	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.	315	0	121	33	136	15	6	4	315
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.	143	35	46	11	44	7	0	0	143

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Pendidikan							Total
			SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3	Lainnya	
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.	214	10	67	41	91	1	1	3	214
24	Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.	61	0	0	2	46	12	0	1	61
25	Dinas Sosial Kabupaten Badung.	84	26	34	2	20	1	0	1	84
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.	380	3	204	37	128	7	0	1	380
27	Dinas Perikanan Kabupaten Badung.	83	12	16	0	44	0	0	11	83
28	Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.	55	2	36	8	9	0	0	0	55
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.	150	1	40	12	93	3	0	1	150
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.	75	0	25	22	25	3	0	0	75
31	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.	65	0	12	3	40	8	2	0	65
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.	379	13	134	82	147	2	0	1	379
33	Kecamatan Petang Kabupaten Badung.	249	14	156	23	51	0	0	5	249
34	Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.	341	38	206	20	61	5	0	11	341
35	Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.	329	13	179	25	107	3	1	1	329
36	Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.	292	9	145	33	90	7	0	8	292
37	Kecamatan Kuta Kabupaten Badung.	277	16	175	27	45	3	1	10	277
38	Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.	232	20	108	30	65	3	1	5	232
39	Puskesmas Petang I	373	10	184	66	104	1	5	3	373
40	Puskesmas Petang II	375	37	297	30	11	0	0	0	375
41	Puskesmas Abiansemal I	380	49	170	49	78	6	0	28	380
42	Puskesmas Abiansemal II	379	20	206	104	46	2	0	1	379
43	Puskesmas Abiansemal III	379	36	180	29	107	6	2	19	379
44	Puskesmas Abiansemal IV	377	40	135	99	98	1	0	4	377
45	Puskesmas Mengwi I	381	40	164	26	111	21	3	16	381
46	Puskesmas Mengwi II	380	22	158	50	114	6	0	30	380
47	Puskesmas Mengwi III	379	40	205	45	71	1	0	17	379
48	Puskesmas Kuta Utara	381	19	217	40	100	0	1	4	381
49	Puskesmas Kuta I	382	36	206	60	76	1	0	3	382

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Pendidikan							Total
			SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3	Lainnya	
50	Puskesmas Kuta II	379	23	276	5	64	5	0	6	379
51	Puskesmas Kuta Selatan	382	30	190	70	70	4	0	18	382
TOTAL		11.433	657	4.985	1347	3835	346	30	233	11433

Sumber: Hasil SKM, 2025

Lampiran 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Pekerjaan						Total
			PNS	TNI	POLRI	Swasta	Usaha Sendiri	Lainnya	
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.	206	82	0	4	58	17	45	206
2	Inspektorat Kabupaten Badung.	54	21	0	5	9	0	19	54
3	Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.	227	132	0	3	14	4	74	227
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.	41	35	0	0	1	1	4	41
5	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	90	1	0	0	77	7	5	90
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.	119	97	0	0	1	2	19	119
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.	163	145	0	0	3	2	13	163
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.	34	0	0	0	20	12	2	34
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.	103	2	1	0	17	16	67	103
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.	56	17	0	0	18	5	16	56
11	Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.	152	8	1	0	76	33	34	152
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.	49	0	0	1	33	5	10	49
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.	68	7	0	0	41	14	6	68
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.	76	0	0	0	62	14	0	76
15	Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.	383	12	1	1	267	48	54	383
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.	298	1	0	0	275	22	0	298
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.	195	1	0	0	156	4	34	195
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.	144	13	0	0	103	25	3	144
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung.	251	71	0	0	74	3	103	251
20	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.	73	9	0	0	36	14	14	73
21	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.	315	36	0	1	161	13	104	315
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.	143	25	0	0	32	14	72	143
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.	214	47	0	0	91	24	52	214
24	Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.	61	26	0	0	22	11	2	61

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Puskesmas	Sampel (Kemenpan)	Pekerjaan						Total
			PNS	TNI	POLRI	Swasta	Usaha Sendiri	Lainnya	
25	Dinas Sosial Kabupaten Badung.	84	2	0	0	46	35	1	84
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.	380	55	5	4	241	48	27	380
27	Dinas Perikanan Kabupaten Badung.	83	0	0	0	41	7	35	83
28	Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.	55	5	2	0	32	16	0	55
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.	150	5	0	0	64	0	81	150
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.	75	4	0	0	60	4	7	75
31	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.	65	0	0	0	52	3	10	65
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.	379	35	0	1	197	109	37	379
33	Kecamatan Petang Kabupaten Badung.	249	3	0	3	91	19	133	249
34	Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.	341	8	1	0	141	29	162	341
35	Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.	329	51	8	0	208	31	31	329
36	Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.	292	13	0	1	148	42	88	292
37	Kecamatan Kuta Kabupaten Badung.	277	2	2	1	140	18	114	277
38	Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.	232	3	0	0	116	28	85	232
39	Puskesmas Petang I	373	25	0	0	209	99	40	373
40	Puskesmas Petang II	375	10	0	0	221	109	35	375
41	Puskesmas Abiansemal I	380	31	0	1	161	35	152	380
42	Puskesmas Abiansemal II	379	28	2	1	215	122	11	379
43	Puskesmas Abiansemal III	379	32	1	1	181	35	129	379
44	Puskesmas Abiansemal IV	377	75	0	1	194	90	17	377
45	Puskesmas Mengwi I	381	22	3	2	189	94	71	381
46	Puskesmas Mengwi II	380	12	0	1	234	29	104	380
47	Puskesmas Mengwi III	379	22	0	0	198	39	120	379
48	Puskesmas Kuta Utara	381	18	1	5	277	47	33	381
49	Puskesmas Kuta I	382	9	0	0	229	95	49	382
50	Puskesmas Kuta II	379	4	0	0	251	81	43	379
51	Puskesmas Kuta Selatan	382	8	0	0	246	41	87	382
TOTAL		11.433	1270	28	37	6029	1615	2454	11433

Sumber: Hasil SKM, 2025

**Lampiran 6 Perbandingan Nilai Rata-Rata Sembilan Unsur Pelayanan
Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten
Badung Tahun 2024-2025**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	
		2024	2025
1	Persyaratan	88,27	88,15
2	Prosedur	88,76	88,69
3	Waktu Pelayanan	87,10	85,95
4	Biaya/Tarif	98,85	97,2
5	Produk Layanan	88,72	87,55
6	Kompetensi Pelaksana	89,24	88,67
7	Perilaku Pelaksana	90,26	89,57
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,81	96,99
9	Sarana dan Prasarana	89,01	88,00

Sumber: Hasil SKM, 2025

Lampiran 7 Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



Survei di Kecamatan Kuta Selatan



Survei di Puskesmas Abiansemal III



Survei di Puskesmas Mengwi I



Survei di Puskesmas Mengwi II

Lampiran 8 Daftar Link Detail Hasil Survei Tahun 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Unit Pelaksana Teknis	Link Detail Hasil Survei Tahun 2025
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1iIxxP3ayk9LcHTtqijexJKNTvMNQ37W?usp=drive_link
2	Inspektorat Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1zJY0_o5yAiyTupRWoneeBtBTno_Z0fFG?usp=drive_link
3	Sekretariat DPRD Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1C4HIyQrOeeYoQF9GeEReIVp1ndIv3tqu?usp=drive_link
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1NaN1uc9qIGYc8TyM7yL1Av_TJIXyyymD?usp=drive_link
5	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung	https://drive.google.com/drive/folders/1jmVKMQ_ptXKrijmFPehyIu1tTwRMHdm4N?usp=drive_link
6	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1Ib2rhfkGBvdKXpYrd5ZL4TCIW7AiGIYm?usp=drive_link
7	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1tCvqUZMH2gtSY0macdmTqo8fj0skf567?usp=drive_link
8	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1cRtTXtwBNwgl7FjntAXSOgSNcIwlNgvC?usp=drive_link
9	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/11XyenjQV9RX30izd4nWoDno_ZFjhN4s8?usp=drive_link

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Unit Pelaksana Teknis	Link Detail Hasil Survei Tahun 2025
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1a-KuSgyyg-jAl3l_sEBHFE5hpPXv_FeV?usp=drive_link
11	Dinas Pariwisata Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1ffvMsAWqIXdSXJR04RdcXimbWkDqWbV3?usp=drive_link
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1vkzLtoZX9ANXNm1AogbYB430gSd5nfIE?usp=drive_link
13	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1G-r-aYyK-8JaugRmIlMq6v0N-7toU0n2?usp=drive_link
14	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1uDKAzJq1TVaNakBYWapgcxQpF0_2ZI2K?usp=drive_link
15	Dinas Kebudayaan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1WuEqtA9yAdLCKjbqdyT1jcxWLxfi9YHC?usp=drive_link
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1lfTcjVd1XSeLgxcw-9NOe5WvFnzu06B5?usp=drive_link
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1c63DcumvW3LLpAg66xyxPyR3J7pA4jWZ?usp=drive_link
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1Xu-EzgrV9-F9kGaacKop0O6dJlnOlqNq?usp=drive_link

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Unit Pelaksana Teknis	Link Detail Hasil Survei Tahun 2025
19	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1yh64EHOXJ4DXXOQeBOBM4-rAG7-aRMI?usp=drive_link
20	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1aZWUpp0l_E8T1SLml_rb_18-UBulk4gC?usp=drive_link
21	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1H5LIo1swJw0nPqjIof8cneJ2mGdOVT07?usp=drive_link
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1BDtP7yYIYas6sMZCkDAYCX2Qtx2HvGij?usp=drive_link
23	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1oWDQpcODATxRqf1zbMg2UQ_tGgvNcpj1?usp=drive_link
24	Dinas Kesehatan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1oJMWRXQm_xP_vC13TaD7fWC-1JqLY3pn?usp=drive_link
25	Dinas Sosial Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1WUSc6yD4HnXpoMIBC7nzcCFF7TCKGpwM?usp=drive_link
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1PtOGL_kBmvRmTUA7svqJRLfknYCWQCQJ?usp=drive_link
27	Dinas Perikanan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/10p4g2ykMV1Di4ofVGsqBx-6bLZS14OhT?usp=drive_link
28	Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1BC60F4yz_THO8Q2niLGcsvgRoNEjuek7?usp=drive_link

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Unit Pelaksana Teknis	Link Detail Hasil Survei Tahun 2025
29	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1ectGEqW1JDMQzqfNHNEfX3EvSfUndXea?usp=drive_link
30	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1i4hsKOSuBxNdY2iy5J2hM-RqFnl1z8kb?usp=drive_link
31	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1NIPHfA1_cFWF4sbcJEFsh40rYpxtunGN?usp=drive_link
32	Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/11XB8g2V4FRH0qOFxyEAzrfCnWPxtgZu-?usp=drive_link
33	Kecamatan Petang Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/15fTrBnXeX8AQoeDedmoWkCX5kG57i8P-?usp=drive_link
34	Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1NwdOjwS7bWvfNgIE0ps8ZOpe6sjG7W1M?usp=drive_link
35	Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1Zp2UDQMHkzBXZq0Tju1zHM4e6GB63MgA?usp=drive_link
36	Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1V28gYGWpGxcRXpHNFJ1lew48zsDie2Mo?usp=drive_link
37	Kecamatan Kuta Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/18IejAfZCRbomMLf3wcKx4lAnWEqjan6P?usp=drive_link
38	Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung.	https://drive.google.com/drive/folders/1gKyjZq3haXS7N4K-t1F9T-P4efGzYNgB?usp=drive_link
39	Puskesmas Petang I	https://drive.google.com/drive/folders/16-_S6rHrLT8I35cAeCIUeENzuVvSvFce?usp=drive_link

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Nama Perangkat Daerah / Unit Pelaksana Teknis	Link Detail Hasil Survei Tahun 2025
40	Puskesmas Petang II	https://drive.google.com/drive/folders/1AvvtrJvjhuo_F-PvUHKJi5ERURxRECNS?usp=drive_link
41	Puskesmas Abiansemal I	https://drive.google.com/drive/folders/1OvJTMjUOP-j4fCluaCsvgWw42upGQ7Q7R?usp=drive_link
42	Puskesmas Abiansemal II	https://drive.google.com/drive/folders/1o0JtX0AmplUtydEFiTU94OcTmwBA1dWw?usp=drive_link
43	Puskesmas Abiansemal III	https://drive.google.com/drive/folders/1tpQ99kgL0t39uBp297czySH8rayzb8h?usp=drive_link
44	Puskesmas Abiansemal IV	https://drive.google.com/drive/folders/1A3duaHDWd_BDIrOieh7wKXF5YE6AiuCJ?usp=drive_link
45	Puskesmas Mengwi I	https://drive.google.com/drive/folders/111C_vAgK27YNznusr5aAraynwuOZTPW8?usp=drive_link
46	Puskesmas Mengwi II	https://drive.google.com/drive/folders/1dBjAlYQJz5dXdcboaXxFnlt2PmKfU0ta?usp=drive_link
47	Puskesmas Mengwi III	https://drive.google.com/drive/folders/1aadOuLZZgrA8x3sJ8eH_pyR2m_uUDM8j?usp=drive_link
48	Puskesmas Kuta Utara	https://drive.google.com/drive/folders/1S4zXbaRuuSMSNTO3g7YVQ6ihIRHn-PKb?usp=drive_link
49	Puskesmas Kuta I	https://drive.google.com/drive/folders/1jdmy2O8id6yUdNgFqN35MfpZnfhixqKk?usp=drive_link
50	Puskesmas Kuta II	https://drive.google.com/drive/folders/1hXIPcRfEMW6hmlVeOAeoDRMo7viSfO8c?usp=drive_link
51	Puskesmas Kuta Selatan	https://drive.google.com/drive/folders/1gbRrlPbMyXAFv74Sxkaltks5BQHcj2AP?usp=drive_link

Sumber: Hasil SKM, 2025

An aerial photograph of a city, likely Badung, is shown in a dark teal color. Overlaid on the image is a network of white lines connecting several glowing circular nodes. The nodes are positioned at various points across the city, including one near the top center, one on the left, one on the right, and one at the bottom center. The large, bold, dark teal text "SKM" is superimposed over the lower half of the image.

SKM



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Pusat Pemerintah Kabupaten Badung "Mangupraja Mandala"
Jalan Raya Sempidi, Mengwi - Badung Telp. (0361) 9009255, Fax. (0361) 9009255
Mangupura 80351