



DINAS KEBUDAYAAN  
KABUPATEN BULELENG

# Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Januari – Juni 2023

*Website: [www.disbudbulelengkab.go.id](http://www.disbudbulelengkab.go.id)  
Jl. Veteran No. 23 Singaraja, Telp. 0362-3303668  
Email: [disbudbuleleng@gmail.com](mailto:disbudbuleleng@gmail.com)*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Desentralisasi sistem kelola pemerintahan di Indonesia memberikan perubahan dalam sistem pengelolaan wewenang dan kewajiban pemerintah daerah di Indonesia. Walaupun baru berjalan beberapa tahun tapi telah terlihat begitu dinamisnya perubahan-perubahan dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

Munculnya Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan revisi terhadap UU sebelumnya, merupakan sebuah bentuk perubahan yang menuju pada perbaikan terhadap sistem desentralisasi. Bila dilihat dari inti konsep desentralisasi maka desentralisasi tata kelola pemerintahan menuju pada tiga konsep yaitu efisiensi, eksternalitas dan akuntabilitas. Untuk mencapai konsep akuntabilitas maka dilengkapi dengan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah. Dimana sebelumnya dengan prinsip *one-size fits all* yang tersentralisasi menemukan kegagalan dari tiga komponen tersebut.

Implementasi dari tiga konsep; efisiensi, eksternalitas dan akuntabilitas membutuhkan perangkat pengaturan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik untuk meningkatkan kinerja daerah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Untuk pelayanan publik menjadi sebuah persoalan yang harus segera diatasi oleh pemerintah. Begitu kuatnya cengkraman desentralisasi yang selama ini dilakukan dalam pelayanan publik di Indonesia sebelum otonomi daerah menjadi kendala untuk melakukan percepatan reformasi terhadap pelayanan masyarakat. Beberapa studi masih melihat hal tersebut terutama persoalan efektivitas dari pelayanan dan kontribusi lebih terhadap masyarakat yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan



masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Pendayagunaan aparat negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban, dan penyempurnaan aparat negara baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparat, tatalaksana, dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparat negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Sistem pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem ini menunjuk seberapa besar sistem mampu memberikan keberpihakan bagi terciptanya kualitas pelayanan di institusi pemerintahan. Pelayanan yang pro kepada publik dan mampu mengikis budaya paternalisme (pelayanan yang pro kepada pimpinan atau birokrat pimpinan birokrasi), yaitu menunjuk bahwa sistem yang terbangun harus menjadi pionir dalam mendudukan warga negara sebagai publik yang harus mendapatkan hak dilayani secara lebih baik oleh aparat pemerintah. Pelayanan publik membutuhkan kepercayaan publik sebagai legitimasinya, sedangkan kepercayaan publik sendiri sangat dipengaruhi oleh standar kepuasan. Setiap layanan publik harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksud pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas berusaha mengurangi gap antara harapan dengan yang terjadi pada praktek di lapangan. Harapan pelanggan menjadi latar belakang penilaian kualitas. Dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang harus di terima. Mengingat kegiatan jasa adalah suatu kegiatan yang tak tampak namun dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan yang di terima oleh *customer* maka aspek pelayanan menjadi kata kunci bagi keberhasilan produk jasa yang ditawarkan.



Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur. Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau



penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belumdiketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.



### **Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan IKM adalah untuk mendapatkan informasi kepuasan dari masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah. Tujuannya adalah sebagai bahan evaluasi, perbaikan dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di unit kerja / bagian Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng pada periode berikutnya

### **Ruang Lingkup Survey dan IKM**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng Tahun 2023 dari Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Teori Kepuasan

##### Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *total customer satisfaction* menurut Barkley merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CPDM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Juran, J.M. (1995:3) mengemukakan bahwa definisi singkat tentang kualitas bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan.

Tjiptono, F. (2002:146) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” melakukan dan membuat. Berikut ini definisi kepuasan konsumen dari beberapa pakar ekonomi, yaitu :

Menurut Supranto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefinisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/ lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Dari definisi – definisi tersebut dapat dilihat kesamaan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan atas penggunaan produk barang atau jasa ketika harapan dan kebutuhan terpenuhi. Dengan kata lain, jika konsumen merasa apa yang diperoleh lebih rendah dari yang diharapkan maka konsumen tersebut tidak puas. Jika apa yang diperoleh



konsumen melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan puas, sedangkan ketika apa yang diperoleh sama dengan apa yang diharapkan maka konsumen dalam keadaan netral atau merasa tidak puas dan puas.

Tjiptono (2002:225) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar –standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaikiserta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi





produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

#### Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang di berikan oleh organisasi.

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Badan usaha atau instansi dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada organisasi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Dari sini dapat diketahui pada saat pelanggan komplain. Hal ini merupakan peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari organisasi pemberi layanan.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah :



- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap kualitas produk yang di tawarkan sangat besar. Maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu jugasebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupunpesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman mengenai pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat olehpelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *Image*periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/ jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat di ukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan : *tengibles* (bukti nyata), *realibility* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati).

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197) mengemukakan bahwa agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramah tamahan

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar *costumer* menjadi sangat puas (*delight customer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.



- a. Memahami *customer*. *Customer* adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *customer* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.
- b. Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan anda. *Customer* yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/ layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/ layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salahpersepsi.
- c. Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terekam di benak *customer* anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum/ salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepattanggap.
- d. Senantiasa menggunakan kata positif. Kata-kata positif senantiasa dianggap *customer* sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dandiperhatikan.
- e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. Apabila selama ini *customer* anda sudah merasa puas dengan produk/ layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standard baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadibaik.

#### Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler (2001) mengemukakan ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan antara lain:



#### 1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bias berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website* dan lain-lain.

#### 2. *Ghost Shopping*

*Ghost Shopping* merupakan salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

#### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sepantasnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok agar dapat memahami hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

#### 4. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan survey baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Ada lima faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yaitu :

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum padanya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya



- e. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasanya.

#### Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Selain itu, kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, antara lain :

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.
4. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih.
6. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
7. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

#### Indeks Kepuasan Masyarakat

##### Defenisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam



memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

#### Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, 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)



Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



### **BAB III**

## **METODOLOGI DAN PELAKSANAAN**

### **Metodologi**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2019. Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data, analisa data dan cakupan survei.

### **Unsur Layanan**

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan





penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9. Sarana dan Prasarana, 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);

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat layanan pada bagian-bagian yang ada pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng.

### **Ukuran Sampel**

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Bab IV huruf B, bahwa teknik penarikan sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0



### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan, pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan tiga cara yaitu sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.
3. Dilakukan dengan cara mengirim kuesioner menggunakan link google drive ke penerima layanan

### **Teknik Analisis Data**

#### **Pengukuran Skala Likert**

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :



$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagaimana diuraikan dalam table 2 berikut :

**Tabel**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,**  
**Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62, 50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 – 81, 25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik



Selanjutnya digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang terdiri dari :

- a) Tingkat kesesuaian indikator kepuasan publik di Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng,
- b) Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik.
- c) Pendekatan/diskusi dan konsultasi antara pemerintah Kabupaten Buleleng sehubungan dengan kepentingan layanan publik dan pihak yang menerima manfaat dari penelitian ini.



**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(PENGGUNA LAYANAN DINAS KEBUDAYAAN KABUPATEN**  
**BULELENG)**

**Tugas Pokok**

Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng merupakan instansi pelaksana dan bagian dari Pemerintah Kabupaten Buleleng. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Kebudayaan bertanggung jawab kepada Bupati Buleleng melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah, maka Dinas Kebudayaan mempunyai tugas :

***Membantu Bupati  
Melaksanakan  
Urusan Pemerintahan  
di Bidang Kebudayaan***

Untuk melaksanakan tugas-tugas di bidang kebudayaan yang berhubungan dengan :

- a. Bidang Adat dan Tradisi
- b. Bidang Sejarah dan Cagar Budaya
- c. Bidang Kesenian

**Fungsi**

Untuk melaksanakan tugas tersebut diatas, Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng, menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan di bidang kebudayaan;
2. Pelaksanaan kebijakan dibidang kebudayaan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kebudayaan



4. Pelaksanaan administrasi dinas kebudayaan;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

### **Struktur Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah. Secara organisasi / struktural Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori tipe B, dengan Struktur Organisasi sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
3. Sekretariat membawahi :
  - a) Sub. Bagian Umum dan Keuangan
  - b) Substansi Perencanaan
4. Bidang Adat dan Tradisi membawahi :
  - a) Substansi Adat
  - b) Substansi Subak
  - c) Substansi Pelestarian dan Pembinaan Tradisi
5. Bidang Kesenian membawahi :
  - a) Substansi Kesenian Tradisional
  - b) Substansi Kesenian Modern
  - c) Substansi Pengembangan, Pelestarian dan Pertunjukan
6. Bidang Sejarah dan Cagar Budaya membawahi :
  - a) Substansi Sejarah dan Permuseuman
  - b) Substansi Cagar Budaya
  - c) Substansi Promosi Budaya
7. UPTD.
8. Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun uraian dari masing – masing kelompok tersebut diatas adalah sebagai berikut :

#### **1. KEPALA DINAS**

Kepala Dinas mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan dan merumuskan kebijakan operasional Dinas Kebudayaan, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati serta sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;



- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. merumuskan kebijakan strategis, peningkatan pembangunan karakter dan Pekerti Bangsa, Pelestarian dan pengaktualisasi adat, tradisi, pengembangan masyarakat adat, pengembangan pelestarian kesenian;
- e. mengkoordinasikan, melaksanakan perlindungan pengembangan dan pemanfaatan adat, tradisi, seni, museum dan cagar budaya yang berlandaskan nilai luhur serta penerapan nilai-nilai budaya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara;
- f. melaksanakan peningkatan apresiasi dan pemberdayaan masyarakat di bidang adat, tradisi, seni, museum dan cagar budaya dalam rangka mempertahankan eksistensi bangsa yang menyangkut kualitas hidup dan jati diri;
- g. melaksanakan peta kebudayaan dengan unsur-unsur budaya, kesenian, bahasa, upacara adat, tradisi, seni, museum, cagar budaya, kuliner, pakaian adat, arsitektur tradisional, permainan tradisional, kearifan lokal, serta peralatan hidup;
- h. melaksanakan pembinaan Lembaga Perkreditan Desa;
- i. merumuskan melaksanakan pembinaan organisasi, tatalaksana dan kepegawaian di lingkungan Dinas Kebudayaan dan UPTD;
- j. merumuskan, melaksanakan pengelolaan dan mempertanggung jawabkan keuangan Dinas Kebudayaan;
- k. merumuskan kebijakan pengelolaan barang milik Daerah di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- l. mengkoordinir, melaksanakan pengawasan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas Kebudayaan;
- m. merumuskan penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA), Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- n. merumuskan penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT), Perjanjian Kerja dan dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- o. mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- p. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- q. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- r. melaksanakan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya sesuai bidang tugas dan permasalahannya;



- s. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- t. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

## 2. SEKRETARIS

Sekretaris mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Sekretariat berdasarkan data dan program Dinas Kebudayaan serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- e. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan kegiatan di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- f. mengkoordinasikan penyusunan anggaran Dinas Kebudayaan dan UPTD;
- g. mengkoordinasikan penyusunan laporan kegiatan dan laporan pertanggungjawaban keuangan Dinas Kebudayaan;
- h. mengkoordinasikan dan melaksanakan urusan surat menyurat, tata usaha, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan;
- i. mengkoordinasikan pembinaan kepegawaian organisasi dan tata laksana di lingkungan Dinas Kebudayaan dan UPTD;
- j. mengkoordinasikan pengelolaan data dan informasi Dinas Kebudayaan;
- k. mengkoordinasikan dan pelaksanaan kerja sama di bidang Kebudayaan;
- l. mengkoordinasikan dan melaksanakan penyusunan bahan rancangan Peraturan Perundang-undangan dan fasilitasi bantuan hukum di bidang Kebudayaan;
- m. mengkoordinasikan pengelolaan tata usaha barang milik Daerah di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- n. mengkoordinasikan penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA), Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- o. mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT), Perjanjian Kerja dan dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Dinas Kebudayaan;
- p. mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- q. mengkoordinasikan penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Dinas Kebudayaan;





- r. mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- s. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- t. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 2.1. SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

Sub bagian Umum dan Keuangan mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Subbagian Umum dan Keuangan, berdasarkan data, program Sekretariat dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memberikan pelayanan administrasi meliputi urusan surat-menyurat, tata usaha, rumah tangga, perlengkapan, keprotokolan, kehumasan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan;
- e. melaksanakan pengelolaan penatausahaan barang milik pemerintah di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- f. melaksanakan pembayaran gaji, tunjangan dan kesejahteraan pegawai sesuai Peraturan Perundang-undangan;
- g. menyiapkan bahan dan melaksanakan verifikasi dokumen keuangan yang meliputi Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM);
- h. melaksanakan penyusunan laporan akuntansi dan pelaporan keuangan Dinas;
- i. menyiapkan bahan, menyusun serta melaksanakan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan;
- j. membuat laporan keuangan Dinas serta melaporkan keadaan kas kepada atasan setiap bulan dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan/keadaan;
- k. menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- l. melaksanakan administrasi kepegawaian yang meliputi penyusunan daftar urutan kepangkatan, formasi, *bezetting* pegawai, menyusun data pegawai, pengusulan kenaikan pangkat, gaji berkala, cuti dan pensiun;
- m. menyusun rencana kebutuhan, pengembangan dan kesejahteraan pegawai;
- n. menyusun dan melaksanakan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) di lingkungan Dinas Kebudayaan;



- o. melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Kebudayaan;
- p. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- q. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

## 2.2. SUBSTANSI PERENCANAAN

Substansi Perencanaan mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Perencanaan berdasarkan data dan program Sekretariat serta ketentuan Perundang-undangan yang berlaku;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. menyusun Rencana Kerja (RENJA) dan Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kebudayaan;
- e. melaksanakan penyusunan dokumen evaluasi kinerja Dinas Kebudayaan yang meliputi dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) dan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ);
- f. menyusun dokumen perencanaan Dinas Kebudayaan yang meliputi Rencana Kerja Anggaran (RKA)/Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), Rencana Umum Pengadaan (RUP), Indikator Kinerja Utama (IKU), Perjanjian Kerja (PK), Rencana Kerja Tahunan (RKT);
- g. melaksanakan dan menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- h. melaksanakan penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kebudayaan;
- i. melaksanakan pengelolaan data dan informasi Dinas Kebudayaan;
- j. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

## 3. BIDANG ADAT DAN TRADISI

Bidang Adat Dan Tradisi mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Adat dan Tradisi berdasarkan data dan program Dinas Kebudayaan dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan melakukan usaha-usaha penelitian, perencanaan, pembinaan, koordinasi



serta pengawasan atas kegiatan di Bidang Adat dan Tradisi, Subak, serta Pembinaan dan Pelestarian Tradisi;

- e. memfasilitasi, melaksanakan dan menyebarluaskan pedoman dan petunjuk mengenai cara penyelenggaraan kegiatan pembinaan adat dan tradisi;
- f. memfasilitasi dan melaksanakan bimbingan, penilaian dan pelaksanaan pengendalian terhadap adat dan tradisi, subak, serta pembinaan dan pelestarian tradisi;
- g. memfasilitasi dan melaksanakan inventarisasi lembaga yang bergerak di bidang pembinaan adat dan tradisi untuk pemberdayaan, pengembangan dan pelestarian adat dan tradisi;
- h. memfasilitasi dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan pemberdayaan, pengembangan, lembaga adat dan peradatan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- i. melaksanakan pembinaan Lembaga Perkreditan Desa;
- j. memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan dan penyuratan awig-awig Desa Adat;
- k. melaksanakan pembinaan penyuratan awig-awig Subak dan Subak Abian;
- l. mengevaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugasnya pada atasan; dan
- m. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

### 3.1 SUBSTANSI ADAT

Substansi Adat mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Adat, berdasarkan data dan program Bidang Adat dan Tradisi serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melaksanakan dan koordinasi pelaksanaan pembinaan dan evaluasi Desa Pakraman dan Sekaa Teruna;
- e. melaksanakan dan koordinasi penerimaan bantuan sosial dan hibah;
- f. melaksanakan dan koordinasi penyediaan Sarana Prasarana di Substansi Adat;
- g. melaksanakan pembinaan Lembaga Perkreditan Desa;
- h. melaksanakan pembinaan dan koordinasi penyuratan awig-awig Desa Adat;
- i. melaksanakan koordinasi pelaksanaan Adat terkait dengan Desa Pakraman, Sekaa Teruna serta kemitraan dengan Lembaga;
- j. melaksanakan dan koordinasi pelaksanaan seminar tentang Adat Bali dan Aliansi Adat Nusantara;
- k. melaksanakan dan koordinasi pelaksanaan pelatihan prajuru Desa Pakraman dan Sekaa Teruna;



- l. mengevaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugasnya pada atasan; dan
- m. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

### 3.2 SUBSTANSI SUBAK

Substansi Subak mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Subak, berdasarkan data dan program Bidang Adat dan Tradisi serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melaksanakan pembinaan dan evaluasi Subak dan Subak Abian;
- e. melaksanakan dan koordinasi terkait penerimaan bantuan sosial dan hibah dan lembaga lainnya bagi Subak dan Subak Abian;
- f. melaksanakan Revitalisasi dan Registrasi Awig-Awig Subak dan Subak Abian;
- g. melaksanakan pengadaan Sarana Prasarana di Substansi Subak;
- h. melaksanakan Pembinaan dan Penyuratan Awig-Awig Subak dan Subak Abian;
- i. melaksanakan kemitraan dengan Instansi terkait dengan Subak dan Subak Abian;
- j. melaksanakan Pelatihan Prajuru Subak dan Subak Abian;
- k. mengevaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugasnya pada atasan; dan
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

### 3.3 SUBSTANSI PELESTARIAN DAN PEMBINAAN TRADISI

Substansi Pelestarian dan Pembinaan Tradisi mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Pelestarian dan Pembinaan Tradisi, berdasarkan data dan program Bidang Adat dan Tradisi dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melaksanakan penanaman nilai-nilai tradisi serta pembinaan watak dan budi pekerti masyarakat melalui adat;
- e. melaksanakan kebijakan nasional norma-norma dan standar serta pedoman penanaman nilai-nilai budaya bangsa di Bidang Tradisi masyarakat;
- f. melaksanakan pembinaan pelestarian dan pengembangan adat dan tradisi;
- g. melaksanakan pengadaan/penyediaan sarana dan prasarana Pelestarian dan Pembinaan Tradisi;



- h. melaksanakan pengumpulan data yang menyangkut kelembagaan adat dalam upaya pelestarian kelembagaan adat;
- i. melaksanakan pembinaan dan evaluasi Utsawa Dharma Gita tingkat Kabupaten dan Provinsi;
- j. mengevaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugasnya pada atasan; dan
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 4. BIDANG KESENIAN

Bidang Kesenian, mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Kesenian, berdasarkan data dan program Dinas Kebudayaan dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan kegiatan Kesenian Tradisional, Kesenian Modern dan Strategi Pelestarian, Pengembangan Data Pertunjukkan Kesenian;
- e. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- f. melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan oleh atasan.

##### 4.1 SUBSTANSI KESENIAN TRADISIONAL

Substansi Kesenian Tradisional mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Kesenian Tradisional, berdasarkan data dan program Bidang Kesenian dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melaksanakan kegiatan Kesenian Tradisional sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- e. melaksanakan Pendataan Kesenian Tradisional.
- f. memberikan pembinaan, pelatihan dan workshop kesenian tradisional;
- g. menyelenggarakan rekonstruksi dan revitalisasi terhadap kesenian langka dan yang hampir punah;
- h. mendokumentasi kesenian tradisional;
- i. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- j. melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan oleh atasan.



#### 4.2 SUBSTANSI KESENIAN MODERN

Substansi Kesenian Modern mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Kesenian Modern, berdasarkan data dan program Bidang Kesenian dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melaksanakan kegiatan Kesenian Modern sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- e. melaksanakan Pendataan Kesenian Modern;
- f. memberikan pembinaan, dan pelatihan kesenian modern yang berkembang di Kabupaten Buleleng;
- g. menyelenggarakan lomba kreativitas dan aktivitas kesenian modern;
- h. mendokumentasi kesenian modern;
- i. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- j. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 4.3 SUBSTANSI PENGEMBANGAN, PELESTARIAN DAN PERTUNJUKAN

Substansi Pengembangan, Pelestarian dan Pertunjukan mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Pengembangan, Pelestarian dan Pertunjukan, berdasarkan data dan program Bidang Kesenian dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. melaksanakan kegiatan Pengembangan, Pelestarian dan Pertunjukkan Kesenian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- e. melaksanakan pelestarian nilai-nilai budaya dan kesenian.
- f. menyelenggarakan Festival-festival dan pementasan kesenian;
- g. mengevaluasi dan memberikan penghargaan kepada seniman;
- h. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 5. BIDANG SEJARAH DAN CAGAR BUDAYA

Bidang Sejarah dan Cagar Budaya mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Sejarah dan Cagar Budaya, berdasarkan data dan program Dinas Kebudayaan dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;



- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penggalian, pengembangan dan pelestarian kesejarahan purbakala permuseuman dan arkeologi;
- e. memfasilitasi pelaksanaan pemantauan, mengevaluasi dan menilai kegiatan pembinaan, penggalian dan pengembangan kesejarahan purbakala, permuseuman dan arkeologi;
- f. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemeliharaan dan peningkatan kerja sama dengan badan-badan/organisasi kesejarahan, purbakala, permuseuman, arkeologi;
- g. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pemetaan geografis sejarah, kepurbakalaan;
- h. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan penggalian, pengembangan dan pelestarian Cagar Budaya;
- i. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penilaian kegiatan pembinaan, penggalian dan pengembangan Cagar Budaya;
- j. memfasilitasi pelaksanaan pemeliharaan dan meningkatkan kerja sama dengan badan-badan/organisasi Cagar Budaya;
- k. memfasilitasi dan mengkoordinasikan pembuatan Database informasi dan Pemetaan geografis Data Cagar Budaya;
- l. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan Promosi Budaya (Produk Budaya) dan melaksanakan Pameran-Pameran Budaya sebagai ajang Promosi Budaya;
- m. memelihara dan meningkatkan kerja sama dengan badan-badan/organisasi yang berkaitan dengan promosi budaya;
- n. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- o. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 5.1 SUBSTANSI SEJARAH DAN PERMUSEUMAN

Substansi Sejarah dan Permuseuman mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Sejarah dan Permuseuman, berdasarkan data dan program Bidang Sejarah dan Cagar Budaya serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. menyiapkan bahan dan melaksanakan penggalian, pengembangan dan pelestarian kesejarahan purbakala permuseuman dan arkeologi;



- e. memantau, mengevaluasi dan menilai kegiatan pembinaan, penggalian dan pengembangan kesejarahan purbakala, permuseuman dan arkeologi;
- f. memelihara dan meningkatkan kerja sama dengan badan-badan/ organisasi kesejarahaan, perbakala, permuseuman, arkeologi;
- g. membuat pemetaan geografis Sejarah, Kepurbakalaan di Daerah;
- h. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

## 5.2 SUBSTANSI CAGAR BUDAYA

Substansi Cagar Budaya mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Cagar Budaya berdasarkan data dan program Bidang Sejarah dan Kepurbakalaan serta ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. menyiapkan bahan dan melaksanakan penggalian, pengembangandan pelestarian Cagar Budaya;
- e. memantau, mengevaluasi dan menilai kegiatan pembinaan, penggalian dan pengembangan Cagar Budaya;
- f. memelihara dan meningkatkan kerja sama dengan badan-badan/ organisasi Cagar Budaya;
- g. membuat Database informasi dan Pemetaan geografis Data Cagar Budaya yang tersebar di Daerah;
- h. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

## 5.3 SUBSTANSI PROMOSI BUDAYA

Substansi Promosi Budaya mempunyai tugas dan fungsi :

- a. menyusun rencana kegiatan Substansi Promosi Budaya berdasarkan data dan program Bidang Sejarah dan Cagar Budaya sesuai dengan ketentuan perundang undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. menyiapkan bahan Promosi Budaya (Produk Budaya) dan melaksanakan Pameran- Pameran Budaya sebagai ajang Promosi Budaya;
- e. memelihara dan meningkatkan kerja sama dengan badan-badan/ organisasi yang berkaitan dengan promosi budaya;





- f. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- g. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### 1. UPTD GEDONG KIRTYA

1. Kepala UPTD Gedong Kirtya mempunyai tugas dan fungsi :
  - a. menyusun rencana kegiatan UPTD Gedong Kirtya, berdasarkan data dan program Dinas Kebudayaan serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - b. merumuskan kebijakan operasional UPTD Gedong Kirtya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. memimpin, mengkoordinasikan, mendistribusikan tugas serta menilai prestasi hasil kerja bawahan;
  - d. melaksanakan pengelolaan dan pengembangan dokumentasi budaya yang berupa lontar naskah, buku-buku dan dokumen lainnya;
  - e. melaksanakan pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, perawatan dan penyajian bahan Pustaka;
  - f. melaksanakan kerjasama dalam hal pengembangan dan pengelolaan dokumentasi budaya dengan instansi pemerintah, swasta, Yayasan, Lembaga swadaya masyarakat dan masyarakat perseorangan lainnya;
  - g. menyelenggarakan pembinaan dalam rangka pengelolaan dan pengembangan dokumentasi budaya yang berupa lontar naskah, buku-buku dan dokumen lainnya;
  - h. melaksanakan administrasi kepegawaian, ketatausahaan dan pengelolaan keuangan UPTD Gedong Kirtya;
  - i. mengevaluasi dan membuat laporan pelaksanaan kegiatan dibidang tugasnya kepada atasan; dan
  - j. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan
2. Kepala Sub Bagian Tatausaha mempunyai tugas dan fungsi;
  - a. menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Tatausaha, berdasarkan data dan program UPTD Gedong Kirtya, serta ketentuan perundang-undangan;
  - b. memimpin, mengkoordinasikan, mendistribusikan tugas serta menilai prestasi hasil kerja bawahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. menyiapkan bahan penyusunan anggaran, pembukuan, perhitungan verifikasi dan perbendaharaan;
  - d. menerima, menyimpan, mengeluarkan dan mempertanggung jawabkan keuangan UPTD Gedong Kirtya;



- e. melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian dilingkungan UPTD Gedong Kirtya;
- f. melaksanakan penatausahaan barang milik pemerintah, dilingkungan UPTD Gedong Kirtya;
- g. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- h. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

## 2.2. Sumber Daya

Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng sebagai organisasi perangkat daerah yang bertanggungjawab dan memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pembangunan bidang kebudayaan di Kabupaten Buleleng dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tentunya perlu mengoptimalkan berbagai sumber daya baik sumber daya manusia maupun sarana penunjang yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng dalam mencapai target kinerja selama tahun 2023-2026.

### 1. Dinas Kebudayaan

Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng sebanyak 35 orang dan Tenaga Kerja Kontrak sebanyak 119 orang. Jumlah tersebut meliputi tenaga administrasi dan teknis yang tersebar pada Sekretariat yang meliputi Sub Bagian Perencanaan, Sub Bagian Umum dan Keuangan; Bidang Adat dan Tradisi; Bidang Kesenian; Bidang Sejarah dan Cagar Budaya serta Unit Pelaksana Teknis (UPT) Gedong Kertya, dengan rincian menurut jenis kelamin sebagai berikut :

1.1 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng sampai dengan tahun 2023.

Tabel 2.2.1  
Daftar PNS Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng

No.	URAIAN	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	PNS	22	13	35
<b>TOTAL :</b>		<b>22</b>	<b>13</b>	<b>35</b>

Sumber : Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng Tahun 2023



1.2 Jumlah Tenaga Kontrak Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng sampai dengan tahun 2023.

Tabel 2.2.2  
Daftar Tenaga Kontrak Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng

No	Status Kontrak	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Tenaga Kerja Kontrak	65	54	119
	<b>TOTAL :</b>	<b>65</b>	<b>54</b>	<b>119</b>

Sumber : Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng tahun 2023

### 2.3. Kinerja Pelayanan

Kondisi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan :

1. Gedung Kertya

Kondisi saat ini sebagian ruangan di pergunakan untuk operasional kantor, sehingga pelayanan kurang maksimal.

2. Gedung Sasana Budaya

Kondisi untuk saat ini, gedung sudah representatif akan tetapi penataan belum maksimal.

3. Gedung Kesenian Gde Manik

Kondisi untuk saat ini, gedung sudah representatif akan tetapi penataan taman dan pengelolaan belum maksimal.

4. Gedung Kantor

Kondisi untuk saat ini, gedung kantor belum representatif sehingga pelayanan belum maksimal.

### 2.4. Tantangan dan Peluang Pengembangan Pelayanan

Dalam pencapaian Tujuan dan Sasaran Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng melakukan analisis faktor lingkungan internal yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan serta faktor lingkungan eksternal yang terdiri dari peluang dan tantangan :

#### 2.4.1. Faktor Lingkungan Internal

1. Kekuatan

a. Gedung Kertya

b. Museum Buleleng

c. Gedung Sasana Budaya dan Gedung Kesenian Gde Manik

d. Sarana dan prasarana yang memadai



- e. Adanya komitmen pimpinan
- f. Gedung kantor
2. Kelemahan
  - a. Gedung Kantor yang belum representatif
  - b. Sarana dan prasarana yang belum memadai
  - c. Kurangnya Sumber daya manusia Aparatur yang berkualitas
  - d. Lingkungan di Gedung Sasana Budaya dan Gedung Kesenian Gde Manik yang kurang asri

#### **2.4.2. Faktor Lingkungan Eksternal**

1. Peluang
  - a. Berkembangnya pariwisata budaya
  - b. Potensi seni dan budaya yang beragam memberikan banyak pilihan untuk wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Buleleng.
  - c. Terbukanya ruang atraksi seni dan budaya
  - d. Tingginya partisipasi masyarakat dalam mengembangkan seni dan Budaya.
  - e. Adanya lembaga formal (Listibya, Widya Sabha, PHDI, Majelis Madya dan Alit)
  - f. Adat istiadat dan Budaya
2. Ancaman
  - a. Berkurangnya lahan subak akibat alih fungsi lahan.
  - b. Banyaknya pengaruh nilai-nilai budaya asing.
  - c. Kesenian sakral tradisional sering di komersilkan
  - d. Kurangnya pemahaman terhadap warisan budaya

### **Profil Responden**

Jumlah responden yang memberikan penilaian Survei IKM pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng periode januari - Juni berjumlah 93 responden, dari 93 responden tersebut masing-masing dirinci berdasarkan beberapa kategori responden dengan uraian sebagai berikut.



1. Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.3 berikut.

**Tabel 4.3**  
Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	47	50.5 %
2	Perempuan	46	49.5 %
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>100 %</b>

2. Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.4 berikut.

**Tabel 4.4**  
Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	Umum	9	9.7 %
2	Peneliti	1	1.1 %
3	S-2	4	4.3 %
4	S-1	42	45.2 %
5	SLTA	34	36.6 %
6	SLTP	1	1.1 %
7	SD ke Bawah	2	2.2 %
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>



### 3. Profil Responden Menurut Pekerjaan

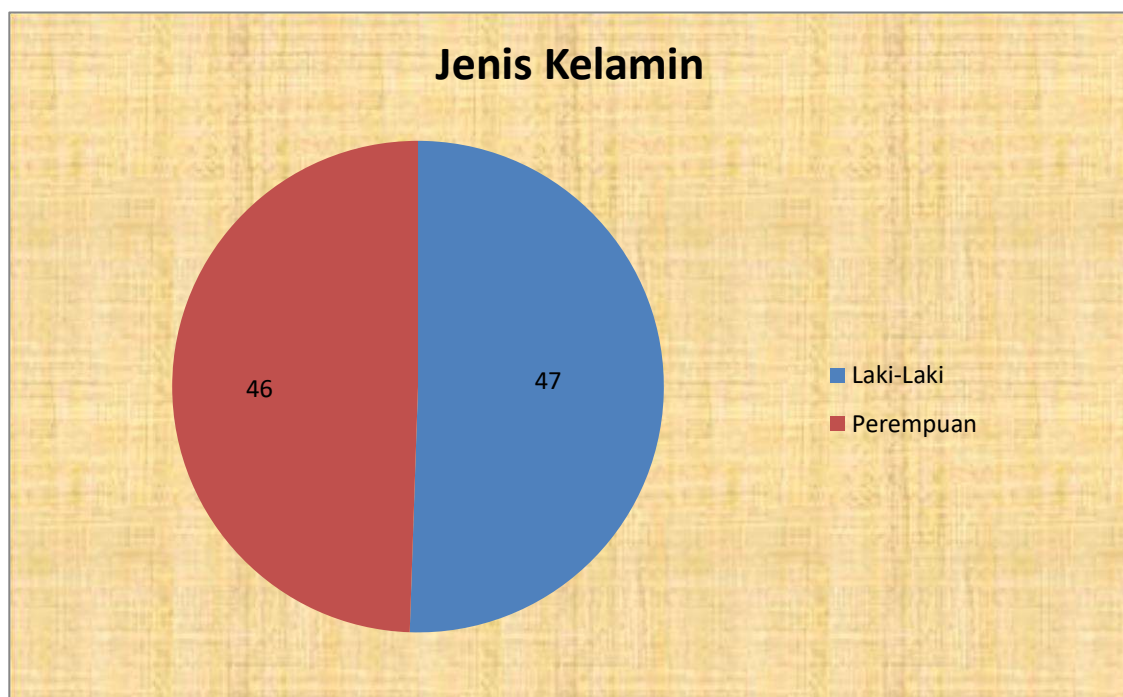
Profil responden berdasarkan tingkat pekerjaan pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.5 berikut.

**Tabel 4.5**  
Profil Responden Menurut Tingkat Pekerjaan

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	PNS	24	25.8 %
2	TNI/Polri	-	-
3	Karyawan Swasta	28	30.1 %
4	Mahasiswa	18	19.4 %
5	Dan Lain-lain	23	24.7 %
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber: analisis data survei

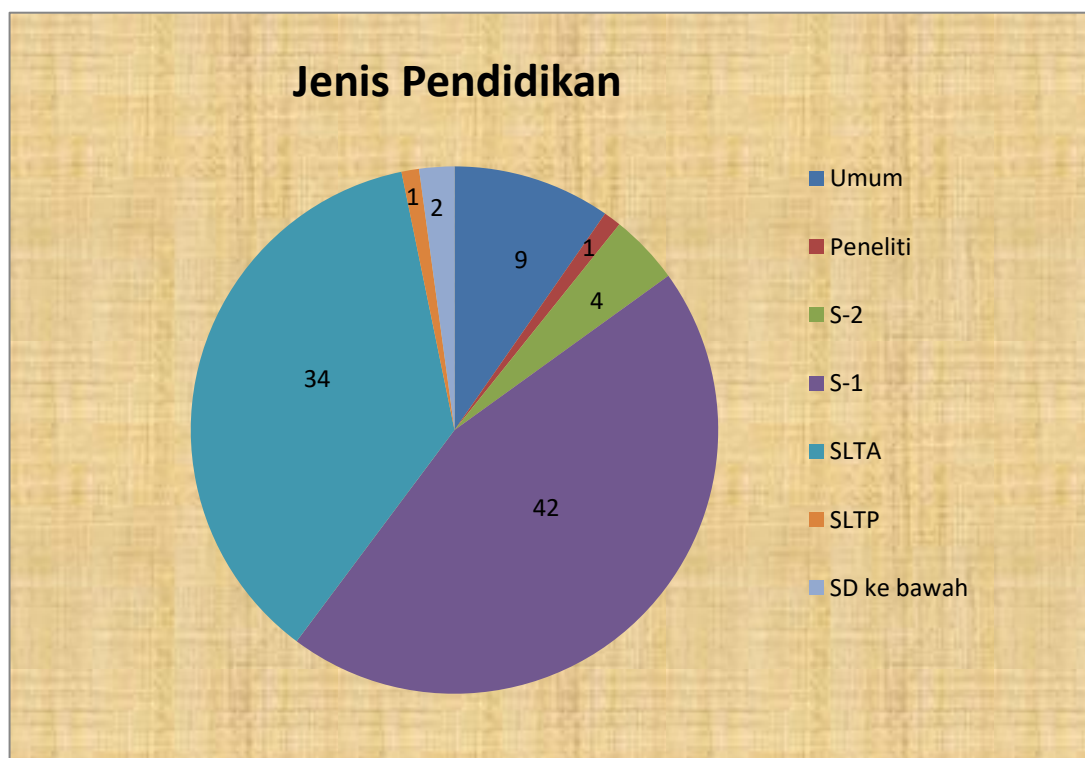
Secara grafis profil responden menurut Jenis Kelamin pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 4.1**  
Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



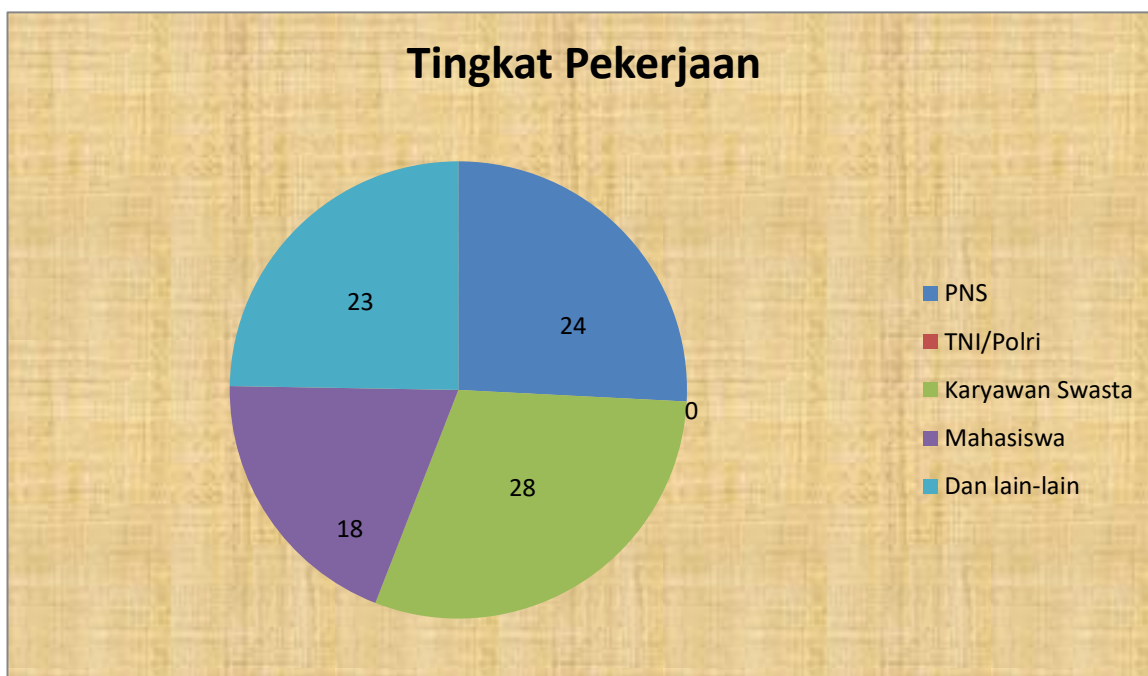
Secara grafis profil responden menurut tingkat pendidikan pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 4.2**  
Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Secara grafis profil responden menurut tingkat pekerjaan pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 4.3**  
Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan





Berdasarkan Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM), jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit gabungan untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11 sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.53	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3.57	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.55	Sangat Baik
4	Kedisiplinan Petugas	3.52	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.54	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.56	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.62	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3.45	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.43	Sangat Baik



Maka untuk mengetahui Nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :

$$(NRR\ U01 \times 0,11) + (NRR\ U02 \times 0,11) + (NRR\ U03 \times 0,11) + (NRR\ U04 \times 0,11) + (NRR\ U05 \times 0,11) + (NRR\ U06 \times 0,11) + (NRR\ U07 \times 0,11) + (NRR\ U08 \times 0,11) + (NRR\ U09 \times 0,11) =$$

$$(3.53 \times 0,11) + (3.57 \times 0,11) + (3.55 \times 0,11) + (3.52 \times 0,11) + (3.54 \times 0,11) + (3.56 \times 0,11) + (3.62 \times 0,11) + (3.45 \times 0,11) + (3.43 \times 0,11) =$$

$$= 0.38 + 0.39 + 0.39 + 0.38 + 0.38 + 0.39 + 0.39 + 0.37 + 0.37 = 3.44$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Ruang Baca Dinas Kebudayaan dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3.53 \times 25 = 86$

b. Mutu Pelayanan : **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan : **SANGAT BAIK**



## BAB V PENUTUP

Dengan Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik pada unit pelayanan pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, Indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng tergantung pada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana dan peran serta masyarakat pengguna jasa layanannya.

Mengetahui,  
Kepala Dinas Kebudayaan  
Kabupaten Buleleng



**Drs. I Nyoman Wisandika**  
Penyelia Utama Muda (IV/c)  
NIP. 196610081998031001





<b>90</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>91</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>92</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>93</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>3.53</b>	<b>3.57</b>	<b>3.55</b>	<b>3.52</b>	<b>3.54</b>	<b>3.56</b>	<b>3.62</b>	<b>3.45</b>	<b>3.43</b>