



**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
PERIODE JULI - SEPTEMBER 2023



**DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI**  
**SUMBER DAYA MINERAL PROVINSI BALI**



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali, diperlukan masukan dari segala pihak yang memakai dan menerima layanan di unit-unit pelayanan di Dinas. Masukan dari para pihak ini direkam melalui suatu instrumen Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah diatur di dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral diselenggarakan setiap 6 (enam) bulan sekali sesuai dengan yang diamanatkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survey ini dilakukan dengan menggunakan *google form*, di mana masyarakat penerima layanan melakukan scan terhadap *QR Code* yang telah ditempel di setiap unit pelayanan dan juga melalui *link* yang dikirim melalui surat resmi kepada pihak-pihak yang sebelumnya mendapat pelayanan dari Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali. Di dalam pelaksanaan survei dan laporan ini tentu masih perlu mendapatkan perbaikan dalam penyempurnaan ke depan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami harapkan.

Bali, 08 November 2023

	Ditandatangani secara elektronik oleh :
	<b>KEPALA DINAS</b>
	<b>Ida Bagus Setiawan</b>
	NIP. 19710420 199803 1 005



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
1. LATAR BELAKANG .....	1
2. TUJUAN PELAKSANAAN .....	1
3. PRINSIP PELAKSANAAN .....	2
4. METODE PENGUKURAN .....	2
5. HASIL .....	4
6. PEMBAHASAN .....	5
7. RENCANA TINDAK LANJUT .....	6
8. SIMPULAN .....	8
9. PENUTUP .....	8



# LAPORAN HASIL ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## 1. LATAR BELAKANG

Survey kepuasan masyarakat (SKM) merupakan suatu alat ukur yang dipakai untuk menilai kinerja suatu organisasi atau perangkat daerah yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Persepsi yang diberikan oleh masyarakat melalui penilaian di dalam survey merupakan suatu umpan balik berharga yang sangat dibutuhkan oleh institusi dalam meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.

Sebagai sebuah organisasi pelayanan masyarakat Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral senantiasa berkomitmen dan terbuka untuk dinilai kinerjanya serta senantiasa fokus pada optimalisasi pelayanan kepada masyarakat dengan memaksimalkan kinerja organisasi. Hasil analisis survey kepuasan masyarakat menjadi potret institusi dalam pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Untuk itu upaya perbaikan secara berkelanjutan menjadi sebuah keharusan untuk dilakukan oleh sebuah unit pelayanan publik dalam mensukseskan pencapaian visi pembangunan Bali yaitu mewujudkan “*Nangun Sat Kerthi Loka Bali*” melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana Menuju Bali Era Baru.

## 2. TUJUAN PELAKSANAAN

- a. Untuk mengukur dan merekam persepsi masyarakat yang menggunakan layanan di unit pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali.
- b. Sebagai pentaatan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan format pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- c. Mengetahui perkembangan kinerja pelayanan yang telah diberikan di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali
- d. Menentukan aspek yang tepat dalam melakukan program prioritas perbaikan mutu pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali .



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

### 3. PRINSIP PELAKSANAAN

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

a. Partisipatif.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

b. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

c. Berkesinambungan.

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat - Kementerian Pertahanan Republik Indonesia

d. Keadilan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

e. Netralitas.

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

f. Transparan.

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

### 4. METODE PENGUKURAN

Survey kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode kuesioner yang diisi oleh masyarakat sesudah selesai mendapatkan pelayanan. Masyarakat pengguna layanan dapat mengisi kuesioner dengan melakukan scan QR Code yang telah ada di setiap unit pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali. Metode survey mengacu kepada petunjuk teknis survey kepuasan pelanggan yang termuat di dalam terhadap Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik). Komponen Analisa survey menurut acuan tersebut terdiri atas 9 (Sembilan) aspek/unsur penilaian yaitu :



- a. Persyaratan di dalam pelayanan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur pelayanan  
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/tarif pelayanan  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Dalam hal ini UPTD Balai Latihan Kerja Industri dan Pariwisata tidak memungut biaya terhadap kegiatan pelayanan pelatihan calon tenaga kerja.
- e. Produk layanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana  
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).



## 5. HASIL

Berdasarkan atas Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, hasil penilaian survey kepuasan masyarakat dikategorikan dalam rentang skor tertentu. Rentang skor tersebut dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu sebagai berikut :

- A (Sangat Setuju ) : skor 86,31 – 100,00
- B (Setuju) : Skor 76,61 – 86,30
- C (Kurang Setuju) : Skor 65,00 - 76,60
- D (Tidak Setuju) : Skor 25,00 - 64,99

Pada analisa survey yang dilakukan pada periode triwulan III yang dilakukan antara bulan juli - september Tahun 2023, diperoleh kuesioner analisa kepuasan masyarakat sejumlah 70 (tujuh puluh) responden, dengan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar **81,31** Hasil tersebut berada dalam rentang **B (BAIK)**. Adapun nilai rata-rata masing – masing unsur sebagai mana Tabel 1 dan tergambar dalam plotting radar sebagaimana Gambar 1 .

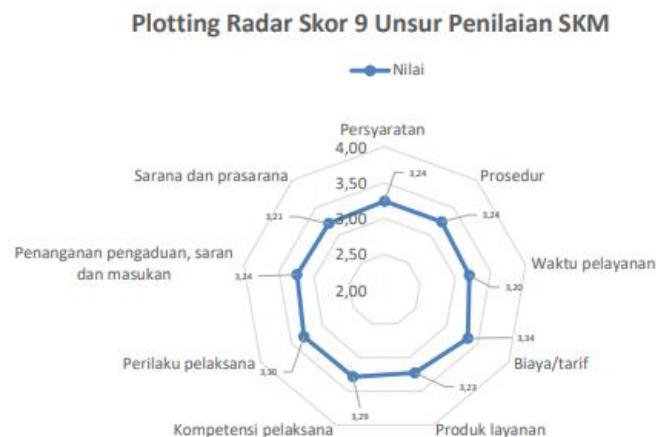
Tabel 1. Nilai Unsur Pelayanan triwulan III Tahun 2023  
(Sumber : pengolahan data internal, 2023)

<b>HASIL</b>		
<b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>		
<b>TAHUN 2023</b>		
No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata <sup>2</sup>
1	Persyaratan	3,24
2	Prosedur	3,24
3	Waktu pelayanan	3,20
4	Biaya/tarif	3,34
5	Produk layanan	3,23
6	Kompetensi pelaksana	3,29
7	Perilaku pelaksana	3,30
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,24
9	Sarana dan prasarana	3,21

NILAI INDEKS KUALITAS PELAYANAN (IKP) UNIT TRIWULAN III TAHUN 2023

81,31

Gambar 1. Plotting Radar Nilai Unsur Pelayanan(Sumber :  
Pengolahan data internal, 2023)





Dari data yang ditunjukkan di dalam Tabel 1 dan Gambar 1, dapat dilihat pemetaan tentang skor setiap unsur pelayanan yang dinilai oleh masyarakat. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai, Biaya/tarif mendapatkan skor paling tinggi dibandingkan dengan unsur lainnya yaitu sebesar 3,34. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai indeks terendah dalam survei periode ini antara lain menyangkut tentang aspek :

- Waktu Pelayanan (3,20)
- Sarana dan Prasarana (3,21)
- Produk Layanan (3,23)

## 6. PEMBAHASAN

Gambaran hasil analisis survey kepuasan masyarakat Triwulan III Tahun 2023 ini menunjukkan hasil yang baik. Dilihat dari rentan nilai yang di dapat berdasarkan nilai indeks kualitas pelayanan (IKP) yaitu 81,31 (**Kategori Baik**) dan *range* nilai pelayanan antara 3,2 – 3,5 yaitu responden memberikan nilai **Setuju dan Sangat setuju**. Mekanisme pengaduan melalui sarana seperti SPAN Lapor, media sosial seperti Intagram serta email segera ditindaklanjuti oleh Admin untuk dapat diteruskan dan dijawab oleh bidang/UPT terkait.

Pada survei periode ini unsur terkait dengan waktu pelayanan, sarana dan prasarana dan produk layanan merupakan 3 terbawah dalam penilaian akhir SKM ini. Dilihat dari segi biaya/tarif, pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan sebagian besar tidak memerlukan biaya (Gratis). Pelayanan yang berbayar terdapat pada layanan pengujian laboratorium terkait dengan pengujian lingkungan kerja yang dilakukan pada UPTD. Balai Hyperkes dan Keselamatan Kerja. UPTD tersebut merupakan salah satu unit pelayanan publik yang mengenakan tarif retribusi kepada pengguna layanan yang notabene adalah perusahaan.

Melihat dari hasil rata-rata nilai unsur pelayanan publik di atas, dapat dilihat bahwa *baseline score* rata-rata terendah adalah 3,20 dari skor tertinggi 3,3. Tentunya apabila dilihat hanya dari segi angka, nilai tersebut baik. Kualitas dasar Pelayanan publik dapat dinilai dari penekanan pada **Aspek Normatif, Aspek Pelaksana, Aspek Waktu**. Aspek normatif merupakan aspek yang wajib dipenuhi oleh pemohon/pengguna layanan dalam hal ini masyarakat untuk memperoleh layanan. Hal tersebut mencakup persyaratan, prosedur, biaya/tarif.

Aspek pelaksana sendiri lebih ditekankan pada aspek petugas pemberi layanan dan kepatuhan mereka dalam memberikan pelayanan sesuai dengan acuan pada aspek normatif dengan menggunakan sarana dan prasarana di unit pelayanan. Aspek ini terdiri dari kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana serta sarana penunjang pelayanan.



Aspek waktu saat ini mendapatkan perhatian lebih. Pelayanan saat ini harus mampu diberikan cepat. Aspek waktu merupakan salah satu point krusial dalam mencapai kepuasan masyarakat. Yang termasuk di dalam aspek waktu adalah waktu pelayanan serta kecepatan (responsivitas) dalam menanggapi pengaduan masyarakat.

Waktu pelayanan ini harus didefinisikan dan dianalisis dengan cermat karena bisa menyangkut beberapa hal yaitu :

- Waktu respon pelayanan kepada masyarakat
- Waktu respon penyelesaian pelayanan/ laporan
- Waktu respon penyelesaian pengaduan

Hal tersebut di atas merupakan item dari segi waktu yang harus diselesaikan menyangkut kepuasan masyarakat. Masyarakat saat ini membutuhkan **kepastian pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketepatan pelayanan**. Unit pelayanan harus mampu menjawab hal tersebut dalam rangka meraih indeks kepuasan masyarakat yang tinggi.

Kepastian harus diselesaikan dengan memperbaiki aspek Komunikasi ; Kecepatan Pelayanan diselesaikan dengan profesionalitas SDM serta sarana; Ketepatan diselesaikan dengan standarisasi dan kepastian prosedur.

## 7. RENCANA TINDAK LANJUT

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (November 2023)				Penanggung Jawab
			Minggu Ke-1	Minggu Ke-2	Minggu Ke-3	Minggu Ke-4	
1	Persyaratan	Melakukan evaluasi terkait persyaratan yang Dibutuhkan di tiap unit pelayanan publik apakah masih relevan atau tidak disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku	√				Seluruh Eselon III
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan upaya digitalisasi dan simplifikasi pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi berbasis online	√				Seluruh Eselon III
3	Waktu Penyelesaian	Memastikan standar waktu pelayanan telah tercantum di dalam SOP pelayanan dan telah dilakukan oleh masing- masing unit		√			Seluruh Eselon III



4	Biaya / Tarif	Sosialisasi penerapan Perda No. 7 Tahun 2021 untuk pelayanan retribusi pengujian di UPTD. Balai Hyperkes dan KK				√	Seluruh Eselon III
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	Melakukan update dan publikasi di web serta media sosial dinas ketenagakerjaan dan ESDM berkaitan dengan layanan masyarakat yang diberikan		√			Seluruh Eselon III
6	Kompetensi Pelaksana	Melakukan update data kompetensi pemberi pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali		√			Seluruh Eselon III
7	Perilaku Pelaksana	Melakukan sosialisasi terkait dengan Budaya Kerja ASN BerAKHLAK dan Branding ASN Bangsa Melayani Bangsa kepada semua pegawai			√		Seluruh Eselon III
8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	Menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat yang disampaikan secara offline melalui keluhan secara langsung, kotak saran atau surat maupun yang disampaikan melalui sistem SPAN Lapor, email atau media sosial lainnya.	√				Seluruh Eselon III
9	Sarana dan Prasarana	Melakukan perawatan terhadap sarana dan prasarana Gedung kantor serta kelengkapan penunjang lainnya, dan memastikan bahwa seluruh pegawai menjaga dan merawat barang dan sarana milik negara				√	Seluruh Eselon III

## 8. SIMPULAN

Dari analisa kepuasan pelanggan triwulan III tahun 2023 ini diberikan beberapa point penting yang menjadi masukan penting dalam rangka perbaikan pelayanan sebagai berikut :

- a. Dari segi kinerja pelayanan mendapatkan **skor IKP sebesar 81,31 (Baik)**



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

- b. Bahwa dengan terselenggaranya survey kepuasan masyarakat ini Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali telah mentaati dan melaksanakan kewajibannya sebagai unit pelayanan publik sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh Undang-Undang.
- c. Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali, maka perangkat daerah WAJIB menindaklanjuti hasil survey kepuasan masyarakat ini sebagai bukti yang sah perwakilan suara dan harapan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas layanan.

## 9. PENUTUP

Laporan survey kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali.

