



பிளிகுருகுபுபிசுமி தாலி
PEMERINTAH PROVINSI BALI
தமிழ்நாடு நிர்வாக இலாகா

DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI
සුළුකැපයිරිතත
SUMBER DAYA MINERAL

தனகிபுபுதாதி - நிதிமண்டலரண - டென்பசர் (1022631) 223963, 223964
Jalan Puputan – Niti Mandala Renon – Denpasar , Telepon (0361) 223963, 223964
Laman: <https://disnakeresdm.baliprov.go.id/>, Pos-el: disnakeresdm@baliprov.go.id

Bali, 08 Juli 2025

Yth. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Bali
di
Tempat

SURAT PENGANTAR
NOMOR : B.21.800/8540/I/DISNAKER.ESDM

No	Naskah Dinas/Barang Yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1	Hasil SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Triwulan II Periode April - Juni Tahun 2025 Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali	1 (satu) Gabung	Dengan hormat disampaikan untuk memenuhi laporan rutin dinas tentang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali.

 Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS
Ir. Ida Bagus Setiawan, ST., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19710420 199803 1 005



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE APRIL - JUNI 2025



DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI SUMBERDAYA MINERAL
PROVINSI BALI



Balai Besar
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 3 (TIGA) 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 Juli 2025

	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS Ir. Ida Bagus Setiawan, ST., M.Si. Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19710420 199803 1 005
---	--



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... iv

1. LATAR BELAKANG..... 1

2. TUJUAN PELAKSANAAN 1

3. METODE PENGUKURAN 2

4. HASIL..... 3

5. PEMBAHASAN 4

6. RENCANA TINDAK LANJUT..... 6

7. SIMPULAN..... 7

8. PENUTUP 7



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.

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 Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



3. 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 UPTDBalai Latihan Kerja Indsutri 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 inimerupakan 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).

4. HASIL

Berdasarkan atas Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, hasil penilaian surveykepuasan 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

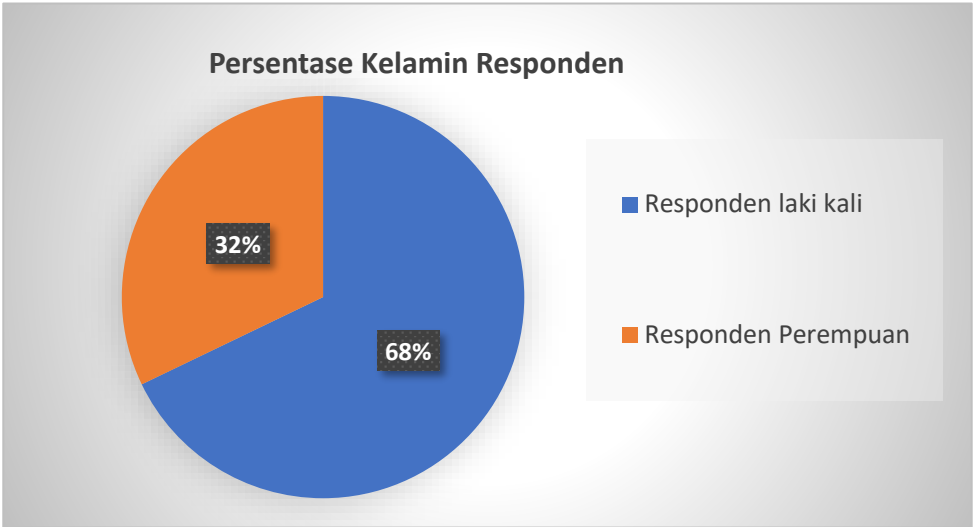
Pada analisa survey yang dilakukan pada periode triwulan II yang dilakukan antara bulan April - Juni Tahun 2025, diperoleh kuesioner analisa kepuasan masyarakat sejumlah 168 (seratus enam puluh delapan) responden, dengan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar **95,74**. Hasil tersebut berada dalam rentang **A (SANGAT SETUJU)**. Adapun nilai rata-rata dari masing – masing unsur sebagai berikut

Gambar 1. Nilai Unsur Pelayanan triwulan II Tahun 2025
(Sumber : pengolahan data internal, 2025)

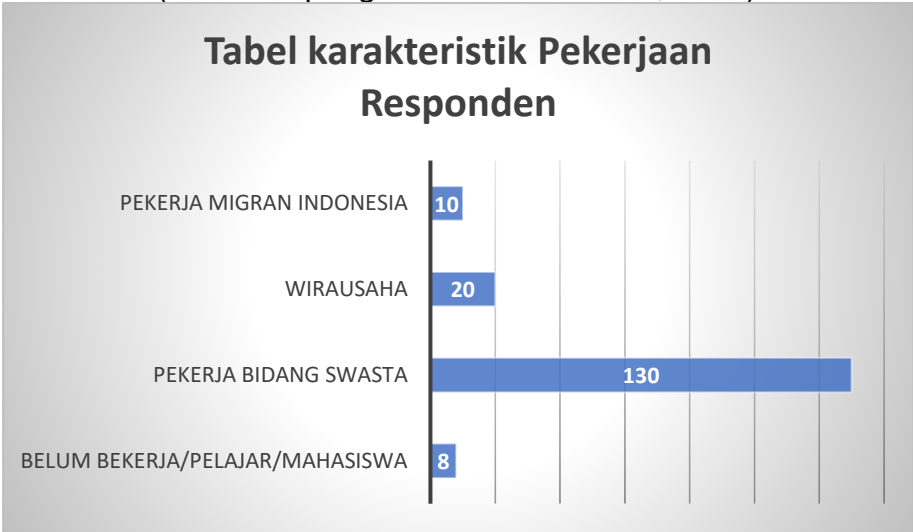
HASIL		
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		
TW II. TAHUN 2025		
No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata ²
1	Persyaratan	3,89
2	Prosedur	3,83
3	Waktu pelayanan	3,89
4	Biaya/tarif	3,67
5	Produk layanan	3,83
6	Kompetensi pelaksana	3,83
7	Perilaku pelaksana	3,89
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,83
9	Sarana dan prasarana	3,83

| NILAI INDEKS KUALITAS PELAYANAN (IKP) UNIT TRIWULAN II TAHUN 2025 | | |
| 95,74 | | |


Gambar 2. Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden
(Sumber : Pengolahan data internal, 2025)



Gambar 3. Tabel Karakteristik Pekerjaan Responden
(Sumber : pengolahan data internal, 2025)



Dari data yang ditunjukkan dalam Gambar 1, dapat dilihat pemetaan tentang skor setiap unsur pelayanan yang dinilai oleh masyarakat. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai, persyaratan, waktu pelayanan, perilaku pelaksanaan mendapatkan skor paling tinggi dibandingkan dengan unsur lainnya yaitu sebesar 3,89. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai indeks terendah dalam survei periode ini menyangkut tentang aspek biaya/tarif yaitu 3,67.

5. PEMBAHASAN

Gambaran hasil analis survey kepuasan masyarakat Triwulan II Tahun 2025 ini menunjukkan hasil yang sangat baik. Dilihat dari rentan nilai yang di dapat berdasarkan nilai indeks kualitas pelayanan (IKP) yaitu 95,74 (**Kategori Sangat Setuju**) dan *range* nilai pelayanan antara 3,83 – 3,89 yaitu responden memberikan nilai **Setuju dan Sangat setuju**

Adapun Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:



1. Biaya/tarif memperoleh nilai paling kecil yaitu 3,67 (kategori setuju – sangat setuju). Dapat diinformasikan bahwa pelayanan yang ada pada Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali tidak dikenakan biaya sama sekali (Rp. 0). Pelayanan yang memerlukan biaya terdapat pada UPTD. Balai Hyperkes dan Keselamatan Kerja Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali terkait pengujian Kesehatan dan keselamatan kerja.
2. Layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui kanal seperti SP\$N Lapor, pengaduan langsung, media sosial seperti Instagram serta email telah ditindaklanjuti sesuai ketentuan oleh bidang/UPTD terkait. Penanganan pengaduan pada Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali lebih mengarah ke pengaduan Norma-norma ketengakerjaan pada sebuah perusahaan. Dengan banyaknya perusahaan yang ada di Provinsi Bali dan sedikitnya Pegawai yang membidangkan permasalahan tersebut mengakibatkan kurang optimalnya penanganan secara waktu dan jadwal. Meskipun pada survei saat ini sudah memperoleh kategori antara Setuju-Sangat setuju yaitu dengan indeks 3.83.

Dengan itu evaluasi akan dilaksanakan untuk lebih mengoptimalkan SDM untuk melaksanakan kegiatan pengaduan pada Dinas. 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.



6. RENCANA TINDAK LANJUT

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Agustus 2025)				Penanggung Jawab
			Minggu Ke-1	Minggu Ke-2	Minggu Ke-3	Minggu Ke-4	
1	Biaya Tarif	Sosialisasi penerapan Perda No. 7 Tahun 2021 untuk pelayanan retribusi pengujian di UPTD. Balai Hyperkes dan KK	√				Seluruh Eselon III
2	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
3	Sarana dan Prasana	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



7. SIMPULAN

Dari analisa kepuasan pelanggan triwulan II tahun 2025 ini diberikan beberapa point penting yang menjadi masukan penting dalam rangka perbaikan pelayanan sebagai berikut :

- a. Dari segi kinerja pelayanan mendapatkan **skor IKP sebesar 95,74 (Sangat Setuju)**
- b. Bahwa dengan terselenggaranya survei 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.

8. 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.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI – MARET 2025



DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI SUMBERDAYA MINERAL
PROVINSI BALI



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



1. LATAR BELAKANG

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali periode Triwulan I (Bulan Januari s.d. Maret) Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW I. TAHUN 2025		
No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata ²
1	Persyaratan	3,78
2	Prosedur	3,83
3	Waktu pelayanan	3,67
4	Biaya/tarif	3,67
5	Produk layanan	3,83
6	Kompetensi pelaksana	3,61
7	Perilaku pelaksana	3,72
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,72
9	Sarana dan prasarana	3,78

Terdapat 3 unsur pelayanan yang terendah yaitu :

- Waktu Pelayanan
- Biaya/Tarif
- Kompetensi pelaksana

Tiga unsur tersebut memerlukan intervensi lanjutan untuk meningkatkan mutu layanan pada Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali, maka telah disusun Skala Prioritas perbaikan dari tiga unsur tersebut, Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.



No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Juni 2025)				Penanggung Jawab
			Minggu Ke-1	Minggu Ke-2	Minggu Ke-3	Minggu Ke-4	
3	Waktu Penyelesaian	Memastikan standar waktu pelayanan telah tercantum di dalam SOP pelayanan dan telah dilakukan oleh masing-masing unit		√			Seluruh Eselon III
7	Biaya / Tarif	Sosialisasi penerapan Perda No. 7 Tahun 2021 untuk pelayanan retribusi pengujian di UPTD. Balai Hyperkes dan KK			√		Seluruh Eselon III
9	Kompetensi Pelaksana	Melakukan update data kompetensi pemberi pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali			√		Seluruh Eselon III

3. REALISASI TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Memastikan standar waktu pelayanan telah tercantum di dalam SOP pelayanan dan telah dilakukan oleh masing-masing unit	Sudah	Telah dilakukan rapat koordinasi , monitoring dan evaluasi layanan kepada pengawas ketenagakerjaan,		-



			mediator HI serta jafung ketenagak erjaan lainnya		
2	Sosialisasi penerapan Perda No. 7 Tahun 2021 untuk pelayanan retribusi pengujian di UPTD. Balai Hyperkes dan KK	Sudah	Telah dilaksanak an kordinasi terkait biaya pelayanan		-
3	Melakukan update kompetensi pemberi pelayanan publik di Dinas Ketenagaker jaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali	Sudah	Telah dilakukan rapat terkait peningkat an SDM pada instansi		-

