



**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PERIODE JULI - SEPTEMBER 2024**



**DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI SUMBERDAYA 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 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, 09 Oktober 2024

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



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

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



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... iii

DAFTAR ISI..... iv

1. LATAR BELAKANG.....1

2. TUJUAN PELAKSANAAN .....1

3. METODE PENGUKURAN.....1

4. HASIL .....3

5. PEMBAHASAN .....4

6. RENCANA TINDAK LANJUT .....5

7. SIMPULAN .....7

8. PENUTUP.....8



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

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



# 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 .

## 3. METODE PENGUKURAN

Survey kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode kuesioner yang diisi oleh masyarakat sesudah selesai mendapatkan pelayanan. Masyarakat pengguna layanan



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



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 :

e. Persyaratan di dalam pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

f. Prosedur pelayanan

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

g. Waktu pelayanan

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

h. 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.

i. 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.

j. Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

k. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

l. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

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



m. 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 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

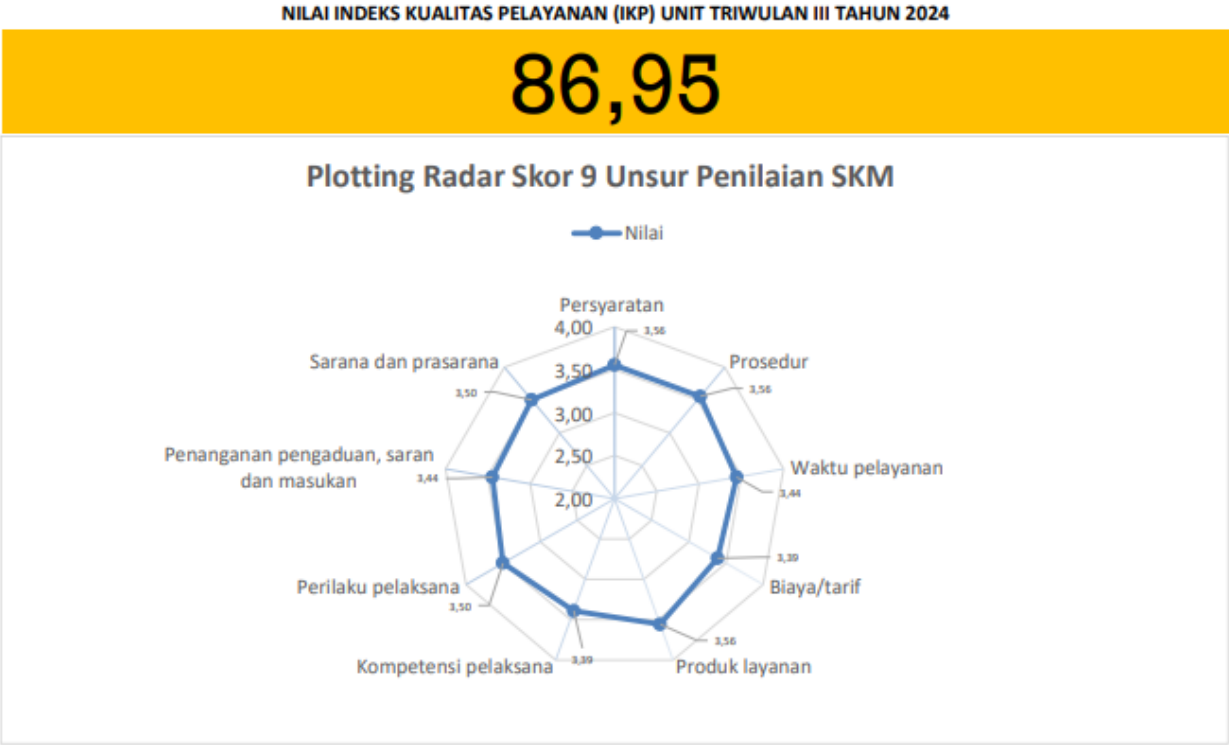
Pada analisa survey yang dilakukan pada periode triwulan III yang dilakukan antara bulan Juli-September Tahun 2024, diperoleh kuesioner analisa kepuasan masyarakat sejumlah 18 (delapan belas) responden, dengan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar **86,95** Hasil tersebut berada dalam rentang **A (SANGAT SETUJU/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 2024  
(Sumber : pengolahan data internal, 2024)

| HASIL                      |                                         |                         |
|----------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|
| SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT |                                         |                         |
| TW III. TAHUN 2024         |                                         |                         |
| No                         | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata <sup>2</sup> |
| 1                          | Persyaratan                             | 3,56                    |
| 2                          | Prosedur                                | 3,56                    |
| 3                          | Waktu pelayanan                         | 3,44                    |
| 4                          | Biaya/tarif                             | 3,39                    |
| 5                          | Produk layanan                          | 3,56                    |
| 6                          | Kompetensi pelaksana                    | 3,39                    |
| 7                          | Perilaku pelaksana                      | 3,50                    |
| 8                          | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,44                    |
| 9                          | Sarana dan prasarana                    | 3,50                    |



Gambar 1. Plotting Radar Nilai Unsur Pelayanan  
(Sumber : Pengolahan data internal, 2024 )



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, Persyaratan, prosedur, produk layanan mendapatkan skor paling tinggi dibandingkan dengan unsur lainnya yaitu sebesar 3,56. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai indeks terendah dalam survei periode ini antara lain menyangkut tentang aspek :

- Kompetensi pelaksana (3,39)
- Biaya tarif (3,39)
- Waktu pelayanan (3,44)

5. PEMBAHASAN

Gambaran hasil analis survey kepuasan masyarakat Triwulan III Tahun 2024 ini menunjukkan hasil yang sangat baik. Dilihat dari rentan nilai yang di dapat berdasarkan nilai indeks kualitas pelayanan (IKP) yaitu 86,95 (**Kategori Sangat Baik**) dan *range* nilai pelayanan antara 3,4 – 3,6 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/UPTD terkait.

Pada survei periode ini unsur terkait dengan waktu pelayanan, kompetensi pelaksana dan biaya/tarif merupakan 3 terbawah dalam penilaian akhir SKM ini. Namun dilihat dari nilai yang diperoleh pada periode kali ini nilai tersebut cukup baik dimana nilai > 3, yaitu responden memberikan nilai baik/sangat baik.



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

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



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. 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 (November 2024) |             |             |             | 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 Spesifikas ijenis Pelayanan | Melakukan update dan publikasi di web serta media sosial dinas ketenagakerjaa n dan ESDM berkaitan dengan layanan masyarakat yang diberikan | √ |   |  |  | Seluruh Eselon III |
| 6 | Kompetensi Pelaksana               | Melakukan update data kompetensi pemberi pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaa n 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                              |   | √ |  |  | Seluruh Eselon III |



|   |                                         |                                                                                                                                                                                                                         |   |  |   |  |                    |
|---|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---|--|--------------------|
|   |                                         | semua pegawai                                                                                                                                                                                                           |   |  |   |  |                    |
| 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 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 III tahun 2024 ini diberikan beberapa point penting yang menjadi masukan penting dalam rangka perbaikan pelayanan sebagai berikut :

- a. Dari segi kinerja pelayanan mendapatkan **skor IKP sebesar 86,95 (Sangat Baik)**
- 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.



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  
Sertifikasi  
Elektronik

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



**LAPORAN**  
**HASIL TINDAK LANJUT**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PERIODE APRIL - JUNI 2024**



**DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI SUMBERDAYA MINERAL**  
**PROVINSI BALI**



**Balai**  
**Sertifikasi**  
**Elektronik**

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 II (Bulan Januari s.d. Maret) Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

| HASIL<br>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>TW II. TAHUN 2024 |                                         |                         |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|
| No                                                       | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata <sup>2</sup> |
| 1                                                        | Persyaratan                             | 3,64                    |
| 2                                                        | Prosedur                                | 3,64                    |
| 3                                                        | Waktu pelayanan                         | 3,53                    |
| 4                                                        | Biaya/tarif                             | 3,66                    |
| 5                                                        | Produk layanan                          | 3,66                    |
| 6                                                        | Kompetensi pelaksana                    | 3,74                    |
| 7                                                        | Perilaku pelaksana                      | 3,57                    |
| 8                                                        | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,62                    |
| 9                                                        | Sarana dan prasarana                    | 3,70                    |

| NILAI INDEKS KUALITAS PELAYANAN (IKP) UNIT TRIWULAN II TAHUN 2024 |  |  |
| 90,93 |  |  |

Terdapat 3 unsur pelayanan yang terendah yaitu :

- Waktu Pelayanan
- Perilaku Pelaksana
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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.



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

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



| No | Prioritas Unsur                    | Program / Kegiatan                                                                                                                                                         | Waktu (Mei 2024) |             |             |             | Penanggung Jawab   |
|----|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|
|    |                                    |                                                                                                                                                                            | Minggu Ke-1      | Minggu Ke-2 | Minggu Ke-3 | Minggu Ke-4 |                    |
| 1  | Waktu Pelayanan                    | 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 Spesifikas ijenis 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 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 |

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 SOP                    |  | -                   |
| 2  | Melakukan sosialisasi terkait dengan Budaya Kerja ASN BerAKHLAK dan Branding ASN Bangsa Melayani Bangsa kepada pemberi pelayanan | Sudah                                          | Telah dilakukan rapat monitoring budaya kerja kepada pegawai pelayanan informasi |  | -                   |



|   |                                                                                                                                                                                                                         |       |                                                               |                                                                                    |   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 3 | 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. | Sudah | Telah dilakukan rapat terkait pengaduan yang masuk pada Dinas |  | - |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---|

