



PEMERINTAH PROVINSI BALI

DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI

SUMBER DAYA MINERAL

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

Bali, 13 Oktober 2025

Yth. Kepala Biro Organisasi
 Setda Provinsi Bali
 di
 Tempat

SURAT PENGANTAR

NOMOR : B.21.000/13335/II/DISNAKER.ESDM

No.	Naskah Dinas/Barang Yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1	Hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Triwulan III Periode Juli - September tahun 2025 Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali	1 (satu) Gabung	Dengan hormat disampaikan untuk memenuhi laporan rutin dinas tentang pelaksanaan Survei 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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JULI - SEPTEMBER 2025



DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL
PROVINSI BALI



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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 Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah diatur di dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali 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 survei ini dilakukan dengan menggunakan *google form*, di mana masyarakat penerima layanan melakukan *scan* terhadap *QR Code* yang telah ditempel di setiap unit pelayanan. 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, 13 Oktober 2025

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



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI..... ivi

1. LATAR BELAKANG..... 1

2. TUJUAN PELAKSANAAN 1

3. METODE PENGUKURAN 2

4. HASIL..... 3

5. PEMBAHASAN 5

6. RENCANA TINDAK LANJUT..... 6

7. SIMPULAN..... 6

8. PENUTUP 7



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAPORAN HASIL ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. LATAR BELAKANG

Survei 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 survei 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 survei 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

Survei 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 survei mengacu kepada petunjuk teknis survei kepuasan pelanggan yang termuat di dalam 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 survei 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).

4. HASIL

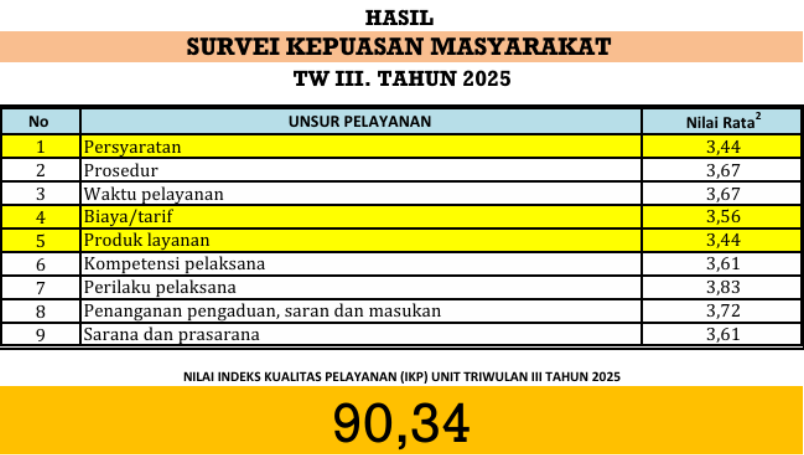
Berdasarkan atas Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, hasil penilaian survei kepuasan masyarakat dikategorikan dalam rentang skor tertentu. Rentang skor tersebut dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu sebagai berikut :

- 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

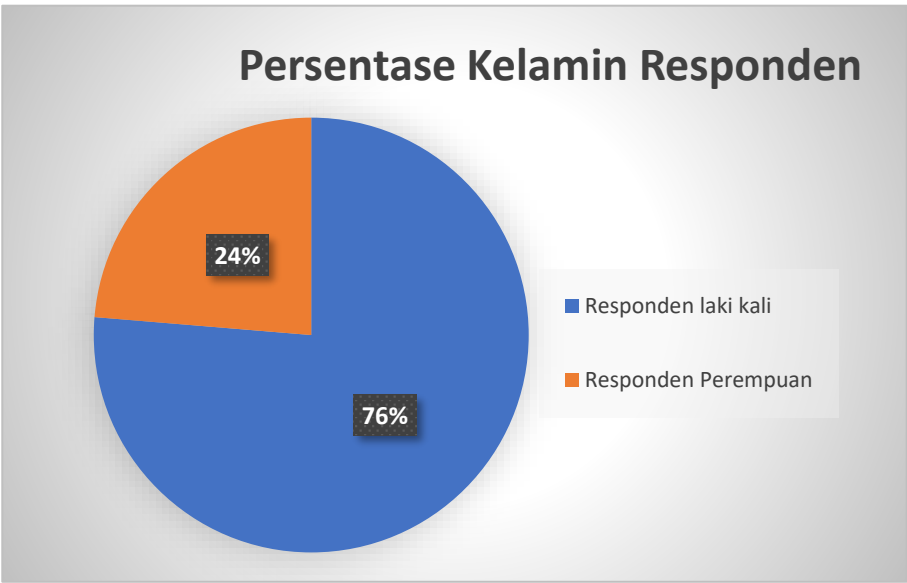
Pada analisa survei yang dilakukan pada periode triwulan III yang dilakukan antara bulan Juli - September Tahun 2025, diperoleh kuesioner analisa kepuasan masyarakat sejumlah 38 (tiga puluh delapan) responden, dengan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar **90,345**. Hasil tersebut berada dalam rentang **A (SANGAT SETUJU)**. Adapun nilai rata-rata dari masing – masing unsur sebagai berikut:



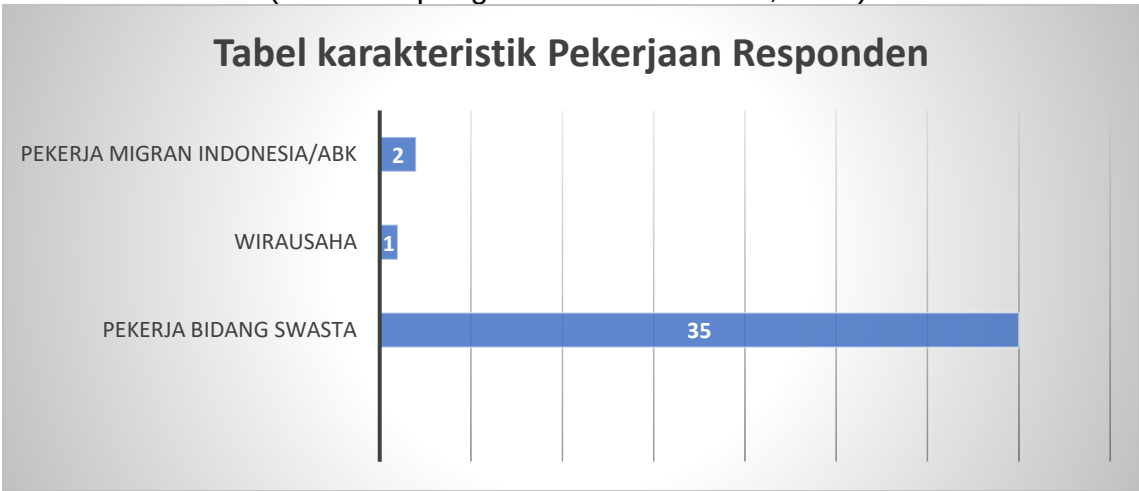
Gambar 1. Nilai Unsur Pelayanan triwulan III Tahun 2025
(Sumber : pengolahan data internal, 2025)



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 pelaksanan mendapatkan skor paling tinggi dibandingkan dengan unsur lainnya yaitu sebesar 3,83. Sedangkan



unsur yang memperoleh nilai indeks terendah dalam survei periode ini menyangkut tentang aspek persyaratan yaitu 3,44.

5. PEMBAHASAN

Gambaran hasil analisis survei kepuasan masyarakat Triwulan III Tahun 2025 ini menunjukkan hasil yang sangat baik. Dilihat dari rentan nilai yang di dapat berdasarkan nilai indeks kualitas pelayanan (IKP) yaitu 90,34 (**Kategori Sangat Setuju**) dan *range* nilai pelayanan antara 3,4 – 3,8 yaitu responden memberikan nilai **Setuju dan Sangat setuju**.

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

1. Persyaratan memperoleh nilai paling kecil yaitu 3,44 (kategori setuju – sangat setuju). Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali serta UPTD yang berada di Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali selalu melakukan pembaharuan SK Kepala Dinas terkait Standar Pelayanan dan SOP Pelayanan, sehingga SK tersebut menjadi acuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai kepada masyarakat/penerima layanan.
2. 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.

Dengan itu evaluasi akan dilaksanakan dalam pembahasan Standar Pelayanan/SOP dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat/penerima layanan. 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 2025)				Penanggung Jawab
			Minggu Ke-1	Minggu Ke-2	Minggu Ke-3	Minggu Ke-4	
1	Persyaratan	Melaksanakan evaluasi SK Standar Pelayanan serta SOP Pelayanan		√			Seluruh Eselon III
2	Biaya tarif	Sosialisasi penerapan Perda No. 7 Tahun 2021 untuk pelayanan retribusi pengujian di UPTD. Balai Hyperkes dan KK			√		Seluruh Eselon III
3	Produk layanan	Melaksanakan evaluasi pada SK Pelayanan serta SOP pelayanan		√			Seluruh Eselon III

7. SIMPULAN

Dari analisa kepuasan pelanggan triwulan III 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 90,34 (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 survei kepuasan masyarakat ini sebagai bukti yang sah perwakilan suara dan harapan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas layanan.

8. PENUTUP

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



LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE APRIL – JUNI 2025



DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL
PROVINSI BALI



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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 April-Juni) Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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		

Terdapat 3 unsur pelayanan yang terendah yaitu :

- Biaya/Tarif
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- Sarana dan prasarana

Tiga unsur tersebut memerlukan intervensi lanjutan untuk meningkatkan mutu layanan pada Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali. 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 (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



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	Sosialisasi penerapan Perda No. 7 Tahun 2021 untuk pelayanan retribusi pengujian di UPTD. Balai Hyperkes dan KK	Sudah	Evaluasi serta rapat dalam rangka memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku		-
2	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	Kordinasi terkait progres aduan pada sistem SPAN lapor serta pertanyaan-pertanyaan masyarakat di pesan media sosial		-
3	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 Provinsi Bali	Sudah	Dilaksanakan rapat serta monitoring perawatan gedung pada kantor		-

