

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Semester I Tahun 2026



Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi
Kota Denpasar
2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri pada Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 6 (enam) bulan (per semester). Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar yang mendapatkan pelayanan selama semester 1 (satu) Tahun 2025 periode Bulan Juli-Desember 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi ataupun dapat melihat dari jumlah penerima layanan pada SKM periode sebelumnya. Berdasarkan data jumlah penerima layanan pada SKM Semester I Tahun 2025 tercatat populasi penerima layanan Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar adalah sebanyak 46 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan melalui penentuan jumlah minimum sampel pada tabel *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan*, maka jumlah minimum sampel responden yang dikumpulkan dalam satu periode SKM (Semester II Tahun 2025) yaitu 46 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 46 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	34	73,9 %
		Perempuan	12	26,1 %
2	PENDIDIKAN	SMA Kebawah	26	56,5 %
		Diploma	3	6,5 %
		S1	17	37 %
3	PEKERJAAN	Wiraswasta	2	10 %
		Pelajar/Mahasiswa	2	10 %
		Pegawai Swasta	5	25 %
		Lainnya	11	55 %
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Rekomendasi/ Persetujuan Sertifikat Standar	7	15,2 %
		Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL) / Pelayanan Kartu Kuning atau AK1	16	34,8 %
		Pelayanan Validasi Pembayaran DKPTKA/Retribusi	-	-
		Pelayanan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	1	2,2 %

		Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus (BKK)	1	2,2 %
		Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	5	10,9 %
		Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	8	17,4 %
		Pelayanan Hubungan Industrial Online	6	13 %
		Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	2	4,3 %

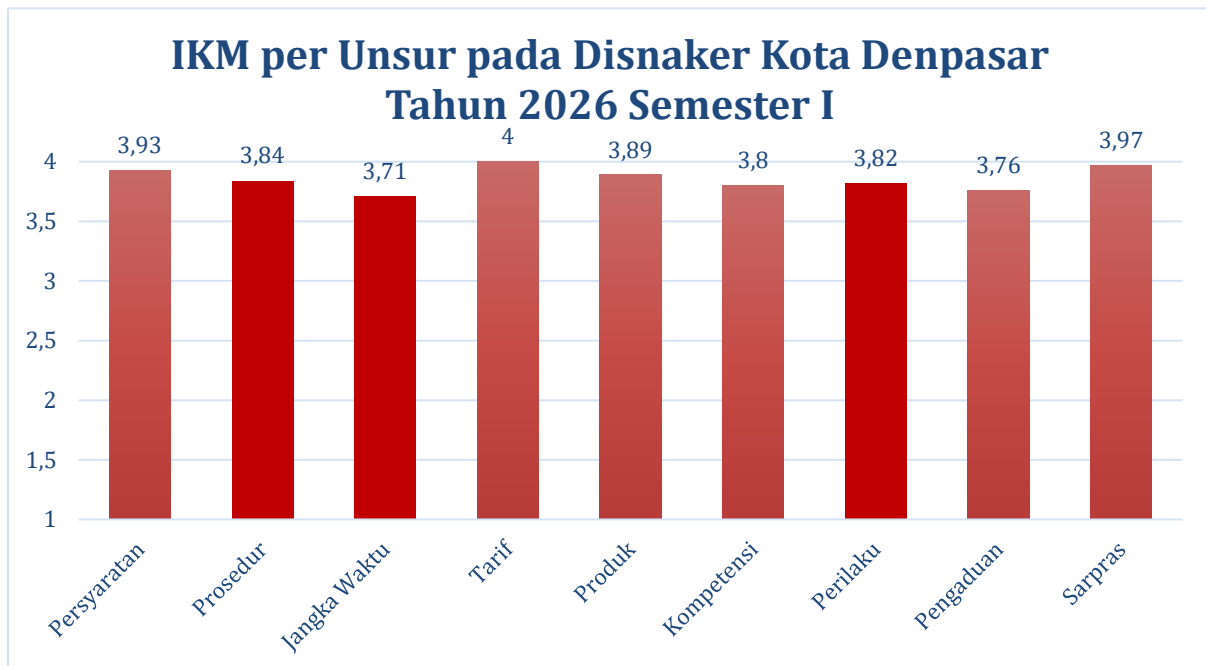
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zNaA50DiXYXkAD6VryJp9O_WJaTKNosJ/edit?usp=drive_link&oid=107824215784213466308&rtpof=true&sd=true

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Rekomendasi/ Persetujuan Sertifikat Standar	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,32
2.	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	16	3,93	3,87	3,81	4	3,87	3,81	3,87	3,87	4	3,89
3.	Pelayanan Validasi Pembayaran DKPTKA/Retribusi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Pelayanan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3,33
5	Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus (BKK)	1	3	2	2	4	3	4	3	2	4	2,97

6	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	5	3,8	3,8	3,6	4	3,8	3,6	3,6	3,6	4	3,75
7	Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	8	4	4	3,5	4	3,87	3,75	3,75	3,5	4	3,81
8	Pelayanan Hubungan Industrial Online	6	4	3,83	3,83	4	4	3,83	4	4	4	3,94
9	Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,99
Rerata IKM Per Unsur			3,93	3,84	3,71	4	3,89	3,80	3,82	3,76	3,97	3,85
IKM Unit Layanan			96,46									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,71. Selanjutnya Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,76 dan Kompetensi Pelayanan 3,80 merupakan aspek dengan nilai terendah selanjutnya. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4, Sarana & Prasarana mendapatkan nilai 3,95 dan yang terakhir Persyaratan dengan nilai 3,93.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

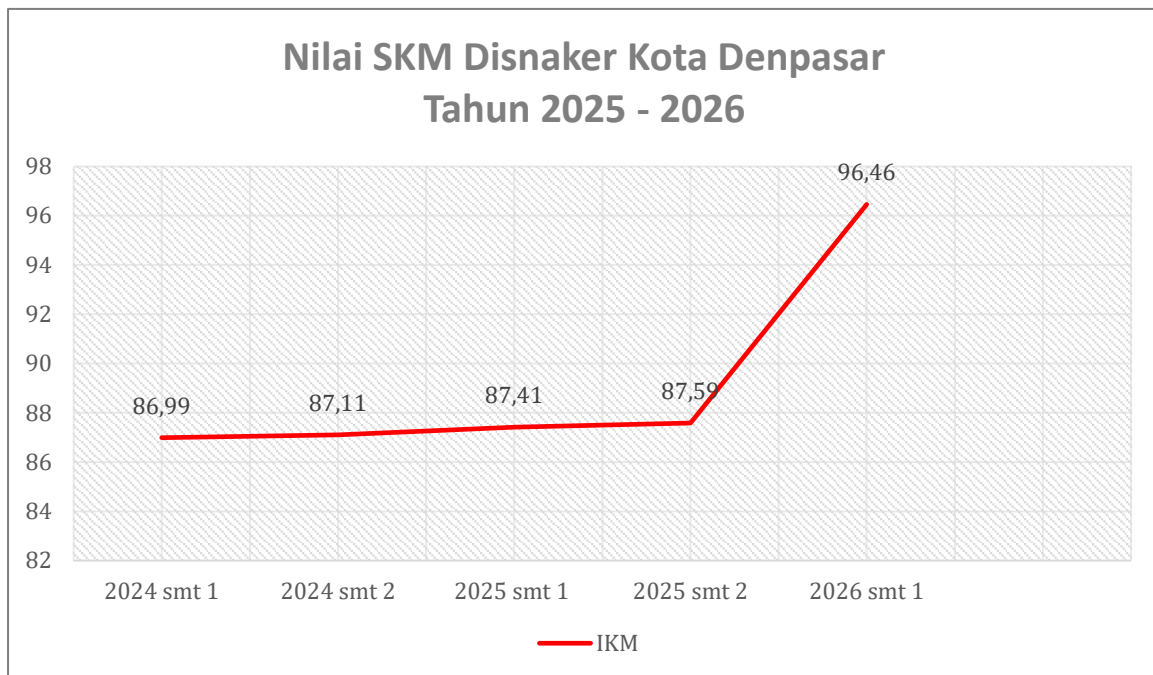
- “Tidak ada semua sudah baik. Karena fast response”
- “Sudah baik dari pelayanan dan sarana prasarana”.
- “Pelayanan dan informasi yang diberikan sangat baik”.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√	√	Disnaker
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus kepada pemberi pelayanan terkait <i>service excellent</i> dan menerima Pengaduan masyarakat	√	√	√	√	Disnaker

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 Semester 2 sampai dengan Tahun 2026 Semester 1 yaitu dari nilai ke nilai 87,59 ke 96,46.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar periode tahun 2025 Semester 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode tahun 2025 Semester II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,47	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,54	B
3	Waktu Penyelesaian	3,33	B
4	Biaya/Tarif	3,83	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	B
7	Perilaku Pelaksana	3,42	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran,	3,37	B

	dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana	3,78	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melaksanakan sosialisasi kepada Pelaksana	Sudah	Telah dilaksanakan Sosialisasi dan Monitoring dalam peningkatan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan, Waktu Pelayanan dan Produk spesifikasi jenis pelayanan.		Waktu yang dibutuhkan dalam Sosialisasi dan Monitoring sulit didapatkan karna Tim Pelayanan melakukan tugas di lapangan

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melaksanakan sosialisasi kepada Pelaksana	Telah dilaksanakan Sosialisasi dan Monitoring dalam peningkatan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan, Waktu Pelayanan dan Produk spesifikasi jenis pelayanan.	Juni 2026	Disnaker	-

Denpasar, 25 Juni 2026

 Kepala Dinas Tenaga Kerja dan
Sertifikasi Kompetensi
Kota Denpasar



 Drh. I Gusti Ayu Ngurah Raini
Pembina Utama Muda
NIP. 19671113 199303 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**DINAS TENAGA KERJA DAN
SERTIFIKASI KOMPETENSI KOTA DENPASAR**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2026



SCAN ME

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



docs.google.com/forms/d/1vCHVYTa1Kdex3fHfHW7Y00b4AyyUNmDe5X3ObILBAQ/edit

Survei Penilaian Zona Integritas Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi

Questions Responses Settings

Section 1 of 3

Survei Penilaian Zona Integritas Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar Tahun 2026

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik dan Persepsi Anti Korupsi dilaksanakan sebagai bagian pengukuran kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar Tahun 2026. Survei ini merupakan bagian dari perangkat yang digunakan Pemerintah Kota Denpasar dalam rangka mendukung program Reformasi Birokrasi khususnya terkait pembangunan Zona Integritas di lingkungan satuan kerja.

Responden diharapkan dapat mengisi survei ini dengan jujur dan obyektif.

Panduan Pengisian:
Berilah nilai bintang antara 1 - 5 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju.

NAMA RESPONDEN *

Short answer text

USIA *

☐ 16 s/d 19 Tahun