

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS TENAGA KERJA DAN SERTIFIKASI KOMPETENSI
KOTA DENPASAR
TAHUN 2025
SEMESTER 2

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggaran pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggaran layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital : *Google Form* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tercatat pada sistem digital *Google Form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun, dimana tiap semester disusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat. Isi dari Laporan Survey Kepuasan ini, memuat hasil dari Survey selama 6 (enam) bulan atau 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Juli - Desember	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas

Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 84 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 84 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 78 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	37	44%
		PEREMPUAN	47	56%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	16	19%
		D1 – D2- D3 – D4	8	10%
		S-1	44	52%
		S-2	16	19%
3	PEKERJAAN	PNS	5	6%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	46	55%
		WIRASWASTA	15	18%
		PELAJAR/MAHASISWA	3	4%
		LAINNYA	15	18%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Rekomendasi/ Persetujuan Sertifikat Standar	38	45%

		Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	8	10%
		Pelayanan Validasi Pembayaran DKPTKA/Retribusi	3	4%
		Pelayanan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	0	0%
		Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus (BKK)	11	13%
		Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	7	8%
		Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	8	10%
		Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	4	5%
		Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	5	6%

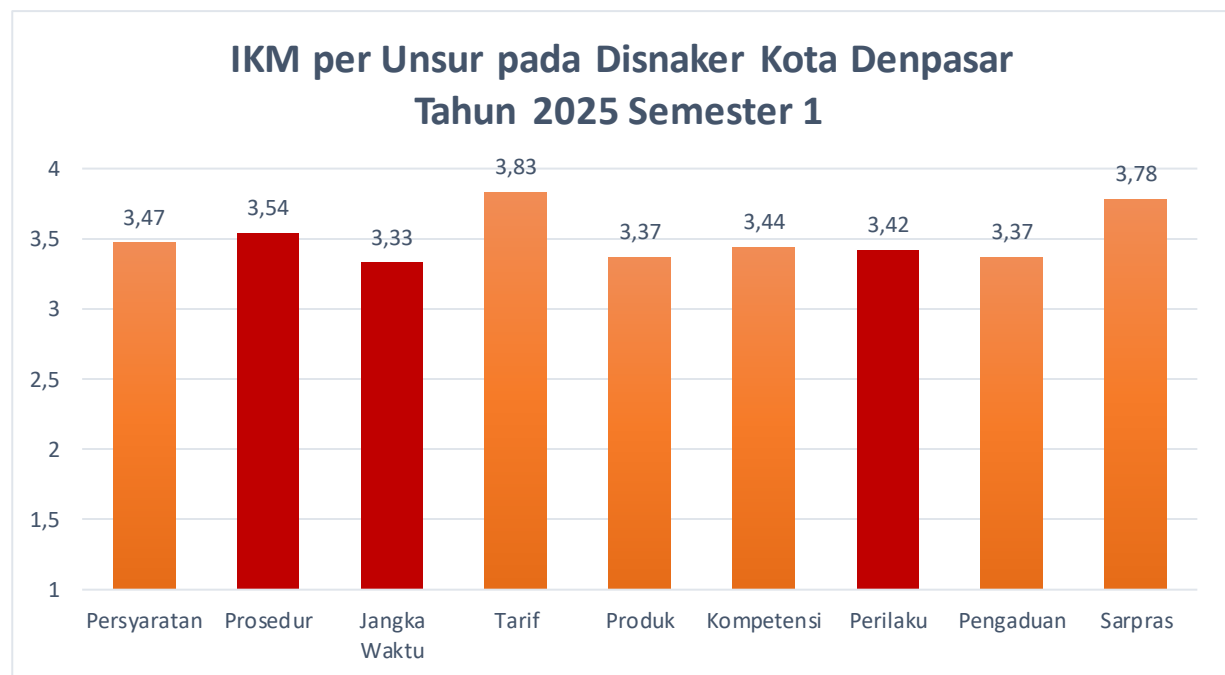
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,47	3,54	3,33	3,83	3,37	3,44	3,42	3,37	3,78
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,59 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,37 adalah nilai terendah kedua. Nilai terendah ketiga yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai 3,37.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 3,83. Lalu nilai tertinggi kedua adalah Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,78. Nilai tertinggi ketiga adalah Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 3,54.

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 :

- “Tetap dipertahankan pelayanan masyarakat yg sudah baik, akan sangat baik lagi apabila ditingkatkan lg spy lbh banyak masyarakat yg terlayani..”.
- “Jika ada mohon untuk lpk ditambah kuota akreditasinya, dan lebih banyak lagi diadakan sosialisasi untuk lpk, bahwa wajib melaksanakam sertifikasi kompetensi untuk peserta latihnya”.
- “Mohon untuk pelayanan dapat ditingkatkan kembali dan mudah dihubungi agar kami selaku masyarakat dapat tertib dengan kebijakan maupun aturan yang dibuat oleh dinas terkait”.
- “seluruh tim disnaker membantu proses LPKS tiang. matur suksma nggih Bapak dan Ibu untuk bantuannnya.”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

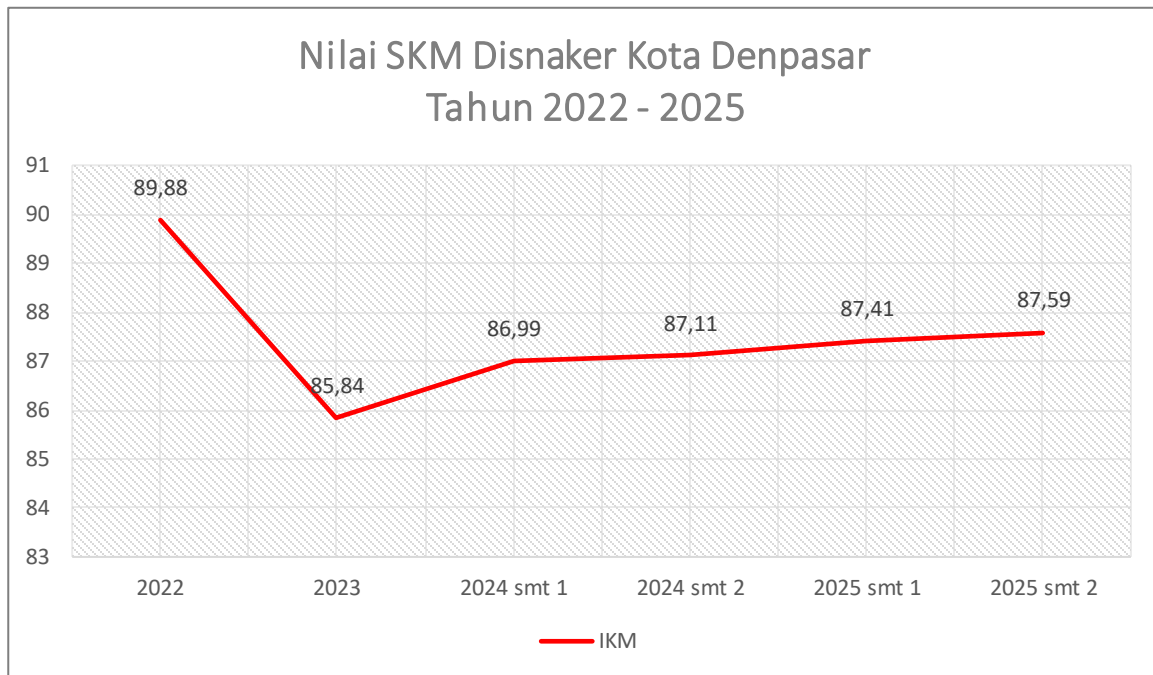
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√	√	Disnaker
2	Produk dan Spesifikasi Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Disnaker
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	Disnaker

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei

secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. 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 konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 Semester 1 sampai dengan tahun 2025 Semester 1 yaitu dari nilai 87,41 ke nilai 87,59.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juli sampai dengan Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,59. Meskipun demikian, nilai SKM Disnaker Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 Semester 1 ke tahun 2025 Semester 2.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 3,83. Lalu nilai tertinggi kedua adalah Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,78. Nilai tertinggi ketiga adalah Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 3,54.

Denpasar, 3 Desember 2025

**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

Nomor	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN UTAMA	PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA DI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAKI - LAKI	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	4	3	4	4	3	3	3	4
3	LAKI - LAKI	VIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	PEREMPUAN	SWASTA	2. Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL) Pk	3	3	3	4	4	3	3	3	3
5	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	3	4	4	4	3	3	4	4
6	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	3	3	3	3	4
7	PEREMPUAN	SWASTA	6. Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indor	3	4	3	4	3	4	4	4	4
8	LAKI - LAKI	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	LAKI - LAKI	PNS	9. Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jam	4	4	3	4	3	3	3	3	4
10	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	3	3	4	4	3	3	3	3
11	LAKI - LAKI	LAINNYA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	PEREMPUAN	PNS	8. Pelayanan Hubungan Industrial Online (HI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	LAKI - LAKI	SWASTA	6. Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indor	3	3	3	4	4	3	3	3	3
14	LAKI - LAKI	VIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	4	4	4	4	4	3	4	4
15	LAKI - LAKI	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	LAKI - LAKI	VIRASWASTA	8. Pelayanan Hubungan Industrial Online (HI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	4	3	4	4	3	3	3	3
18	LAKI - LAKI	VIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	3	3	3	4	4
19	LAKI - LAKI	SWASTA	8. Pelayanan Hubungan Industrial Online (HI	3	4	3	4	3	4	4	4	4
20	LAKI - LAKI	VIRASWASTA	7. Pelayanan Pengelesaian Perselisihan Hul	3	4	3	4	4	3	3	3	4
21	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	4	3	4	4	3	3	3	3
22	LAKI - LAKI	SWASTA	7. Pelayanan Pengelesaian Perselisihan Hul	3	4	3	4	3	3	3	3	4
23	LAKI - LAKI	SWASTA	7. Pelayanan Pengelesaian Perselisihan Hul	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	PEREMPUAN	SWASTA	6. Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indor	3	4	3	4	3	3	3	3	4
25	LAKI - LAKI	VIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	LAKI - LAKI	SWASTA	7. Pelayanan Pengelesaian Perselisihan Hul	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	LAKI - LAKI	SWASTA	7. Pelayanan Pengelesaian Perselisihan Hul	4	4	3	4	4	3	4	4	4
28	LAKI - LAKI	LAINNYA	7. Pelayanan Pengelesaian Perselisihan Hul	4	4	3	4	3	4	4	3	4
29	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	4	3	4	3	3	3	3	3
30	LAKI - LAKI	PNS	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Burs	3	4	3	4	3	3	3	3	4
31	PEREMPUAN	VIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	3	4	3	3	4
32	LAKI - LAKI	VIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	LAKI - LAKI	LAINNYA	6. Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indor	3	4	3	4	3	3	3	3	3
34	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	4	3	4	3	3	3	3	3
35	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nomor	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN UTAMA	PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA DAN U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
36	LAKI - LAKI	WIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	3	3	4	3	4	4	4	
37	PEREMPUAN	PNS	8. Pelayanan Hubungan Industrial Online (HI	4	4	4	4	4	4	3	4	
38	LAKI - LAKI	WIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	3	3	4	3	3	3	3	
39	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	3	3	4	3	3	3	3	
40	LAKI - LAKI	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	LAKI - LAKI	PNS	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Burs	3	4	3	4	3	4	3	3	
42	PEREMPUAN	SWASTA	9. Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jam	3	3	3	4	3	3	3	3	
43	PEREMPUAN	WIRASWASTA	7. Pelayanan Pengelesaian Perselisihan Hul	3	3	3	4	3	3	3	3	
44	LAKI - LAKI	WIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	4	3	4	4	3	3	4	
45	LAKI - LAKI	SWASTA	7. Pelayanan Pengelesaian Perselisihan Hul	3	4	3	4	3	4	4	3	
46	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	3	3	4	3	3	3	3	
47	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	3	3	4	3	3	3	3	
48	LAKI - LAKI	PELAJAR/MAHASISv	2. Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ P	4	4	4	4	4	4	4	3	
49	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	3	3	4	3	3	3	3	
50	PEREMPUAN	SWASTA	9. Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jam	3	3	3	4	3	3	3	3	
51	LAKI - LAKI	SWASTA	6. Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indor	3	3	3	4	3	3	3	3	
52	LAKI - LAKI	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	3	3	4	3	4	3	3	
53	PEREMPUAN	LAINNNYA	2. Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ P	3	3	3	4	3	3	3	3	
54	PEREMPUAN	SWASTA	2. Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ P	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	3	3	4	3	3	4	3	
56	PEREMPUAN	SWASTA	2. Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ P	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	LAKI - LAKI	LAINNNYA	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Burs	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	LAKI - LAKI	LAINNNYA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	PEREMPUAN	WIRASWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISv	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Burs	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISv	2. Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ P	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	3	4	4	4	4	4	4	
63	PEREMPUAN	LAINNNYA	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Burs	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	PEREMPUAN	LAINNNYA	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Burs	4	4	4	3	4	4	4	4	
65	PEREMPUAN	LAINNNYA	9. Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jam	4	3	4	4	4	3	4	3	
66	LAKI - LAKI	SWASTA	2. Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ P	3	3	3	4	3	3	3	3	
67	LAKI - LAKI	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	PEREMPUAN	LAINNNYA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	3	4	4	3	4	4	3	
69	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Serti	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nomor	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN UTAMA	PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA DAN U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
71	PEREMPUAN	LAINNNYA	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bu	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	LAKI - LAKI	SWASTA	9. Pelayanan Perlindungan Hukum dan J:	4	4	4	4	3	4	4	4	
73	LAKI - LAKI	SWASTA	3. Pelayanan Validasi Pembayaran DKPT	3	3	3	4	3	3	3	3	
74	PEREMPUAN	SWASTA	3. Pelayanan Validasi Pembayaran DKPT	4	4	3	4	3	4	3	4	
75	PEREMPUAN	SWASTA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Se	3	3	3	4	3	3	4	3	
76	PEREMPUAN	SWASTA	3. Pelayanan Validasi Pembayaran DKPT	3	3	3	4	3	3	3	3	
77	PEREMPUAN	WIRASWASTA	2. Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	PEREMPUAN	LAINNNYA	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bu	4	4	3	4	3	4	4	3	
79	PEREMPUAN	LAINNNYA	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bu	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	PEREMPUAN	SWASTA	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bu	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	PEREMPUAN	SWASTA	5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bu	4	3	3	4	3	4	4	4	
82	PEREMPUAN	WIRASWASTA	6. Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Ind	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	LAKI - LAKI	LAINNNYA	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Se	3	3	3	3	3	3	4	3	
84	PEREMPUAN	LAINNNYA	6. Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Ind	4	3	3	4	3	3	3	3	
				271,000	276,000	260,000	299,000	263,000	#####	267,000	263,000	295,000
				3,47	3,54	3,33	3,83	3,37	3,44	3,42	3,37	3,78
				0,386	0,393	0,370	0,426	0,374	0,381	0,380	0,374	0,420
												3,504
												87,59

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



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



**DINAS TENAGA KERJA DAN SERTIFIKASI KOMPETENSI
KOTA DENPASAR
TAHUN 2025
SEMESTER 1**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, 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.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan

yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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 1

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,46	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38	B
3	Waktu Penyelesaian	3,36	B
4	Biaya/Tarif	3,81	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,36	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,40	B
7	Perilaku Pelaksana	3,55	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	B
9	Sarana dan Prasarana	3,79	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:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan sosialisasi kepada Pelaksana	✓	✓	✓	✓	Disnaker
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan		✓	✓	✓	✓	Disnaker
3	Penanganan, Pengaduan, Saran		✓	✓	✓	✓	Disnaker

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

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.	Juli 2025	Disnaker	-

Denpasar, 3 Desember 2025

**Kepala Dinas Tenaga Kerja dan
Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar**

Drh. I Gusti Ngurah Ayu Raini

Pembina Utama Muda

NIP. 19671113 199303 2 006