



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024

DINAS PERINDUSTRIAN DAN  
PERDAGANGAN  
PROVINSI BALI



Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik

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



# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenan-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Triwulan IV Tahun 2024 ini diselenggarakan mulai bulan Oktober 2024 sampai dengan Desember 2024.

Disusunnya laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini merupakan gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali. Selanjutnya laporan ini dapat dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode Oktober - Desember 2024. Semoga Laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Bali, 16 Desember 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh :  
Plt. KEPALA DINAS  
**Ir. I Made Sudarsana, M.Si**  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19650810 199203 1 017



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan sebuah konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tripilar dalam konsepsi government). Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sering kali dirasakan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa yang pada akhirnya hal tersebut dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. Pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan publik terus dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat.

Oleh karena hal tersebut di atas, maka diperlukan upaya-upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberilayanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.



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 untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan selaku Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam urusan perindustrian dan perdagangan di Provinsi Bali melakukan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dilakukan dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat pengguna layanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan pada Triwulan IV Tahun 2024. Dari hasil survei yang dilakukan digunakan sebagai dasar perbaikan kinerja layanan yang berkelanjutan.



## B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679); 3).
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan ini adalah :

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali pada Triwulan IV Tahun 2024, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat.
2. Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali yang sekaligus merupakan



cerminan kinerja pelayanan publik di Provinsi Bali menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

3. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Provinsi Bali.

Tujuan dari kegiatan ini adalah :

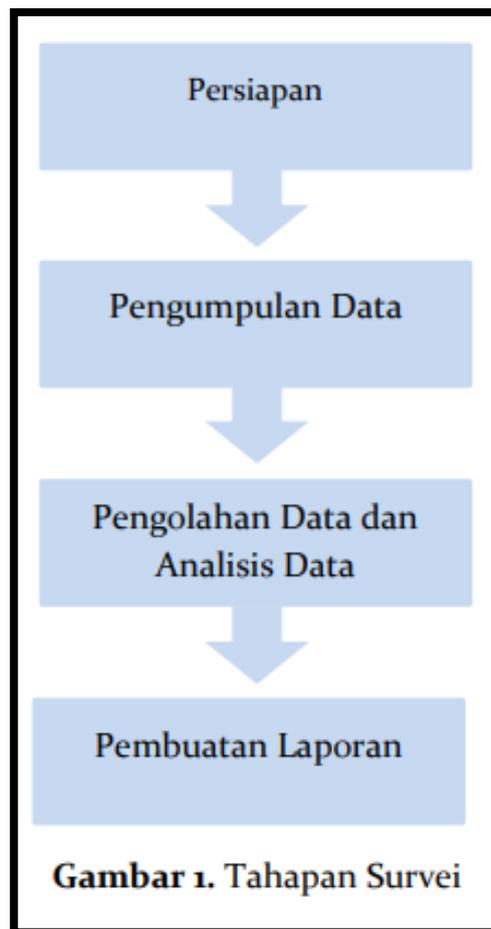
1. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2024.
2. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali.



## BAB II PELAKSANAAN

### A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali adalah sebagai berikut:



Secara rinci tahapan tersebut dapat dijelaskan seperti di bawah ini :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.



2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawabankuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **B. TEKNIK SURVEI**

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan adalah melalui Kuesioner elektronik (e-survei)

## **C. JADWAL PELAKSANAAN**

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yaitu periode Oktober - Desember 2024 .

## **D. UNSUR ATAU VARIABEL SURVEI**

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan



masyarakat meliputi sembilan unsur pelayanan dengan mengadopsi Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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, 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 pengaduan, penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Hasil dari kuisioner tersebut kemudian dikumpulkan untuk diolah sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil olahan data akan menghasilkan nilai yang dituangkan kedalam laporan dan dikategorikan dalam keterangan mutu pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan



## E. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$



### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah disebarakan kepada penerima layanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali periode Oktober - Desember 2024 diperoleh 147 Responden.

Karakteristik	indikator	Jumlah
<b>Pendidikan</b>	SD	0
	SMP	3
	SMA	38
	D-1	1
	D-2	3
	D-3	0
	S-1	5
	S-2	83
	S-3	14
<b>Pekerjaan</b>	PNS	49
	Swasta	37
	Wirausaha	55
	lainnya	6
<b>Pelayanan</b>	Bidang Perindustrian	54
	Bidang Perdagangan Dalam Negeri	26
	Bidang Pedagangan Luar Negeri	24
	Bidang Perlindungan Konsumendan Tertib Niaga	16
	UPTD. Balai Pengujian danSertifikasi Mutu Barang	8
	UPTD. Rumah Kreatif	19

Tabel 2. Responden Koesioner



Nilai SKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali pada Triwulan IV (bulan Oktober s/d Desember) tahun 2024 adalah 83,87 mutu pelayanan **B** kinerja unit pelayanan Baik dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,327	0,366
U2	Prosedur	3,367	0,370
U3	Waktu Pelayanan	3,361	0,370
U4	Biaya/Tarif	3,551	0,391
U5	Produk pelayanan	3,388	0,373
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,408	0,375
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,429	0,377
U8	Maklumat Pelayanan	3,327	0,366
U9	Penanganan Pengaduan	3,340	0,367
<b>Total IKM</b>			83,87
<b>Mutu Pelayanan</b>			B
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			BAIK
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>			U4
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>			U1 dan U8

Tabel 3. Pengolahan Data Hasil SKM Disperindag Triwulan IV Tahun 2024

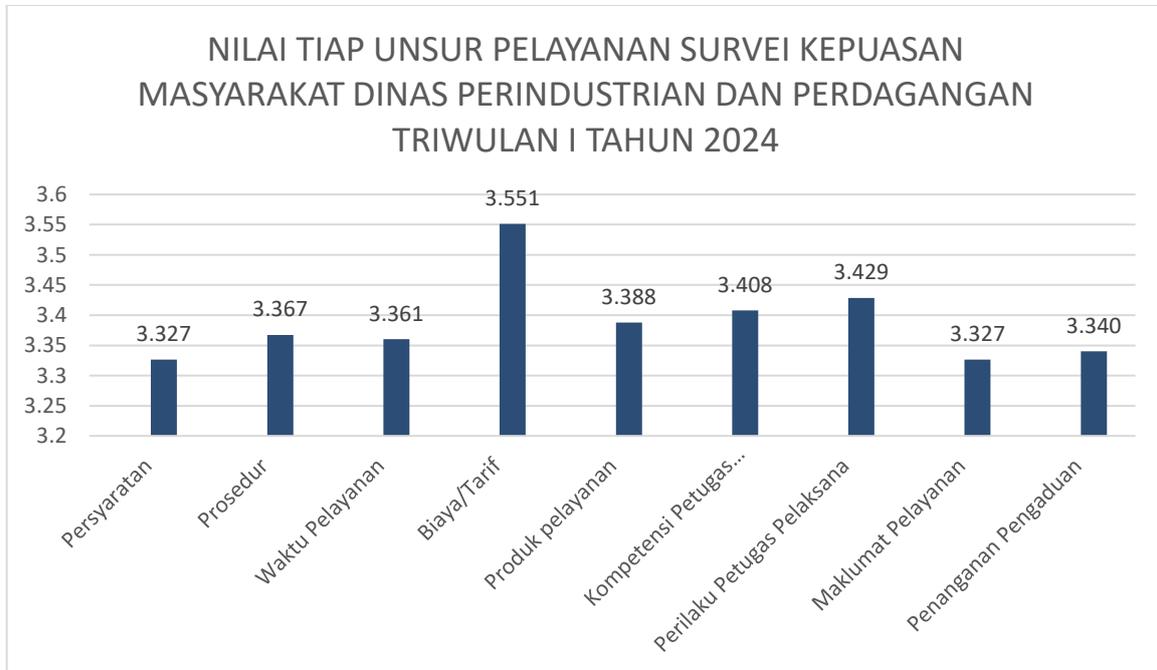
Berdasarkan perhitungan di atas dapat diperoleh indeks kepuasan masyarakat seperti pada table di bawah ini :

Nilai Survei (NI)	:	3,35
Nilai SKM Setelah dikonversi	:	83,87
Kategori Mutu Layanan	:	B (Baik)

Tabel 4. Perolehan Hasil SKM Disperindag Triwulan IV Tahun 2024



Nilai tiap unsur pelayanan survei kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Triwulan IV Tahun 2024 dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Grafik 1. Grafik Masing - Masing Unsur Pelayanan Disperindag

Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditetapkan menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat. Dimana dari hasil perhitungan diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali 83,87. Nilai tersebut termasuk katagori **B**, yang artinya mutu pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali Baik.



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **A. ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dan Maklumat Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,327. Selanjutnya Pelayanan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,340 adalah nilai terendah ketiga.
  
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarip mendapatkan nilai tertinggi 3,551, dan Perilaku Petugas Pelaksana mendapatkan nilai 3,429 serta Kompetensi Petugas Pelaksana berikutnya yaitu 3,408.

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 :

1. Berdasarkan hasil SKM ini diperoleh saran perbaikan atau rekomendasi yang dapat dilakukan untuk perbaikan pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan, yaitu agar pelayanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan terus ditingkatkan lagi khususnya pada unsur Persyaratan dan Maklumat Pelayanan yang ada pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
  
2. Perlu memastikan bahwa Persyaratan Pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan disampaikan kepada publik lebih jelas, akurat, dan mudah diakses.



## B. RENCANA TINDAK LANJUT

Dinas Perindustrian dan Perdagangan membuat rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur Persyaratan dan Maklumat Pelayanan yang masih rendah. Dari survei yang dilakukan terdapat unsur pelayanan publik yang masih rendah yaitu kualitas unsur Persyaratan dan Maklumat Pelayanan dengan NRR sebesar 3,327. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali dituangkan pada tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Januari Tahun 2024				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-IV	Minggu Ke-IV	
1.	Produk Pelayanan	melaksanakan evaluasi terhadap Persyaratan Pelayanan dan maklumat pelayanan serta memastikan syarat pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku				x	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat



## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisa terhadap data survei dari pelaku usaha/masyarakat yang datang dan diminta untuk mengisi blanko kuesioner selama bulan Oktober 2024 sampai dengan Desember 2024 (Triwulan IV), dapat disimpulkan hal – hal sebagai berikut :

1. Secara umum mutu pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali dikategorikan “Baik” oleh masyarakat penerima layanan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Nilai IKM yang diperoleh yaitu sebesar 83,87. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah unsur Biaya/Tarif Dengan Nilai Rata-rata (NRR) sebesar 3,551 dan unsur Persyaatan dan Maklumat Pelayanan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur Maklumat Pelayanan dengan NRR sebesar 3,327.
2. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali.



# LAMPIRAN

## 1. KOESIONER

**பெர்திண்டிரான் பர்தாடாநி பாலி**  
PEMERINTAH PROVINSI BALI  
**தொழில்நுட்பத்துறையின்கீழ் அமைந்த**  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**  
தொழில்நுட்பத்துறையின்கீழ் அமைந்த (பொருளாதார) அமைச்சு  
Jalan Raya Puputan Ndi Merdeka Denpasar - Bali (80215), Telpom (0361) 220385  
Laman : www.diperindag.baliprov.go.id, Pos-el : diperindag@baliprov.go.id

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN DINAS  
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  
PROVINSI BALI TRIWULAN IV TAHUN  
2024**

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali, mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner dibawah ini, isilah pada pilihan angka 1, 2, 3, atau 4 pada pernyataan dibawah ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap masing-masing pernyataan tersebut, dimana masing-masing angka memiliki arti sebagai berikut :

1. Tidak Setuju
2. Netral
3. Setuju
4. Sangat Setuju

timkreatifdisperindag@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

## 2. HASIL OLAH DATA

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,327	0,366
U2	Prosedur	3,367	0,370
U3	Waktu Pelayanan	3,361	0,370
U4	Biaya/Tarif	3,551	0,391
U5	Produk pelayanan	3,388	0,373



Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik

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



No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,408	0,375
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,429	0,377
U8	Maklumat Pelayanan	3,327	0,366
U9	Penanganan Pengaduan	3,340	0,367
<b>Total IKM</b>			83,87
<b>Mutu Pelayanan</b>			B
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			BAIK
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>			U4
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>			U1 dan U8

Nilai Survei (NI)	:	3,35
Nilai SKM Setelah dikonversi	:	83,87
Kategori Mutu Layanan	:	B (Baik)



# Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan III Tahun 2024



**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI  
BALI**



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



# 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 Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali 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 (SKM) pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Bali periode Triwulan III menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,318	0,365
U2	Prosedur	3,364	0,370
U3	Waktu Pelayanan	3,375	0,371
U4	Biaya/Tarif	3,614	0,398
U5	Produk pelayanan	3,284	0,361
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,409	0,375
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,364	0,370
U8	Maklumat Pelayanan	3,330	0,366
U9	Penanganan Pengaduan	3,364	0,370
<b>Total IKM</b>			83,66
<b>Mutu Pelayanan</b>			B
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			BAIK
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>			U4
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>			U5

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 unsur dengan nilai terendah.

Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat



pada tabel di bawah ini:

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Oktober Tahun 2024				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-IV	Minggu Ke-IV	
1.	Produk Pelayanan	melaksanakan evaluasi terhadap Produk pelayanan dan memastikan bahwa Prosedur Pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku				x	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan



Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik

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



### 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
	melaksanakan rapat evaluasi terhadap Produk pelayanan dan memastikan bahwa Prosedur Pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku	Sudah	Telah dilakukan rapat untuk mengevaluasi terkait Produk pelayanan dan memastikan bahwa Prosedur Pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku		Kurang tanggapnya para exportir dengan adanya beberapa perubahan peraturan terkait syarat pengajuan E-SKA yang saat ini perlu lebih di sosialisasikan



## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut semuanya, karena hanya ada satu unsur saja yang menjadi perhatian tindak lanjut di Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III tahun 2024.

Bali, 16 Desember 2024

 Ditandatangani secara elektronik oleh :  
Pit. KEPALA DINAS  
**Ir. I Made Sudarsana, M.Si**  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19650810 199203 1 017

