



ဆွဲယူမှု

SURVEI

အကျိုးအမြတ်

KEPUASAN

အကျိုးအမြတ်

MASYARAKAT

INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI

Triwulan I Tahun 2026



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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.



DAFTAR ISI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Metode Pengumpulan Data	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB II	6
ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	13
KESIMPULAN	13
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.

Inspektorat Daerah Provinsi Bali 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 oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online (google form)* 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 Inspektorat Daerah Provinsi Bali 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) tertentu yaitu 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1500 Orang dan sampel sebanyak 306 responden.



BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 306 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	157	51,3 %
		Perempuan	149	48,7 %
2	Pendidikan	SD	0	0 %
		SMP	1	0,3 %
		SMA	23	7,5 %
		Diploma	6	2 %
		S1	218	71,2 %
		S2	57	18,6 %
		S3	1	0,3 %
3	Pekerjaan	ASN (PNS, CPNS, PPPK)	273	89,2 %
		TNI	0	0 %
		POLRI	2	0,7 %
		Swasta	8	2,6 %
		Wiraswasta	10	3,3 %
		Pelajar/Mahasiswa	9	2,9 %
		Lainnya	4	1,3 %

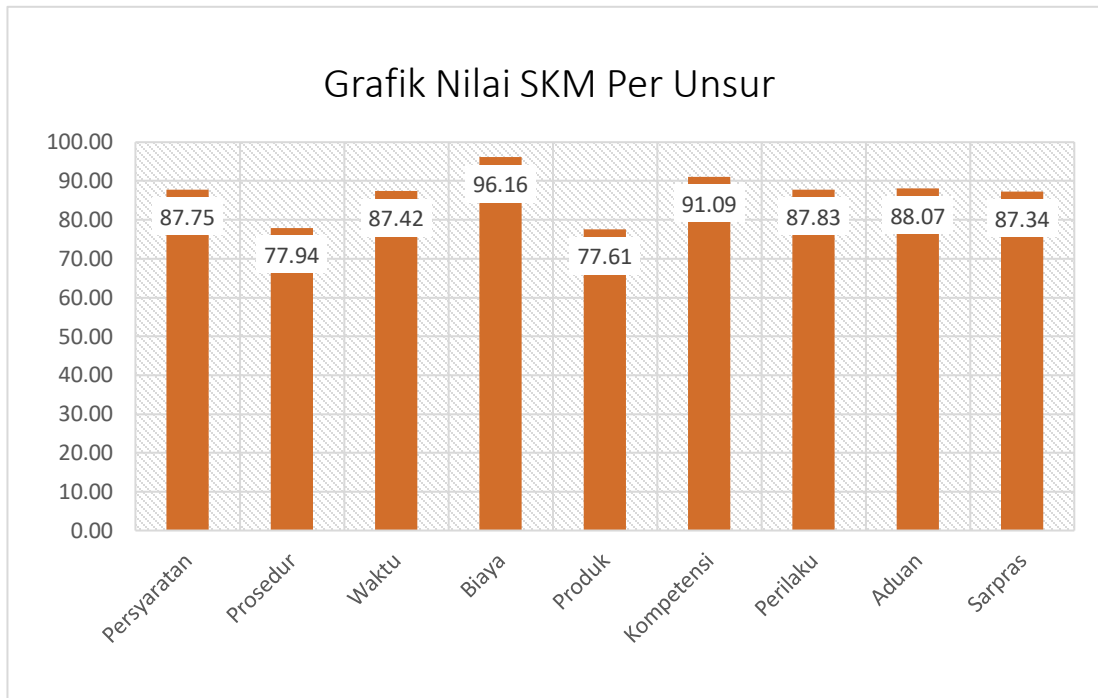


2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jumlah
	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	
Jumlah Nilai/ Unsur	1074	954	1070	1177	950	1115	1075	1069	1078	
NRR/ Unsur	3,510	3,118	3,497	3,846	3,105	3,644	3,513	3,493	3,523	
NRR tertimbang/ Unsur	0,390	0,346	0,388	0,427	0,345	0,404	0,390	0,388	0,391	3,469
IKM UNIT PELAYANAN										86,7
MUTU UNIT LAYANAN										B



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk layanan dan prosedur merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 77,61. Selanjutnya Prosedur Layanan yang mendapatkan nilai 77,94 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran yang masuk, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, Terdapat pula keluhan mengenai sikap petugas pada beberapa layanan yang kurang responsif dan komunikatif, serta sarana prasarana yang perlu diperhatikan dari sisi kerapian dan kenyamanan ruang pelayanan.

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 Prosedur dan mencoba meningkatkan Produk Layanan.



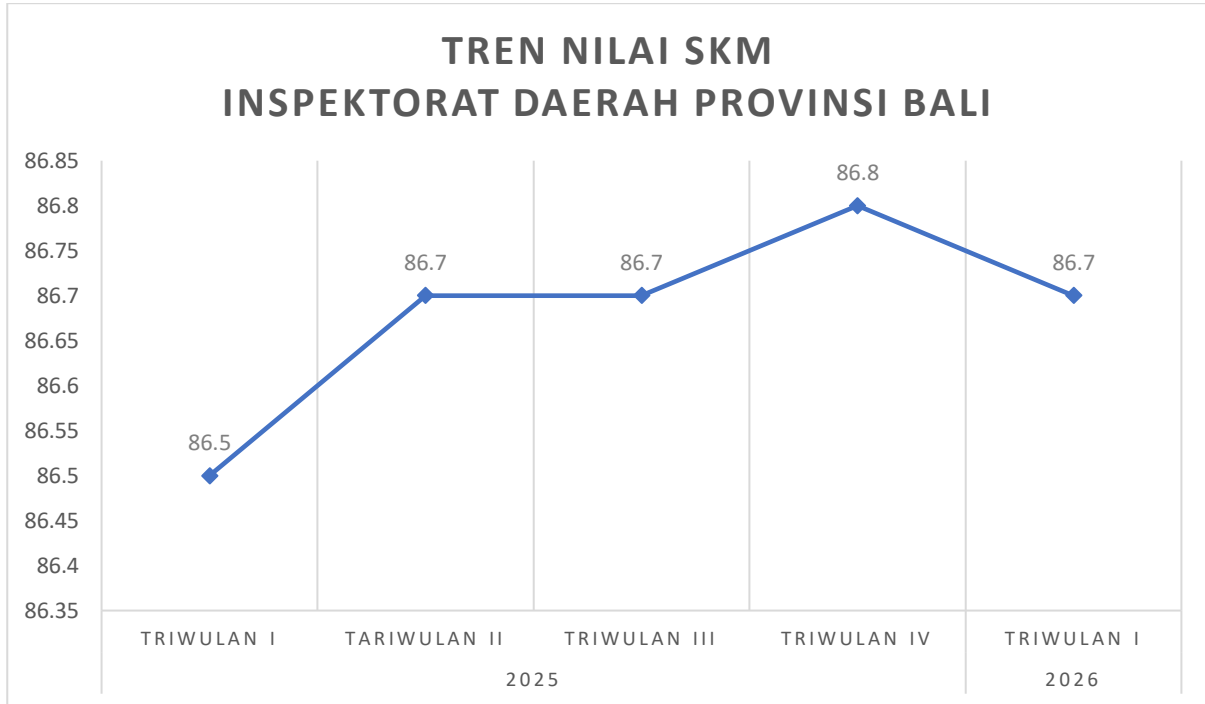
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Melaksanakan kegiatan rapat koordinasi untuk membahas Prosedur Layanan	April 2026	Sekretariat dan Irbanwil
2	Produk Layanan	Melaksanakan kegiatan rapat koordinasi untuk membahas Produk Layanan	Mei 2026	Sekretariat dan Irbanwil



2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat Daerah Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 triwulan terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Inspektorat Daerah Provinsi Bali telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.



BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA


Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (triwulan IV Tahun 2025)

No	Unsur	NRR/Unsur
1	Persyaratan	3,920
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,837
3	Waktu Penyelesaian	3,892
4	Biaya/Tarif	3,960
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,809
6	Kompetensi Pelaksana	3,857
7	Perilaku Pelaksana	3,999
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,929
9	Sarana dan Prasarana	3,980

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Inspektorat Daerah Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode triwulan IV Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Rapat Koordinasi	Sudah	<p>Melaksanakan Rapat Koordinasi, untuk memberikan materi guna memperluas pengetahuan dan wawasan terkait Prosedur dan Produk Layanan yang ada pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>Tantangan yang dihadapi antara lain masih minimnya penggunaan teknologi digital dalam proses binwas, sehingga pendekatan masih didominasi manual yang kurang efisien, serta terbatasnya jumlah SDM yang berpengalaman.</p>	



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I (Januari - Maret 2026), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah Pengguna Layanan yang mengisi SKM pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali pada Triwulan I Tahun 2026 melalui *google form* sebanyak 306 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali, secara umum telah mencerminkan tingkat kualitas yang “Baik” dengan nilai SKM 86,7.

Dua unsur pelayanan dengan nilai terendah yang menjadi prioritas perbaikan adalah Produk Layanan (77,61) dan Prosedur (77,94).

3. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Inspektorat Daerah Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang disusun, dengan realisasi sebesar 100%.

Bali, 30 Maret 2026

	<small>Ditandatangani secara elektronik oleh:</small>
	INSPEKTUR Ida Bagus Gede Sudarsana, S.H. Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19691010 199703 1 012



LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survey Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2026

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Umur (pilih sesuai rentang umur) *

Dibawah 20 Tahun

20 -30 Tahun

31 - 40 Tahun

41- 50 Tahun

Diatas 50 Tahun

Tingkat/Jenis Pendidikan *

SD

SMP

SMA

DIPLOMA

S1

S2

S3

Jenis Pekerjaan *

ASN (PNS, CPNS, PPPK)

TNI

POLRI

SWASTA

WIRASWASTA

PELAJAR / MAHASISWA

LAINNYA

Bidang/bagian yang pernah melayani saudara *

Sekretariat (Umum Kepegawain, Penyusunan Program dan Keuangan, Analisa dan Evaluasi)

Irbanwil (Pembinaan dan Pengawasan)

Jenis Layanan yang diterima

Permohonan Data dan Informasi

Konsultasi

Narasumber

Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

Bagaimana penilaian saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali? (Keterangan : 1. Tidak Sesuai, 2.Kurang Sesuai, 3.Sesuai, 4.Sangat Sesuai) *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara mengenai kemudahan prosedur pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali? (Keterangan : 1. Tidak Mudah, 2.Kurang Mudah, 3.Mudah, 4.Sangat Mudah) *

	1	2	3	4	
--	---	---	---	---	--

Bagaimana penilaian saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali? (Keterangan : 1. Tidak Sopan, 2.Kurang Sopan, 3.Sopan, 4.Sangat Sopan) *

	1	2	3	4	
Tidak Sopan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sopan

Bagaimana penilaian saudara terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali? (Keterangan : 1. Tidak Baik, 2.Kurang Baik, 3.Baik, 4.Sangat Baik) *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana penilaian saudara mengenai layanan pengaduan pengguna layanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali? (Keterangan : 1. Tidak Baik, 2.Kurang Baik, 3.Baik, 4.Sangat Baik) *


	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Saran/Masukan *

Long answer text



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



பெங்களூர் புவாயிக்குமி காமி
PEMERINTAH PROVINSI BALI
ආණ්ඩුපාලන කොමසාරිස් කාර්යාලය
INSPEKTORAT DAERAH

ආණ්ඩු පාලන ආයතනයේ ප්‍රකාශන දෙපාර්තමේන්තුව, සී.සී. පාර, කුරුමාව, (100000), කොළඹ 10, ශ්‍රී ලංකාව
Jalan D.I. Panjatan Nomor 14 Ni Mandala, Denpasar (80235), Telepon (0361) 243931
Laman : inspektorat.baliprov.go.id, Pos-el : inspektorat@baliprov.go.id

Bali, 23 Pebruari 2026

Nomor : B.09.000/ /Set/ltprov
Sifat : Biasa
Lampiran : 1(Satu) eksemplar
Hal : Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2026


Yth. (Daftar Terlampir)
di -
Tempat

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali khususnya di Bidang Pengawasan dan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berkenaan dengan hal tersebut, kami mohon partisipasinya agar dapat mengisi kuesioner untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2026 secara *online* dengan mengakses pada *link* berikut : <https://balikom.info/SKM-ITPROV-TW12026>

Untuk menegakkan Integritas, Inspektorat Daerah Provinsi Bali dalam menyelenggarakan pelayanan tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun kepada perorangan maupun lembaga. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan, agar melaporkan dengan dilengkapi bukti autentik melalui www.lapor.go.id.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik oleh:
INSPEKTUR
Ida Bagus Gede Sudarsana, S.H.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19691010 199703 1 012

