



ବିର୍କିଣ୍ଟ୍ୟ ପ୍ରାଦୀନ୍ଦ୍ରି ତାଣି
PEMERINTAH PROVINSI BALI
ନିଷବ୍ଦିତ ବ୍ୟାପାର ବିଭାଗ
DINAS PERHUBUNGAN

ରାଜ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପାତ୍ର କୁମ୍ଭ ୧୩୧ ନାମକରଣ ନାମି (ପଂଚମୀ) ।
JALAN KAPten COK. AGUNG TRESNA I NOMOR 1 DENPASAR-BALI (80235),

ଭାରାତୀୟ ଭାଷା (ବାଲିନ୍ଦ୍ରି) ପ୍ରକାଶକ ପ୍ରକାଶକ ।

ଫୋନ୍ (0361) 224436, 227730 ଲାମାନ୍ : dishub.baliprov.go.id ପୋସ୍-ଇମେଲ୍ : dishub@baliprov.go.id

Bali, 10 Desember 2025

Yth. Kepala Biro Organisasi Setda
Provinsi Bali
di -
Tempat

SURAT PENGANTAR

Nomor : B.16.000/5400/SEKRET/DISHUB

No	Uraian	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) TW IV Dinas Perhubungan Provinsi Bali Tahun 2025	1 Eksemplar	Dengan Hormat diisampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PERHUBUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI BALI
TAHUN 2025**



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



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 Pelaksanaan 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	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).7	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
1. Kuesioner.....	12
<input type="checkbox"/> Bagian I	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	14



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 Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Provinsi Bali 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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara 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 yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bali.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara 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 :



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mengirimkan *link google form* kepada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Instansi Vertikal/Lembaga Terkait, Perusahaan dan Pelaku transportasi, Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota se-Bali, dan Kelompok/Organisasi Kemasyarakatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Mulai tanggal 10 November s/d 5 Desember 2025, masyarakat/responden dapat memberikan pendapatnya melalui aplikasi *google form*.

1. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Kepuasan pelayanan publik dan zona integritas Bentuk Jawaban Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



**BANGGA
BERPENGARUH
DI INDONESIA**

- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilaksanakan di lokasi responden masing-masing secara online.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pengumpulan data responden SKM dilaksanakan mulai tanggal 10 November s/d 5 Desember 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	9 November 2025	1
2.	Pengumpulan Data	10 November s/d 5 Desember 2025	26
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	8 Desember 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	10 Desember 2025	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mengirimkan *link google form* kepada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Instansi Vertikal/Lembaga Terkait, Perusahaan dan Pelaku transportasi, Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota se-Bali, dan Kelompok/Organisasi Kemasyarakatan sehingga telah diterima Jumlah responden yang telah melakukan pengisian kuesioner SKM adalah sebanyak 71 responden.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	37	52,1%
		PEREMPUAN	34	47,9%
2	PENDIDIKAN	SD/SEDERAJAT	0	0%
		SMP/SEDERAJAT	1	1,4%
		SMA/SEDERAJAT	7	9,9%
		D1/D2/D3	5	7%
		D4/S1	42	59,2%
		S2	16	22,5%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	66	93%
		TNI	1	1,4%
		POLRI	0	0%
		NON ASN	3	4,3%
		KARYAWAN BUMN	0	0%
		KARYAWAN SWASTA	0	0%
		PELAKU TRANSPORTASI	0	0%



No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
		WIRAUSAHA	1	1,4%
		PELAJAR/MAHASIS WA	0	0%
		LAINNYA	0	0%

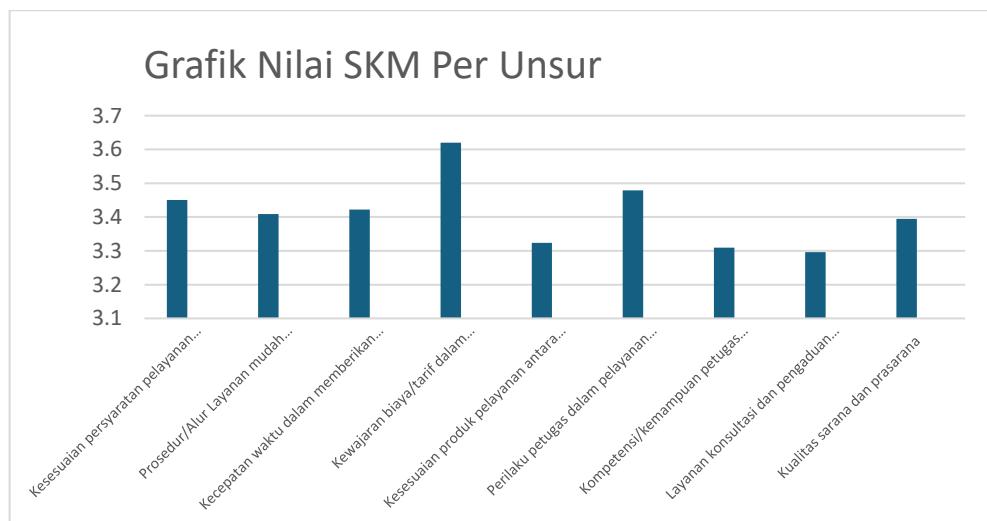
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,45	3,41	3,42	3,62	3,32	3,48	3,31	3,30	3,39
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,29 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. "Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/diakses" mendapatkan nilai terendah yaitu 3,30. Selanjutnya "Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan" yang mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga "Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan" dengan nilai 3,32 merupakan nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu "Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan" mendapatkan nilai tertinggi 3,62, selanjutnya layanan dengan nilai tertinggi kedua yakni "Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan" dengan nilai 3,48 dan layanan dengan nilai tertinggi ketiga yakni "Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan" dengan nilai 3,45
3. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

Kesulitan masyarakat dalam mengakses layanan konsultasi dan pengaduan masih sering dikeluhkan, baik itu minimnya layanan maupun masyarakat yang masih belum mengetahui layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bali.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Kami akan melakukan sosialisasi produk layanan melalui media sosial untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bali.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM triwulan I, II, III dan IV tahun 2025 akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama stake holder pada 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/diakses	Melakukan sosialisasi di media sosial mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia, serta selalu mengingatkan masyarakat dan pihak terkait mengenai layanan yang telah disediakan	✓				Kasubag. Umum dan Kepegawaian
2	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Memberikan pelatihan dan selalu mengecek kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	✓				Kasubag. Umum dan Kepegawaian
3	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Melakukan evaluasi kesesuaian pelayanan berdasarkan SOP yang berlaku dan melakukan monitoring serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan	✓				Kasubag. Umum dan Kepegawaian



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

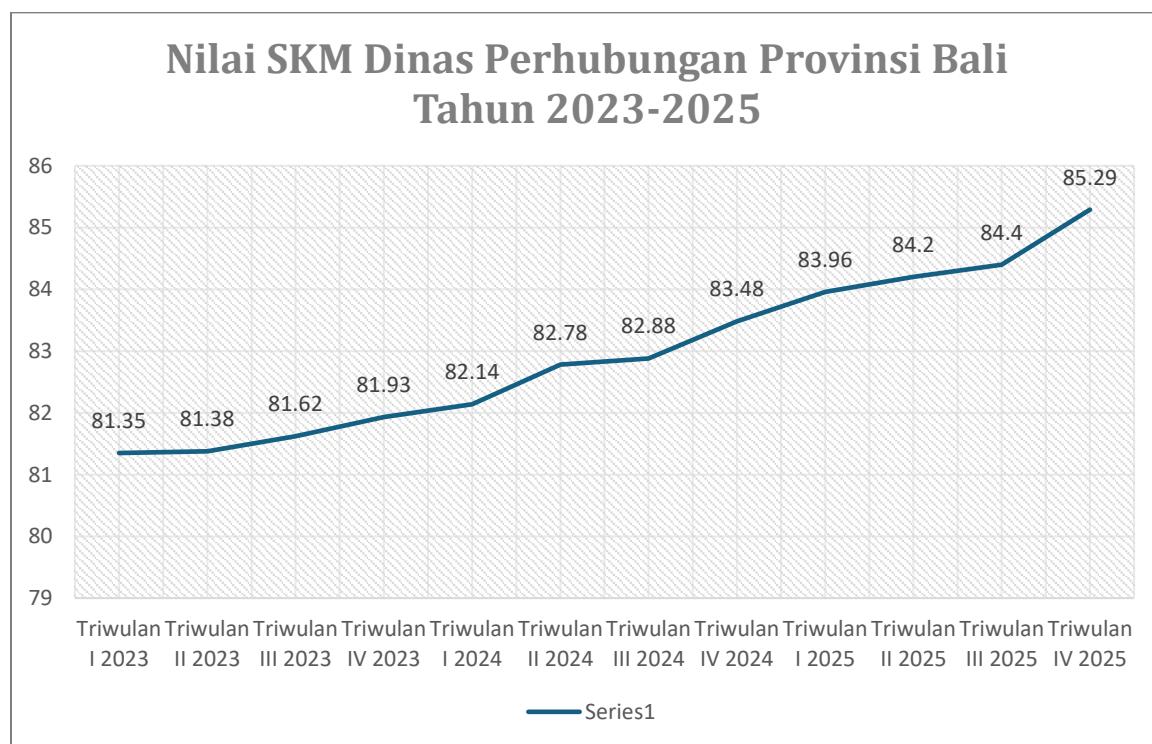
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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 Perhubungan Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan IV Tahun 2025 mulai dari tanggal 10 November s/d 5 Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Bali secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,29. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perhubungan Provinsi Bali menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2023 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/diakses, kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.



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



LAMPIRAN

1. Kuesioner

• Bagian I

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali

Login ke Google untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Data Responden

Isilah Data Bapak/Ibu/Saudara yang sebenar-benarnya!

Nama *

Jawaban Anda

Alamat *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir *

SMA/Sederajat

Pekerjaan/Jabatan *

ASN

TNI

POLRI

NON ASN

Karyawan BUMN

Karyawan Swasta

Pelaku Transportasi

Wirausaha

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

Bidang/Bagian yang pernah melayani Bapak/Ibu *

Sekretariat

Bidang Lalu Lintas jalan

Bidang Angkutan Jalan

Bidang Pelayaran

Bidang Keterpaduan Moda

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir



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



• Bagian II

Pertanyaan	
<p>Jawablah Pertanyaan di bawah ini dengan apa adanya sesuai kondisi!</p>	
<p>1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Prosedur/Alur Layanan mudah dipahami dan dilakukan ?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Kurang Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sangat Sopan dan Ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Kompeten <input type="radio"/> Kurang Kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat Kompeten</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <p><input type="radio"/> Tidak Wajar <input type="radio"/> Kurang Wajar <input type="radio"/> Wajar <input type="radio"/> Gratis</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/diakses ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah</p>
	<p>9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Baik <input type="radio"/> Kurang Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik</p>



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



BANGGA
BERPENGARUH
DI INDONESIA

2. Hasil Olah Data SKM

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER- UNSUR PELAYANAN									KELUHAN/SARAN PERBAIKAN
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
2	Perempuan	S2	ASN	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
3	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
4	Perempuan	S2	ASN	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
5	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	Laki-laki	S2	ASN	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	Perempuan	S2	ASN	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
10	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
11	Perempuan	D4/S1	ASN	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
12	Perempuan	S2	ASN	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
13	Laki-laki	D4/S1	TNI	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
14	Perempuan	D4/S1	ASN	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
15	Perempuan	S2	ASN	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
16	Laki-laki	S2	ASN	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
17	Perempuan	S2	ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
18	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
19	Perempuan	D4/S1	ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
20	Laki-laki	S2	ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
21	Perempuan	S2	ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
22	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
23	Laki-laki	S2	ASN	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
24	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
25	Perempuan	D4/S1	ASN	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
26	Perempuan	D4/S1	ASN	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
27	Perempuan	D4/S1	ASN	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
28	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdigij.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT												
DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI												
No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER- UNSUR PELAYANAN								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
29	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	3
30	Laki-laki	S2	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN	3	3	4	4	3	3	3	3	3
32	Perempuan	S2	ASN	4	3	3	4	3	3	3	4	4
33	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	4	3	4	3	3	3	3	3
34	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	4	3	3	3	3	3	3
36	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	Perempuan	S2	ASN	4	4	3	3	3	3	3	3	3
38	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN	3	3	3	3	3	4	3	3	3
39	Laki-laki	D4/S1	Wirausaha	3	3	4	3	3	4	3	4	4
40	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	4	4	3	4	4	3	3	4
41	Perempuan	D4/S1	ASN	4	3	3	3	4	4	3	3	4
42	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN	3	3	4	3	4	4	3	3	4
43	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	4	3	4	4	4	3	4
44	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN	3	4	3	3	3	3	4	3	3
45	Perempuan	D4/S1	ASN	4	3	3	3	3	3	4	3	3
46	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN	3	3	4	3	3	3	4	3	4
47	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN	3	4	3	3	4	3	3	3	4
48	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	4	3	3	3	4
49	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	3	3	4	3	4	3	3	3	4
50	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	4	3	4
51	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	4	3	3
54	Perempuan	D4/S1	ASN	4	3	3	4	4	4	4	4	3
55	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	Laki-laki	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	Laki-laki	SMP/Sederajat	ASN	3	3	3	3	3	3	3	2	2
58	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	4	3	4	4	4	3	2
59	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	4	4	3	4
60	Perempuan	D4/S1	NON ASN	4	4	4	4	4	3	3	4	4



TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT												
DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI												
No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER- UNSUR PELAYANAN								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
61	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Laki-laki	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	Perempuan	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
69	Perempuan	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	Perempuan	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	4	4	3	4	4	4	4	
NILAI RATA-RATA				3.45	3.41	3.42	3.62	3.32	3.48	3.31	3.30	3.39
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG				0.38	0.38	0.38	0.40	0.37	0.39	0.37	0.37	0.38
SKM UNIT PELAYANAN				85.29								3.41



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





**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.



NRR PER UNSUR

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	86,27	BAIK
2	Prosedur/Alur Layanan mudah dipahami dan dilakukan	85,21	BAIK
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	85,56	BAIK
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	90,49	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	83,10	BAIK
6	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	86,97	BAIK
7	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	82,75	BAIK
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/diakses	82,39	BAIK
9	Kualitas sarana dan prasarana	84,86	BAIK

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK



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 Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan III Tahun 2025



Dinas Perhubungan
Pemerintah Provinsi Bali
2025



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perhubungan 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.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	84,43	BAIK
2	Prosedur/Alur Layanan mudah dipahami dan dilakukan	82,79	BAIK
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	85,66	BAIK
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95,08	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	81,56	BAIK
6	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	82,79	BAIK
7	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	82,38	BAIK
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/diakses	81,97	BAIK
9	Kualitas sarana dan prasarana	81,15	BAIK

Ket. Tertinggi, Terendah

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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas sarana dan prasarana	Mengecek dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat	√				Kasubag. Umum dan Kepegawaian
2	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/di akses	Melakukan evaluasi mengenai penyebaran informasi kepada masyarakat terkait layanan pengaduan yang disediakan	√				Kasubag. Umum dan Kepegawaian
3	Kesesuaian produk pelayanan	Melakukan evaluasi mengenai kesesuaian produk pelayanan yang	√				Kasubag. Umum dan Kepegawaian



No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
	antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	disediakan					



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



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	Kualitas sarana dan prasarana	Sudah	Melakukan pengecekan sarana dan prasarana yang telah disediakan		Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan nyaman



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/ diakses	Sudah	Melakukan evaluasi mengenai penyebaran informasi kepada masyarakat terkait layanan pengaduan yang disediakan		Masih minimnya informasi dan sosialisasi kepada masyarakat secara tatap muka
3	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Sudah	Melakukan evaluasi mengenai kesesuaian produk pelayanan yang disediakan		Konsistensi Petugas Layanan dalam melaksanakan pengenalan produk layanan



BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Perhubungan Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 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	Kualitas saran dan prasarana	Konsisten melakukan pengecekan sarana dan prasarana yang telah tersedia	3 Bulan	Kasubag. Umum dan Kepegawaian	-
2	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/ diakses	Konsisten dalam meningkatkan efektifitas konsultasi dan pengaduan agar mudah diakses dan digunakan	3 Bulan	Kasubag. Umum dan Kepegawaian	-
3	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Meningkatkan pengetahuan pegawai dalam penguasaan produk layanan agar sesuai	3 Bulan	Kasubag. Umum dan Kepegawaian	-



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
		dengan SOP yang berlaku			



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

