

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2026



DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KOTA DENPASAR
2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III.....	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
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.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri pada Bagian Organisasi Setda Kota Denpasar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 6 (enam) bulan (per semester). Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar yang mendapatkan pelayanan selama semester 1 (satu) Tahun 2026 periode Bulan Januari-Juni 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar ataupun dapat melihat dari jumlah penerima layanan pada SKM periode sebelumnya. Berdasarkan data jumlah penerima layanan pada SKM Semester I Tahun 2026 tercatat populasi penerima layanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar adalah sebanyak 121 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan melalui penentuan jumlah minimum sampel pada tabel *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan*, maka jumlah minimum sampel responden yang dikumpulkan dalam satu periode SKM (Semester I Tahun 2026) yaitu 121 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 121 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

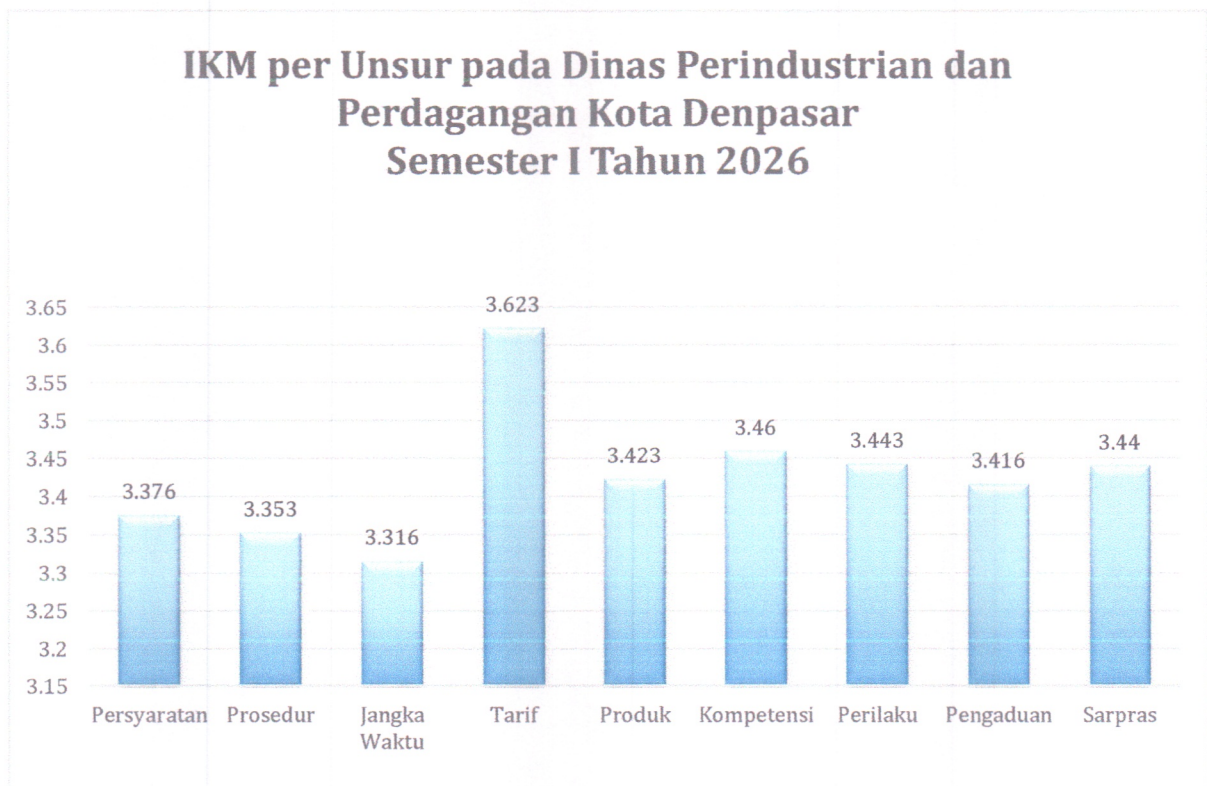
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	73	60.3%
		Perempuan	48	39.7%
2	PENDIDIKAN	SMA Kebawah	25	20.7%
		Diploma	11	9.1%
		S1	72	59.5%
		S2 ke atas	9	7.4%
		SD	4	3.3%
3	PEKERJAAN	UKM	27	22.3%
		Lainnya	72	59.5%
		Pedagang Pasar	8	6.6%
		Pengrajin / IKM	14	11.6%
4.	JENIS LAYANAN	PELAYANAN KONSULTASI DESAIN DAN KEMASAN PADA UPTD. LDD (LAYANAN DESAIN DENPASAR	5	4.13%
		PELAYANAN PEMBINAAN DAN FASILITASI BAGI INDUSTRI KECIL MENENGAH (IKM) DAN USAHA KECIL MENENGAH (UKM)	97	80.17%
		PELAYANAN TERA/TERA ULANG ALAT UKUR DAN TIMBANGAN PADA UPTD. METROLOGI LEGAL KOTA DENPASAR	19	15.70%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	PELAYANAN PEMBINAAN DAN FASILITASI BAGI INDUSTRI KECIL MENENGAH (IKM) DAN USAHA KECIL MENENGAH (UKM)	100	3.50	3.42	3.31	3.54	3.50	3.50	3.47	3.43	3.47	86.41
2.	PELAYANAN KONSULTASI DESAIN DAN KEMASAN PADA UPTD. LDD (LAYANAN DESAIN DENPASAR	105	3.29	3.28	3.31	3.73	3.36	3.46	3.43	3.39	3.45	85.18
3.	PELAYANAN TERA/TERA	121	3.34	3.36	3.33	3.60	3.41	3.42	3.43	3.43	3.40	85.29

Rerata IKM Per Unsur	ULANG ALAT UKUR DAN TIMBANGAN PADA UPTD. METROLOGI LEGAL KOTA DENPASAR												
		3.376	3.353	3.316	3.623	3.423	3.460	3.443	3.416	3.440	3.430		
IKM Unit Layanan	85.63												
Mutu Unit Layanan	B (Baik)												

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa prosedur pelaksanaan, jangka waktu dan persyaratan, merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Jangka Waktu Layanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,316. Selanjutnya Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua dengan skor 3.353, dan Persyaratan mendapatkan nilai terendah ketiga dengan skor 3,376.

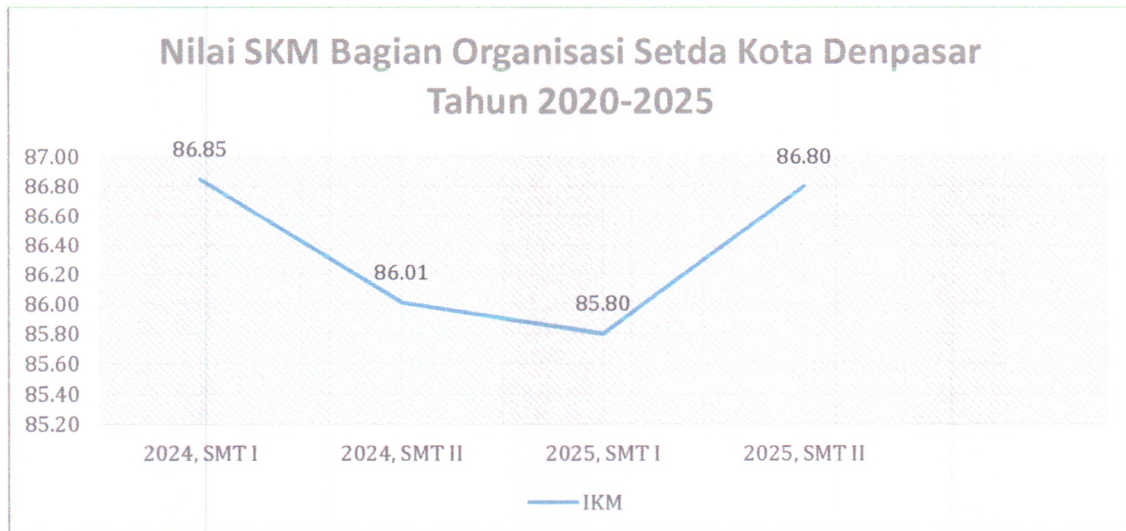
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

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 mempercepat proses pelayanan, penyederhanaan Prosedur pelaksanaan serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Jangka Waktu	Perlu dilakukan evaluasi terhadap waktu penyelesaian layanan di Standar Pelayanan maupun pada SOP	Juli 2026	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar / Kepala UPTD yang menangani
2	Prosedur	Perlu dilakukan evaluasi terhadap prosedur di Standar Pelayanan maupun tahapan pada SOP	Juli 2026	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar / Kepala UPTD dan Kepala Bidang yang menangani
3	Persyaratan	Perlu dilakukan evaluasi terhadap mengefisiensi Persyaratan di Standar Pelayanan maupun SOP	Juli 2026	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar / dan Kepala Bidang yang menangani Kepala UPTD yang menangani

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar 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 Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar periode Semester 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 Semester II Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,465
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,465
3	Waktu Penyelesaian	3,438
4	Biaya/Tarif	3,584
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,566
6	Kompetensi Pelaksana	3,619
7	Perilaku Pelaksana	3,549
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,473
9	Sarana dan Prasarana	3,407

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester II 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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melaksanakan Rapat Terkait Evaluasi Standar Operasional Prosedur	Sudah	Melaksanakan Rapat Intern terkait Evaluasi Standar Operasional Prosedur		
2	Melaksanakan rapat Intern Evaluasi SKM	Sudah	Rapat Intern Evaluasi SKM Semester II Tahun 2025		

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 121 responden mengisi SKM pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar di tahun 2026. Layanan Konsultasi Pelayanan Tera/Tera Ulang Alat Ukur Dan Timbangan Pada Uptd. Metrologi Legal Kota Denpasar dengan pengguna layanan terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 121 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85.63. Meskipun terdapat fluktuasi, nilai SKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar dalam kurun waktu Tahun 2024 hingga Tahun 2025 menunjukkan konsistensi kinerja cukup Baik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Pelayanan, jangka waktu dan persyaratan. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar akan menindaklanjuti sesuai dengan rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Denpasar, 10 Juli 2026

Kepala Dinas Perindustrian dan
Perdagangan Kota Denpasar



Ni Nyoman Sri Utari, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196706101989012004

LAMPIRAN

1. Kuesioner



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

14:52 38%

docs.google.com/form

PELAYANAN TERA/TERA ULANG
ALAT UKUR DAN TIMBANGAN
PADA UPTD. METROLOGI LEGAL
KOTA DENPASAR

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA/I
TENTANG PERSYARATAN
MEMPEROLEH PELAYANAN
TERA/TERA ULANG ALAT UKUR DAN
TIMBANGAN PADA UPTD.
METROLOGI LEGAL KOTA DENPASAR

Keterangan jawaban : 1 (Tidak
Mudah) ; 2 (Cukup Mudah) ; 3
(Mudah) ; 4 (Sangat Mudah)

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

BAGAIMANAKAH PROSEDUR
MEMPEROLEH LAYANAN TERA/TERA
ALAT UKUR DAN TIMBANGAN

