



2026

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER 1



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK



DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
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	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
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.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik 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 Dinas Komunikasi, Informatika dan StatistikSetda 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 Dinas Komunikasi, Informatika dan StatistikSetda 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 Komunikasi, Informatika dan Statistik 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 Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar ataupun dapat melihat dari jumlah penerima layanan pada SKM periode sebelumnya. Berdasarkan data jumlah penerima layanan pada SKM Semester I Tahun 2026, Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan melalui penentuan jumlah minumum 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 **202** orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 202 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	116	57,43 %
		Perempuan	86	42,57 %
2	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	76	37,62 %
		Pelajar/mahasiswa	66	32,67 %
		Pegawai Swasta	9	4,46 %
		Wiraswasta/Usaha wan	7	3,47 %
		Lainnya	44	21,78 %
3	JENIS LAYANAN	Layanan TIK (jaringan dan internet, server, Video converance, Sound system)	15	7,43 %
		Layanan Informasi Publik (permohonan informasi publik, pengaduan, kunjungan)	67	33,17 %
		Layanan publikasi (Website, Medsos, Radio)	44	21,78 %
		Layanan Penggunaan Sertifikat Elektronik Individu	55	27,23 %
		Layanan Data Sektoral	21	10,40 %

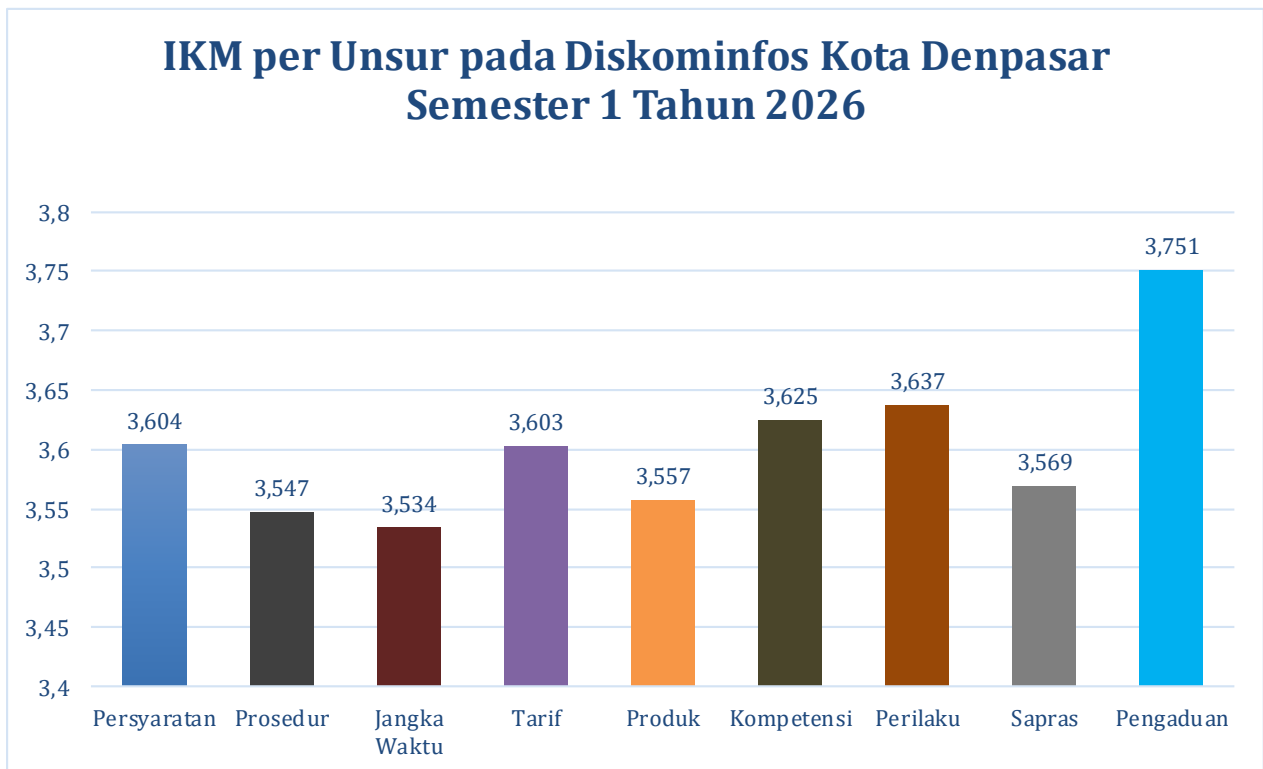
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FD5m2m0MS14nPSE1u7J9LDxR4XqU-zW7U-hhGB8NPDE/edit?usp=sharing>

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sapras	Aduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan TIK (jaringan dan internet, server, Video converance, Sound system)	15	3,533	3,4	3,4	3,46	3,4	3,6	3,6	3,53	3,8	88,1
2.	Layanan Informasi Publik (permohonan informasi publik, pengaduan, kunjungan)	67	3,597	3,507	3,463	3,567	3,463	3,612	3,612	3,493	3,657	88,7
3.	Layanan publikasi (Website, Medsos, Radio)	44	3,705	3,682	3,659	3,636	3,705	3,682	3,705	3,636	3,795	92,1
4.	Layanan Penggunaan Sertifikat Elektronik Individu	55	3,564	3,527	3,527	3,528	3,6	3,564	3,509	3,564	3,691	89,2
5.	Layanan Data Sektoral	21	3,619	3,619	3,619	3,762	3,619	3,667	3,762	3,619	3,810	91,8

Rerata IKM Per Unsur	3,604	3,547	3,534	3,603	3,557	3,625	3,637	3,569	3,751	89,982
IKM Unit Layanan	89,982									
Mutu Unit Layanan	A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek jangka waktu layanan, prosedur pelaksana dan Produk merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Jangka waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,534. Selanjutnya prosedur mendapatkan nilai 3,547 dan Produk mendapatkan nilai 3,557.

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.

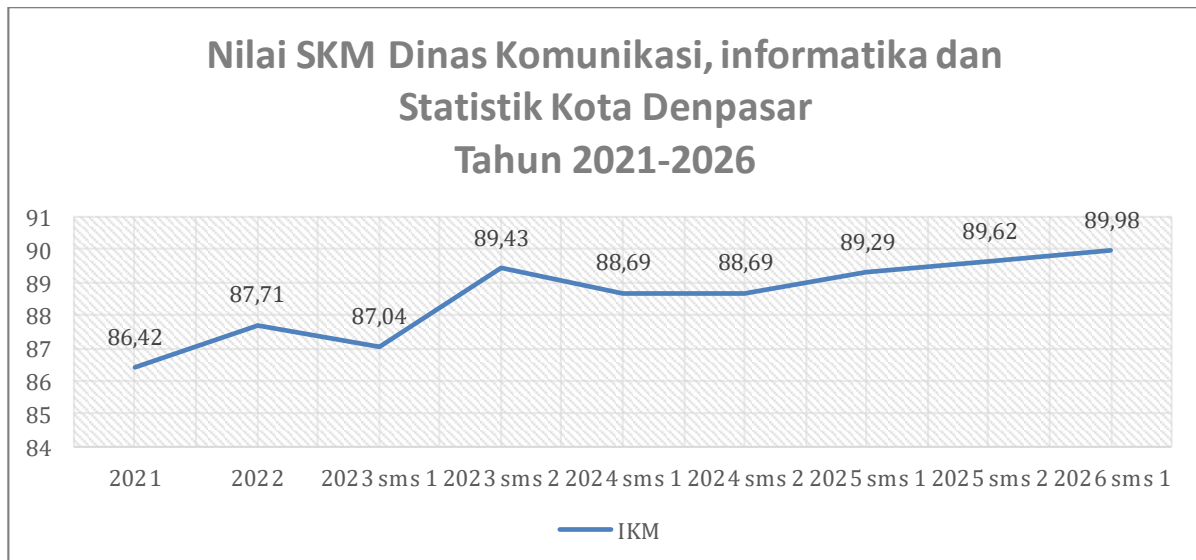
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,

meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, 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	Waktu	Perlu dilakukan evaluasi terhadap waktu penyelesaian layanan di Standar Pelayanan maupun pada SOP	Juli 2026	Kepala Dinas Kominfos
2	Prosedur	Perlu dilakukan evaluasi terhadap prosedur di Standar Pelayanan maupun tahapan pada SOP	Juli 2026	Kepala Dinas Kominfos
3	Produk	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap produk layanan agar semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	Juli 2026	Kepala Dinas Kominfos

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik 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 Komunikasi, Informatika dan Statistik 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	3,614
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,584
3	Waktu Penyelesaian	3,515
4	Biaya/Tarif	3,535
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,554
6	Kompetensi Pelaksana	3,554
7	Perilaku Pelaksana	3,634
8	Sarana dan Prasarana	3,594
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,713

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik 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 Sosialisasi dan Asistensi Kebijakan Reformasi Birokrasi Tahun 2025	Sudah	Melaksanakan Sosialisasi Penguatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2025	 	
2	Melaksanakan Sosialisasi Analisis Jabatan dan Beban Kerja	Sudah	Sosialisasi Kelas Jabatan dan Sosialisasi penyesuaian data siasn		

					
3	Sosialisasi Pelayanan Publik Merupakan Salah Satu Indikator Penilaian Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja	Sudah	Sosialisasi Peraturan Menteri Panrb Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan. Sosialisasi Surat Edaran Walikota 000.8.3.4/1596/Setda Tahun 2025 Tentang Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. Sosialisasi Penyusunan Sop Sesuai Dengan Peraturan Walikota	  	

			Nomor 44 Tahun 2022 Tentang Mekanisme Penyusunan Sop Di Lingkungan Pemerintah Daerah.		
--	--	--	---	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 202 responden mengisi SKM pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar di tahun 2026. Layanan Informasi Publik dengan pengguna layanan terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 67 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,98. Meskipun terdapat fluktuasi, nilai SKM Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar dalam kurun waktu Tahun 2023 sms2 hingga Tahun 2026 menunjukkan konsistensi kinerja Sangat Baik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, prosedur dan produk spesifikasi. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar akan menindaklanjuti sesuai dengan rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Denpasar, Juli 2026

	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS GDE WIRAKUSUMA WAHYUDI, S.Sos Pembina TK.I /IV/b NIP. 197402051999031010
---	--

LAMPIRAN

1. Kuesioner



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



Section 2 of 2

Responden Responden tentang Pelayanan

Description (optional)

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Keterangan : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai) ; 3 (Sesuai) ; 4 (Sangat Sesuai)

Jawaban: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?

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

Jawaban: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Keterangan : 1 (Tidak Cepat) ; 2 (Kurang Cepat) ; 3 (Cepat) ; 4 (Sangat Cepat)

Jawaban: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?

Keterangan : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai) ; 3 (Sesuai) ; 4 (Sangat Sesuai)

Jawaban: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan antara yang tertera di dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Keterangan : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai) ; 3 (Sesuai) ; 4 (Sangat Sesuai)

Jawaban: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?

Keterangan : 1 (Tidak Kompeten) ; 2 (Kurang Kompeten) ; 3 (Kompeten) ; 4 (Sangat Kompeten)

Jawaban: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kepatuhan dan ketepatan?

Keterangan : 1 (Tidak sesuai dan lemah) ; 2 (Kurang sesuai dan lemah) ; 3 (Sesuai dan lemah) ; 4 (Sangat sesuai dan lemah)

Jawaban: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (media yang digunakan)?

Keterangan : 1 (Buruk) ; 2 (Cukup) ; 3 (Berkas) ; 4 (Sangat Berkas)

Jawaban: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengaduan layanan?

Keterangan : 1 (Tidak ada) ; 2 (Tidak ada yang berfungsi) ; 3 (Berfungsi kurang maksimal) ; 4 (Berfungsi dengan baik)

Jawaban: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4