

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERHUBUNGAN
KOTA DENPASAR
SEMESTER I TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	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	8
BAB III.....	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV	22
KESIMPULAN	22
LAMPIRAN.....	23
1. Kuesioner	23
2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan 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 mengikut sertakan 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 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Dinas Pehubungan Kota Denpasar menyelenggarakan survey 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 Perhubungan 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 Perhubungan 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. **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.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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 Perhubungan Kota Denpasar yang mendapatkan pelayanan selama semester 1 (satu) Tahun 2026 periode Bulan Januari-Juni 2026.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 627 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-Laki	306	51,20 %
		Perempuan	321	48,80 %
2	PENDIDIKAN	SMA Kebawah	243	38,76 %
		Diploma	26	4,15 %
		S1	321	51,20 %
		S2 Keatas	37	5,90 %
3	PEKERJAAN	ASN	117	18,66 %
		TNI/POLRI	3	0,48 %
		Pelajar	38	6,06 %
		Swasta	234	37,32 %
		Wirausaha	80	12,76 %
		Lainnya	155	24,72%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Terminal Penumpang	38	6,06 %
		Pelayanan Bus Sekolah	277	44,18 %
		Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	26	4,15 %

		Pelayanan Pengawasan dan Pengendalian LLAJ	121	19,30 %
		Pelayanan Pusat Pergudangan/ Pelayanan Angkutan Barang	71	11,32 %
		Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum	60	9,57 %
		Pelayanan Pelabuhan Pengumpan Lokal	34	5,42%

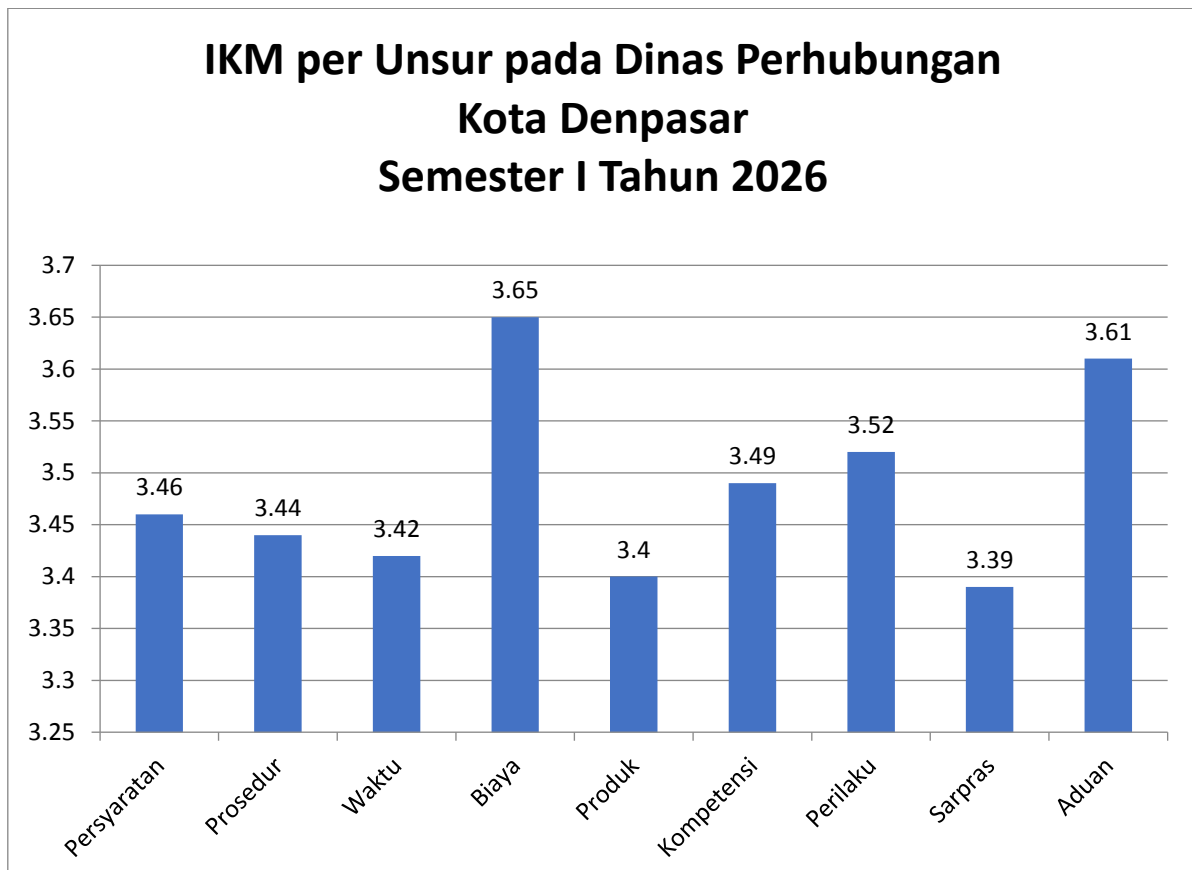
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HxcfSs7BOzRxlz-kVUtBHpsBgEknkGy5vkOkDQMSaQ0/edit?usp=sharing>

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Terminal Penumpang	38	3,42	3,39	3,45	3,82	3,37	3,39	3,45	3,37	3,68	86,97
2.	Pelayanan Bus Sekolah	277	3,54	3,57	3,53	4,00	3,52	3,58	3,67	3,48	3,88	90,93
3.	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	26	3,42	3,38	3,12	3,23	3,27	3,42	3,31	3,38	3,38	83,03
4	Pelayanan Pengawasan dan Pengendalian LLAJ	121	3,42	3,35	3,32	3,37	3,34	3,41	3,46	3,37	3,42	84,56
5	Pelayanan Pusat Pergudangan/ Pelayanan Angkutan	71	3,39	3,42	3,48	3,39	3,34	3,54	3,42	3,38	3,42	85,44

	Barang											
6	Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum	60	3,30	3,23	3,22	3,20	3,20	3,33	3,28	3,15	3,25	80,94
7	Pelayanan Pelabuhan Pengumpan Lokal	34	3,41	3,29	3,26	3,24	3,29	3,35	3,35	3,12	3,24	82,03
Rerata IKM Per Unsur			3,46	3,44	3,42	3,65	3,40	3,49	3,52	3,39	3,61	3,48
IKM Unit Layanan			87,07									
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 aspek sarpras, produk spesifikasi layanan, dan waktu layanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara Kuantitatif, dimensi sarpras dan jangka waktu layanan memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39. Selanjutnya produk spesifik layanan mendapatkan nilai 3,40 dan waktu layanan mendapatkan nilai 3,42.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu terdapat keluhan untuk meningkatkan kecepatan waktu dalam menindaklanjuti permohonan/laporan masyarakat.

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 peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, produk spesifikasi layanan, serta kecepatan waktu dalam menindaklanjuti permohonan/laporan dari masyarakat. 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	Sarana dan Prasarana	Perlu meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan	Triwulan III & IV 2026	Kepala Dinas Perhubungan Kota Denpasar
2	Produk Spesifikasi Layanan	Publikasi Standar Pelayanan	Triwulan III & IV 2026	Kepala Dinas Perhubungan Kota Denpasar
3	Waktu	Perlu dilakukan evaluasi terhadap waktu penyelesaian layanan di Standar Pelayanan maupun pada SOP	Triwulan III & IV 2026	Kepala Dinas Perhubungan Kota Denpasar

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Survey kepuasan masyarakat oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar periode Semester II Tahun 2025 masih dilakukan oleh masing-masing UPT pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar, yang kemudian telah menyusun 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:

- UPTD Transportasi Darat

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	APAKAH RTL TELAH DITINDAKLANJUTI (SUDAH/BELUM)	DESKRIPSI TINDAK LANJUT (MOHON DIJABARKAN)	DOKUMENTASI KEGIATAN	TANTANGAN/HAMBATAN
1	Melakukan perawatan armada dan mengajukan penambahan armada	Sudah	Melakukan perbaikan dan pemeliharaan armada bus sekolah secara rutin demi menjaga kualitas sarana dan prasarana serta mangjukan penambahan bus sekolah	 A photograph showing a person in a blue shirt and red shorts working on the engine of a yellow and red bus. The bus has 'KORPRI' and 'Denpasar' written on its side.	Perbaikan atau peremajaan fasilitas (seperti AC, Ban, Atau pun Kelistrikan yang rusak) sering kali membutuhkan waktu karena harus melalui proses pengajuan anggaran, verifikasi, dan mekanisme pengadaan barang/jasa resmi yang cukup panjang.

2	Melaksanakan briefing terkait SOP Layanan Bus Sekolah.	Sudah	Melaksanakan briefing setiap bulannya terkait SOP Layanan Bus Sekolah dan memastikan seluruh petugas (pramujasa/pramudi) memahami alur pelayanan serta mengadakan pelatihan untuk petugas		Petugas sering kali kesulitan membagi waktu antara melayani masyarakat yang padat setiap harinya dengan waktu untuk mengikuti pelatihan.
3	Mengoptimalkan budaya pelayanan prima	Sudah	Mengoptimalkan budaya pelayanan prima (seperti penerapan 5S: Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dalam melayani.		Menghadapi ratusan karakter siswa dan tantangan yang beragam setiap harinya secara terus-menerus berisiko memicu kelelahan fisik bagi petugas (Pramudi & pramujasa). Jika tidak dikelola dengan manajemen stres yang baik, hal ini dapat secara tidak sengaja mempengaruhi konsistensi sikap ramah dan kesabaran petugas dalam melayani.

- UPTD Terminal Penumpang

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah	Melakukan pembaruan dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan	Prosedur Keberangkatan Kendaraan Prosedur Keberangkatan Penumpang Prosedur Kedatangan Kendaraan Prosedur Kedatangan Penumpang	- Adanya dinamika perubahan regulasi yang mengharuskan SOP harus disesuaikan dengan kondisi di lapangan

SOP Surat Masuk UPTD Terminal Penumpang

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Bagian Administrasi UPTD Terminal Penumpang	Kasubag TU UPTD Terminal Penumpang	Ka. UPTD Terminal Penumpang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima surat masuk dan melakukan ke Kasubag TU UPTD Terminal Penumpang				Buku Agenda Surat Masuk	5 menit		
2	Membuat disposisi surat masuk				Form Disposisi Surat	5 menit		
3	Mendistribusikan surat masuk				Alat Tulis Kantor	10 menit		
4	Menindaklanjuti dan melaksanakan surat masuk sesuai disposisi					10 menit	Pelaksanaan kegiatan sesuai disposisi pimpinan	
5	Mengarsipkan surat masuk secara elektronik maupun manual				Alat Tulis Kantor, Personal Computer/PC, Arsip Surat Masuk	15 menit		

Prosedur Surat Keluar UPTD Terminal Penumpang

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kasubag TU UPTD Terminal Penumpang	Bagian Administrasi UPTD Terminal Penumpang	Ka. UPTD Terminal Penumpang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengarsip surat yang telah dibuat				Alat Tulis Kantor			
2	Menginput surat yang telah diarsip				Personal Computer/PC	30 menit		
3	Membuatkan surat yang telah dibuat				Alat Tulis Kantor	5 menit		
4	Membuatkan tanda tangan atas pengesahan surat yang telah dibuat				Alat Tulis Kantor, Cap Basah	5 menit		
5	Menerima surat yang telah dibuat dan melakukan penyaluran surat ke bagian terkait				Alat Tulis Kantor, Personal Computer/PC	10 menit	Surat Keluar	
6	Menginput surat keluar secara elektronik maupun manual				Agenda Surat Keluar, Alat Tulis Kantor, Personal Computer/PC	5 menit		

SOP Administrasi Penyewaan dan Perpanjangan Ijin Penyediaan Tempat Kegiatan Usaha (Kios) UPTD Terminal Penumpang Dinas Perhubungan Kota Denpasar

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Penyewa Kios Baru	Penyewa Kios Perpanjangan Ijin	Ka. UPTD Terminal Penumpang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemeriksaan ketersediaan dan status penyewaan kios ke bagian administrasi				Berkas permohonan (Surat, Ak, Raster, Foto Foto)	10 menit	Berkas permohonan	
2	Pemeriksaan Kios Perpanjangan Ijin				Surat permohonan perpanjangan Ijin, Bk Raster foto yang baru	10 menit	Berkas permohonan	
3	Pemeriksaan perpanjangan-perpanjangan administrasi servis kios				Berkas permohonan (Surat, Ak, Raster, Foto Foto)	10 menit	Berkas permohonan yang diarsipkan dan foto digital	
4	Pembuatan Surat Perpanjangan Penyediaan Tempat Kegiatan Usaha				Berkas permohonan yang diarsipkan, Alat Tulis Kantor, Stempel, Komputer, Undi, Map, Printer, Jarak	25 menit	Surat perpanjangan permohonan perpanjangan tempat kegiatan usaha	
5	Pemeriksaan Surat Perpanjangan Penyediaan Tempat Kegiatan Usaha				Surat perpanjangan permohonan perpanjangan tempat kegiatan usaha, Alat Tulis Kantor, Cap Basah	2 hari	Surat perpanjangan permohonan perpanjangan tempat kegiatan usaha yang sudah ditandatangani sesuai bentuk fisik	
6	Pemeriksaan Surat Perpanjangan Penyediaan Tempat Kegiatan Usaha yang sudah ditandatangani dan melakukan penyaluran surat ke bagian terkait				Surat perpanjangan permohonan perpanjangan tempat kegiatan usaha yang sudah ditandatangani sesuai bentuk fisik	10 menit	Surat perpanjangan permohonan perpanjangan tempat kegiatan usaha yang sudah ditandatangani sesuai bentuk fisik dan arsip	

Perkota Kios Denpasar No. 0 Tahun 2023 tentang Peraturan Daerah dan Peraturan Daerah

[illegible]

No	Problema					Materi Dasar		
	Unsur Regulasi	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Kepala Dinas Kependidikan dan Kebudayaan	Kepala Dinas Kependidikan dan Kebudayaan	Kepala Dinas Kependidikan dan Kebudayaan	Kategori	Waktu	Output
1	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	1 hari	Salah satu regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan
2	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	1 hari	Salah satu regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan
3	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	15 menit	Salah satu regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan
4	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	Regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan	15 menit	Salah satu regulasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan kebudayaan

[illegible]

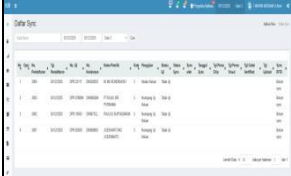
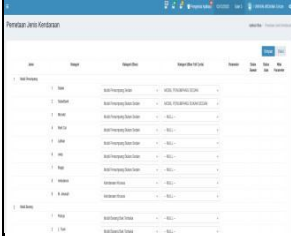
2	Perilaku Pelaksana	Sudah	Melaksanakan rapat evaluasi secara berkala setiap triwulan sebagai upaya untuk menjaga disiplin pegawai, mengidentifikasi dan membahas permasalahan dilapangan, serta memastikan seluruh pegawai senantiasa mematuhi dan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku		-
---	--------------------	-------	---	--	---

3	Sarana dan Prasarana	Sudah	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Terminal, meliputi: - Pemeliharaan Sound System - Renovasi Bangunan Gedung Kantor (Terminal Ubung)	  	- Alokasi dana pemeliharaan dan rehab sering tidak mencukupi kebutuhan aktual di lapangan - Anggaran biasanya terserap untuk program prioritas lain sehingga pengalokasian anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana terminal dilakukan secara bertahap
---	----------------------	-------	--	--	---

				  	
--	--	--	--	--	--

				A photograph of a bathroom interior. It features a white toilet, a sink, and a window with a blue curtain. The walls are covered in light-colored tiles. A photograph of a bathroom interior, showing a white toilet and a window. The walls are white, and there is a black bucket on the floor. A photograph of the exterior of a two-story building with a traditional tiled roof. The building has white walls and several windows. There are motorcycles parked in front of the building, and orange traffic cones are visible on the ground.	
--	--	--	--	--	--

- UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sudah	Melaksanakan Sosialisasi SOP/Peraturan/Regulasi	 	
2	Waktu penyelesaian	Sudah	Integrasi sudah sampai tahap implementasi dan sudah terkoneksi dengan baik	 	

		Sudah	• melakukan perawatan sarana dan prasarana pengujian kendaraan bermotor		
3	Biaya/ tarif	Sudah	• Sosialisasi penerapan tarif retribusi pengujian kendaraan bermotor 0 Rupiah (gratis)		

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 627 responden mengisi SKM pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar di tahun 2026. Pelayanan Bus Sekolah dengan pengguna layanan terbanyak terlihat dari jumlah *sample* yang mengisi survey yaitu 277 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,07.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, produk spesifikasi layanan, dan waktu layanan. Dinas Perhubungan Kota Denpasar akan menindaklanjuti sesuai dengan rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perhubungan Kota Denpasar telah menindaklanjutinya sesuai dengan rencana aksinya

Denpasar, 30 Juni 2026
Kepala Dinas Perhubungan
Kota Denpasar



I Ketut Sriawan, S.E.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680714 199603 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner



DINAS PERHUBUNGAN KOTA DENPASAR

Sebagai upaya Dinas Perhubungan Kota Denpasar untuk terus menyempurnakan layanan yang diberikan, kami berharap masukan dari seluruh pengguna layanan dengan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



ATAU

<https://bit.ly/SKM-DISHUBDPS>

2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



Foto-foto pelaksanaan SKM

Survey Kepuasan Masyarakat Dinas
Perhubungan Kota Denpasar

mr.dishubdenpasar@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Bus Sekolah

Pelayanan Bus Sekolah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan *
jenis pelayanannya?

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit *
ini?

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

Screenshot pertanyaan SKM