



PEMERINTAH
PROVINSI BALI

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

UPTD. PENGEMBANGAN DAN INTEGRASI LAYANAN DIGITAL,
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
PROVINSI BALI



TRIWULAN II
TAHUN 2026



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tts.kominfo.go.id/verify/SDF> untuk cek keaslian file.

diginhub.baliprov.go.id



@uptdpelita

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	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
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 Tindaklanjut Hasil SKM Triwulan I flyer sosialisasi bebas tarif	15
3. Dokumentasi Tindaklanjut Hasil SKM Triwulan I Pengadaan Sarana dan Prasarana	15
4. Dokumentasi Tindaklanjut Hasil SKM Triwulan I Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	16



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan sebagai upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa layanan yang diselenggarakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Sejalan dengan amanat tersebut, pemerintah melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 telah menetapkan pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik. Survei ini tidak hanya berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Sebagai unit penyelenggara layanan berbasis digital, UPTD Pengembangan dan Integrasi Layanan Digital memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi digital pemerintahan, khususnya dalam penyediaan layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik. Oleh karena itu, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi penting untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital yang diberikan, baik dari aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, keandalan sistem, maupun keamanan informasi. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus acuan dalam merumuskan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Selain itu, laporan ini juga mencerminkan komitmen UPTD dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.



1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD Pengembangan dan Integrasi Layanan Digital bertujuan :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat / Pengguna Layanan terhadap kualitas layanan digital yang diselenggarakan oleh UPTD.
- b. Mengukur kinerja penyelenggaraan layanan berbasis elektronik secara objektif dan terstandar.
- c. Mengidentifikasi kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna.
- d. Menilai aspek-aspek penting dalam layanan digital, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, keandalan sistem, dan keamanan informasi.
- e. Menyediakan data dan informasi sebagai dasar evaluasi serta peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Adapun manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi kelemahan dan permasalahan dalam penyelenggaraan layanan digital.
- b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik sebagai bahan evaluasi internal.
- c. Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator kualitas layanan.
- d. Mendorong peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan berkelanjutan berbasis data.
- e. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja UPTD kepada Masyarakat atau pengguna layanan.
- f. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, strategi, dan inovasi pelayanan berbasis elektronik.
- g. Mendorong terciptanya persaingan positif antar unit penyelenggara layanan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.
- h. Memberikan gambaran kepada masyarakat / pengguna layanan mengenai kinerja UPTD sebagai penyelenggara layanan digital.
- i. Meningkatkan kepercayaan masyarakat / pengguna layanan terhadap layanan publik berbasis digital.



- j. Mendukung percepatan transformasi digital pemerintahan yang berorientasi pada pengguna (*user-centric service*).

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh UPTD. Pengembangan dan Integrasi Layanan Digital, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan melalui aplikasi *smartlink* kepada pengguna layanan digital di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

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 UPTD. Pengembangan dan Integrasi Layanan Digital, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali yaitu :

1. **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** merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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** 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** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



8. **Sarana dan prasarana** 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** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun atau secara triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 7.339 orang dan sampel sebanyak 257 responden.



BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diinput oleh langsung oleh pengguna layanan secara *online*, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 257 orang responden, dengan rincian data yang terinput sebagai berikut :

Tabel 2.1 Data Responden SKM Triwulan 2

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	164	63.81%
		Perempuan	89	34.63%
		Tidak Mengisi	4	1.56%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.39%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	9	3.5%
		D1/D2/D3	12	4.67%
		D4/S1	152	59.14%
		S2	64	24.9%
		S3	1	0.39%
		Tidak Mengisi	18	7%
3	Pekerjaan	ASN	218	84.82%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	1	0.39%
		Wirausaha	1	0.39%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0 %



		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	1	0.39%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	10	3.89%
		Tidak mengisi	26	10.12%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	257	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas (data tidak diinput pengguna layanan, karena bukan data mandatori)	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

*** keterangan : data yang disajikan sepenuhnya berdasarkan data yang diinput pengguna selama periode survei**



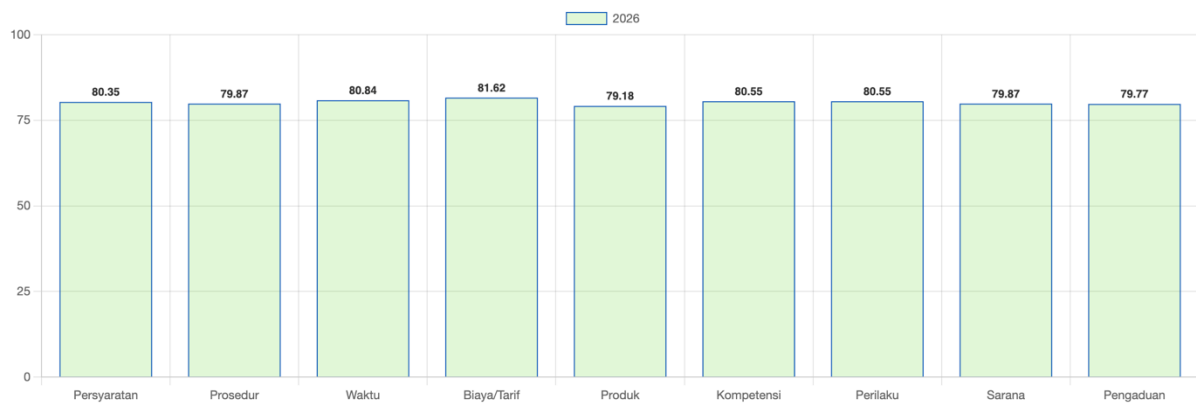
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Unsur Penilaian	Jumlah Nilai Unsur	Jumlah Responden	NRR	IKM per Unsur	Bobot	NRR Tertimbang	IKM
1	2	3	4= 2/3	5= 4*25	6= 1/9	7= 4*6	8= $\sum(7)*25$
U1 — Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	826	257	3,2140	80,35	0,1111	0,3571	80,29
U2 — Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	821	257	3,1946	79,86	0,1111	0,3550	
U3 — Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	831	257	3,2335	80,84	0,1111	0,3593	
U4 — Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	839	257	3,2646	81,61	0,1111	0,3627	
U5 — Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	814	257	3,1673	79,18	0,1111	0,3519	



Unsur Penilaian	Jumlah Nilai Unsur	Jumlah Responden	NRR	IKM per Unsur	Bobot	NRR Tertimbang	IKM
1	2	3	4= 2/3	5= 4*25	6= 1/9	7= 4*6	8= $\sum(7)*25$
U6 — Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	828	257	3,2218	80,54	0,1111	0,3580	
U7 — Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	828	257	3,2218	80,54	0,1111	0,3580	
U8 — Kualitas sarana dan prasarana	821	257	3,1946	79,86	0,1111	0,3550	
U9 — Penanganan pengaduan pengguna layanan	820	257	3,1907	79,77	0,1111	0,3545	





Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM Triwulan II, kami mengidentifikasi bahwa aspek Biaya/Tarif Layanan dan kecepatan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat (pengguna layanan). Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang tinggi yaitu sebesar 81.61 untuk aspek Biaya/Tarif Layanan, serta 80.84 untuk aspek kecepatan waktu pelayanan. Sementara itu kesesuaian produk layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 79,18. Selanjutnya nilai terendah kedua adalah penanganan pengaduan penggunaan layanan dengan nilai 79,77 adalah nilai terendah kedua. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan evaluasi dan penyempurnaan, terutama pada kesesuaian hasil layanan serta pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan nilai SKM, tetapi juga pada penyelesaian permasalahan yang dirasakan masyarakat / pengguna layanan. Upaya utama difokuskan pada kesesuaian produk pelayanan yang memperoleh nilai terendah, yaitu sebesar 79,18. Upaya yang akan dilakukan meliputi evaluasi dan penyempurnaan sistem secara berkala agar hasil layanan yang diterima pengguna semakin sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang memperoleh nilai 79,77 juga akan dievaluasi agar setiap masukan dari pengguna dapat diterima, dikelola, dan ditindaklanjuti dengan lebih cepat dan tepat. mengevaluasi kembali penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut,



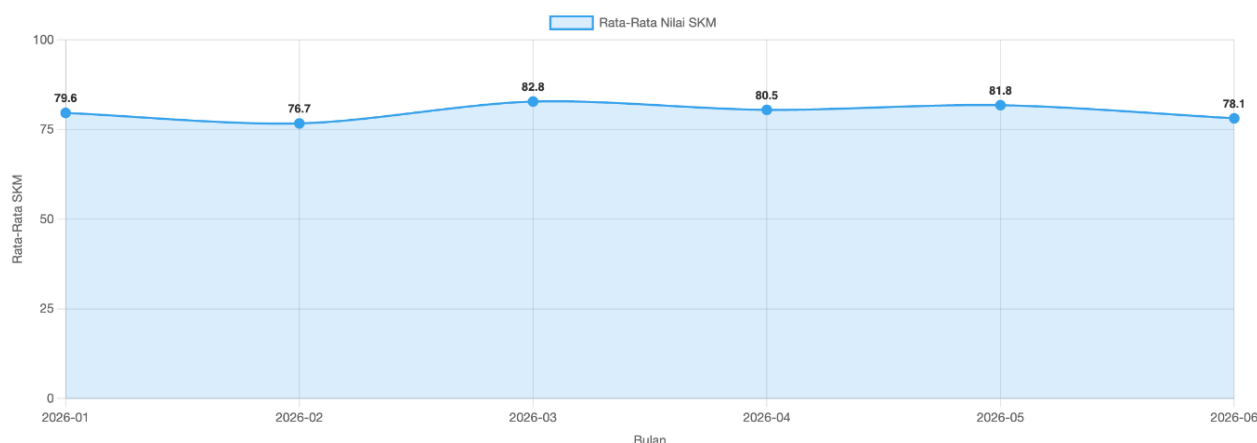
berikut rencana tindak lanjut yang disusun untuk perbaikan layanan ke depan :

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan II

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kesesuaian Produk Layanan	Melakukan Pengembangan layanan berdasarkan evaluasi dari pengguna dan/atau usulan pengembangan layanan dari unit perangkat daerah terkait	Triwulan III (Juli - Sept) 2026	Kepala Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi
2	Penanganan aduan, saran dan masukan	Melakukan evaluasi dan menindaklanjuti setiap pengaduan dari pengguna layanan melalui kanal digital	Triwulan III (Juli - Sept) 2026	Kepala Seksi Layanan Digital

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada UPTD. Pengembangan dan Integrasi Layanan Digital, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2.2 Nilai SKM Januari sd Juni 2026

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 6 bulan terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPTD. Pengembangan dan Integrasi Layanan Digital, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik 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 UPTD. Pengembangan dan Integrasi Layanan Digital untuk Triwulan I Tahun 2026, secara umum kinerja pelayanan telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat beberapa catatan penting yang memerlukan perhatian khusus guna peningkatan kualitas layanan ke depan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 1 Tahun 2026

No	Unsur Penilaian	IKM
1	2	3
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	79.29
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	79.37
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	79.12
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	78.36
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	79.03
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	79.12
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	79.03
8	Kualitas sarana dan prasarana	78.45
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	78.95

Berdasarkan hasil SKM Triwulan I sebagaimana tabel 1 di atas, telah disusun rencana tindaklanjut dari 3 unsur yang memperoleh nilai terendah dan hasil dari tindaklanjut dari ketiga unsur tersebut dapat dilihat pada tabel 3.2. berikut:



Tabel 3.2 Tindaklanjut dari Hasil SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Biaya / Tarif Layanan	Sudah	Melakukan sosialisasi terkait biaya/tarif layanan dengan membuat flyer sosialisasi untuk ditayangkan pada media sosial dan aplikasi Absensi serta Kantor Virtual	terlampir
2	Sarana dan Prasarana	Sudah	Melakukan pengadaan laptop untuk menunjang pembangunan dan pengembangan aplikasi AR, VR dan Virtual Tour 360	terlampir
3	Penanganan aduan, saran dan masukan	Sudah	Melakukan evaluasi dan menindaklanjuti setiap pengaduan dari pengguna layanan melalui kanal digital	terlampir



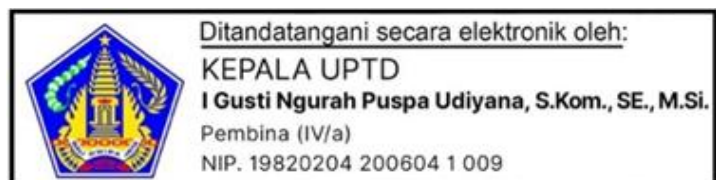
BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada triwulan kedua Tahun 2026 mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 257 orang mengisi SKM triwulan II pada UPTD. Pengembangan dan Integrasi Layanan Digital di tahun 2026. Layanan Digital Administrasi Pemerintahan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak yaitu sebanyak 7.339 orang yang menggunakan layanan Smartlink (Balikom.info) selama periode triwulan ke II
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Pengembangan dan Integrasi Layanan Digital, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,29. Nilai ini menghasilkan Mutu Unit Layanan B.
- Kesesuaian produk layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 79,18. Selanjutnya penanganan pengaduan penggunaan layanan yang mendapatkan nilai 79,77 adalah nilai terendah kedua.
- Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II Tahun 2026 mengalami peningkatan dari yang sebelumnya 78,97 menjadi 80,29 pada Triwulan II

Bali, 15 Juli 2026



Lampiran 1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan: Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin:
☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:
☐ Tidak sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun
☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun
☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun
☐ S2 ☐ S3 ☐ >65 tahun

Pekerjaan:
☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI ☐ Swasta
☐ Wiraswaha ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan
☐ Pekerja Lepas/Freelance ☐ Pensiunan ☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?
☐ Ya ☒ Tidak
 Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual
☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami

2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan

Survei Kepuasan Masyarakat

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

6. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

7. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju

9. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala
☐ a. Sangat tidak setuju
☐ b. Tidak setuju
☐ c. Setuju
☐ d. Sangat setuju



Lampiran 2. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan I

1. Tindaklanjuti Bebas/Tarif Layanan



2. Tindaklanjuti Peningkatan Sarana dan Prasarana



3. Tindakan lanjut Penanganan Aduan, Saran dan Masukan

Data Pengaduan		Yang Melakukan Pengaduan	
Group Kanal Isu	Aplikasi Pemprov Bali	Nama	I GUSTI PUTU URIP YOGANTARA
Kanal Isu	SIMPEG	Alamat	-
Detail Kanal Isu	Pengaduan Kendala Aplikasi SIMPEG	Telp.	6282237137611
Pesan Pengaduan	Selamat pagi, mohon bantuan mereset 2-factor-auth di SSO, karena emailnya tidak bisa diakses, sehingga tidak bisa login. NIP: 199705142025211030 Nama: MADE NGURAH BAGUS WIRA WICAKSANA	Email	uripyogantara@gmail.com
Tanggal Pengaduan	Kamis, 25 Juni 2026 pukul 08.45		
Status Pengaduan	Selesai		

selamat pagi
kami cek untuk ybs di sso fitur 2FA nya memang sdh tidak aktif ini bagaimana ya mksdnya? mau ganti email pada sso? kalo mau ganti, tolong berikan kami email barunya terima kasih

Bli Admin
Kamis, 25 Juni 2026 pukul 10.33 (19 hari yang lalu)

berikut email barunya: wiraconstellar@gmail.com
I GUSTI PUTU URIP YOGANTARA
Kamis, 25 Juni 2026 pukul 10.59 (19 hari yang lalu)

Aksi ▾	I GUSTI PUTU URIP YOGANTARA		SIMPEG	Pengaduan Kendala Aplikasi SIMPEG	Kamis, 25 Juni 2026 pukul 08.45	Selamat pagi, mohon bantuan mereset 2-fa....	Selesai	5	PRIVATE
Aksi ▾	I GEDE ARSADANA	jalan raya dalung, gang dam imdah, kuta utara badung	HADIR : Absensi Pegawai	Pengaduan Kendala Aplikasi HADIR : Absensi Pegawai	Rabu, 24 Juni 2026 pukul 14.38	Pegawai atas nama NI NYOMAN AYU NIP. 198....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	I DEWA AYU SRI RATNA SEPTI DIANTARI		SIMPEG	Pengaduan Kendala Aplikasi SIMPEG	Senin, 22 Juni 2026 pukul 13.03	Selamat siang saya sabtriani kepeg di sm....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	I GUSTI PUTU URIP YOGANTARA		Kantor Virtual	Pengaduan Kendala Aplikasi Kantor Virtual Pemprov Bali	Jumat, 19 Juni 2026 pukul 10.53	Selamat pagi, kami mengirim draft konse....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	I GEDE PANDE PRADNYA ADI SANJAYA		SIMPEG	Pengaduan Kendala Aplikasi SIMPEG	Jumat, 12 Juni 2026 pukul 11.21	Selamat Siang, Saya pande dari SMA Neger....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	Danta Wiguna		HADIR : Absensi Pegawai	Pengaduan Kendala Aplikasi HADIR : Absensi Pegawai	Kamis, 11 Juni 2026 pukul 13.18	terdpat beberapa pegawai yang tidak dite....	Selesai	1	PRIVATE



Data Pengaduan

Group Kanal Isu	Aplikasi Pemprov Bali
Kanal Isu	Kantor Virtual
Detail Kanal Isu	Pengaduan Kendala Aplikasi Kantor Virtual Pemprov Bali
Pesan Pengaduan	Surat masuk tidak muncul di dashboard tetapi disposisi surat dari atasan setelah dicek di akun operator diarahkan ke kantor virtual saya, apakah penyebabnya?
Tanggal Pengaduan	Senin, 18 Mei 2026 pukul 12.31
Status Pengaduan	Selesai

Yang Melakukan Pengaduan

Nama	PUTU EKA SEKYAWATI
Alamat	jalan pahlawan RT 1 No 26
Telp.	081936375333
Email	ekasekyawatiputu@gmail.com

Download File

Surat masuk tidak muncul di dashboard tetapi disposisi surat dari atasan setelah dicek di akun operator diarahkan ke kantor virtual saya, apakah penyebabnya?
PUTU EKA SEKYAWATI
Senin, 18 Mei 2026 pukul 12.31 (2 bulan yang lalu)

selamat siang bapak/ibu, setelah kami cek pada akun ybs, untuk surat masuk ada muncul notif 2 surat masuk. silahkan dicek kembali. terima kasih
[Download File](#)

Senin, 18 Mei 2026 pukul 14.01 (2 bulan yang lalu)

Aksi ▾	DW. MD. AGASTYA KRISANDI		HADIR : Absensi Pegawai	Kendala Aplikasi Absensi Pegawai	Selasa, 19 Mei 2026 pukul 09.16	Selamat pagi, ijin melaporkan Pegawai a....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	PUTU EKA SEKYAWATI	jalan pahlawan RT 1 No 26	Kantor Virtual	Pengaduan Kendala Aplikasi Kantor Virtual Pemprov Bali	Senin, 18 Mei 2026 pukul 12.31	Surat masuk tidak muncul di dashboard te....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	WAYAN SUMERTAMI		HADIR : Absensi Pegawai	Pengaduan Kendala Aplikasi HADIR : Absensi Pegawai	Rabu, 13 Mei 2026 pukul 09.44	pengajuan cuti guru PNS atas nama I Putu....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	I MADE WISNU JONIADA		SIMPEG	Pengaduan Kendala Aplikasi SIMPEG	Selasa, 12 Mei 2026 pukul 10.29	Tidak bisa edit profil untuk menambahkan....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	I GUSTI PUTU URIP YOGANTARA		HADIR : Absensi Pegawai	Pengaduan Kendala Aplikasi HADIR : Absensi Pegawai	Jumat, 8 Mei 2026 pukul 12.25	selamat siang, mohon dibantu apakah bisa....	Selesai	5 sudah ditindaklanjuti via WA	PRIVATE



Aksi ▾	DW. MD. AGASTYA KRISANDI		HADIR : Absensi Pegawai	Kendala Aplikasi HADIR : Absensi Pegawai	17 April 2026 pukul 11.11	Siang, ijin, mohon info pegawai an. SANG....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	I Dewa Gede Arcana	Jln. Nusantara No. 72 Bangli	SIMPEG	Pengaduan Kendala Aplikasi SIMPEG	Jumat, 17 April 2026 pukul 09.22	Perubahan data pada SIMPEG, belum terver....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	IDA BAGUS GEDE WIDNYANA PUTRA		Kantor Virtual	Pengaduan Kendala Aplikasi Kantor Virtual Pemprov Bali	Kamis, 16 April 2026 pukul 15.27	Kronologis: Kami mengajukan surat Himba....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	EMYLIA FLORENSI PANDIE		SIMPEG	Pengaduan Kendala Aplikasi SIMPEG	Selasa, 14 April 2026 pukul 19.38	dimana menginput sebagai ketua tim Logpa....	Selesai	1	PRIVATE
Aksi ▾	NI KADEK YONI WEDYANDHARI	Banjar Dinas Labuhan Antiga Manggis Karangasem	SIMPEG	Pengaduan Kendala Aplikasi SIMPEG	Selasa, 14 April 2026 pukul 12.10	Berkas saya belum di verif di BKD sudah	Selesai	1	PRIVATE

Data Pengaduan

Group Kanal Isu Aplikasi Pemprov Bali
Kanal Isu Kantor Virtual
Detail Kanal Isu Pengaduan Kendala Aplikasi Kantor Virtual Pemprov Bali
Pesan Pengaduan Om Swastiastu, tyang mhn info, bagaimana cara menambah anggota TIM Kerja. Terima Kasih.
Tanggal Pengaduan Selasa, 14 April 2026 pukul 11.01
Status Pengaduan Selesai

Yang Melakukan Pengaduan

Nama I GUSTI PUTU AGUS DARMAJANA
Alamat Banjar Anyar Desa Batuagung Kecamatan Jembrana Kabupaten Jembrana Provinsi Bali
Telp. 081805607308
Email foryana87@gmail.com

Om Swastiastu, tyang mhn info, bagaimana cara menambah anggota TIM Kerja. Terima Kasih.
I GUSTI PUTU AGUS DARMAJANA
Selasa, 14 April 2026 pukul 11.01 (3 bulan yang lalu)

selamat siang
Silahkan lakukan ubah/edit tim kerja di role admin kepegawaian pada kantor virtual .
pilih menu tim kerja
pilih nama tim kerja, edit tim kerja, lanjut masukan nama anggota tim kerja yg akan dimaksukan
simpan > selesai
terima kasih
Btl Admin
Selasa, 14 April 2026 pukul 11.06 (3 bulan yang lalu)

yang mempunyai role Admin Pegawai Perangkat Daerah pada unit disana adalah a.n PUTU WARDANA 197709182007011017
terima kasih
Btl Admin
Selasa, 14 April 2026 pukul 11.09 (3 bulan yang lalu)

Baik. Jadi Ketua Tim Kerja tidak punya kewenangan untuk menambah anggota ngih?
I GUSTI PUTU AGUS DARMAJANA
Selasa, 14 April 2026 pukul 11.16 (3 bulan yang lalu)

hanya pegawai yg mempunyai role admin tsb bs melakukan ubah/menyesuaikan tim kerja.
terima kasih

