

LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I



DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN  
KABUPATEN TANAH LAUT  
TAHUN 2026

# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan .....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	5
2.1. Pelaksana SKM.....	5
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	9
3.1. Jumlah Responden SKM .....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3. Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN .....	14
LAMPIRAN .....	1
1. Kuisisioner .....	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	5
3. Hasil Data SKM .....	11
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) <b>Error! Bookmark not defined.</b>	

# **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 mengamankan 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tanah Laut, 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 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**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.

Kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.

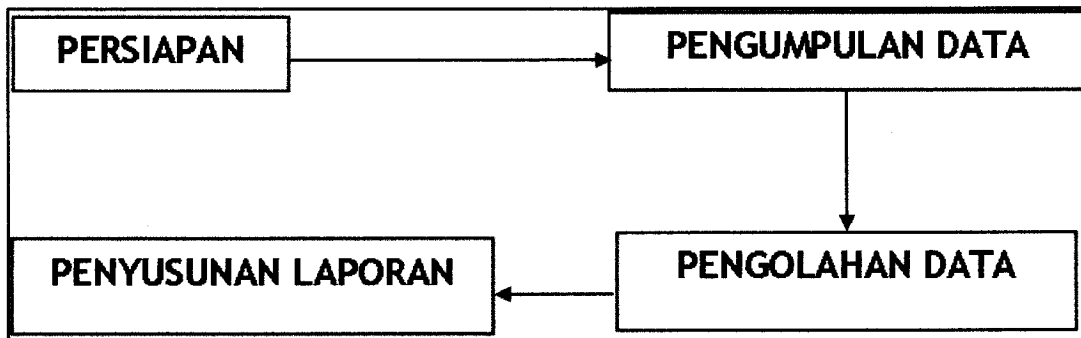
Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan Pengumpulan Data Triwulan I dilaksanakan mulai tanggal 01 Januari – 31 Maret 2026. Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



##### A. PERSIAPAN

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian melakukan konsultasi dengan masing-masing bidang yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.
- b. *Kick-Off Meeting* antara Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian dengan bidang-bidang dalam menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing* dan *Role Play* kepada para *interviewer* (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

Setelah semua aktifitas diatas dilakukan tahapan selanjutnya adalah sebagai berikut:

##### a) Penyiapan Bahan

###### 1) Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

###### a. Bagian I

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

b. Bagian II

Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak perlu diisi)

c. Bagian III

Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

2) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, apabila setiap persepsi sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama 1 bulan terakhir) mendapat pelayanan pada SKPD.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

## 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* menggunakan *google form* yang dibagikan melalui *link* QR Code dibagikan layanan *front office* kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.

### **2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut pada Triwulan I dilakukan selama 3 bulan dari bulan Januari 2026 sampai dengan bulan Maret 2026. Penyusunan data dan pelaporan dilakukan di bulan April 2026.

## **2.5. Penentuan Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak dari Pengguna Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian kabupaten Tanah Laut. Pengguna Layanan dapat di definisikan sebagai orang yang pernah atau sedang dalam kurun waktu +/- 1 (satu) bulan mendapatkan Pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.

Jumlah Responden Triwulan 1 sebanyak 179 responden yang terdiri dari berbagai layanan Kesekretariatan, Bidang Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja (P2TK), Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (HIJSTK), Bidang Perindustrian dan UPT BLK.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dalam Triwulan I yaitu 179 (seratus tujuh sembilan) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Table 1. Jumlah Responden Penerima Layanan Triwulan I 2026

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI – LAKI	124	69%
		PEREMPUAN	55	31%
2.	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SLTP	3	2%
		SLTA	108	60%
		DIII	19	11%
		S1	43	24%
		S2	6	3%
3.	PEKERJAAN	PNS	1	1%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	43	24%
		WIRUSAHA	7	4%
		BELUM BEKERJA	114	64%
		LAINNYA	14	8%
4.	JENIS LAYANAN	Konsultasi Ketenagakerjaan	2	1%
		Konsultasi LPKS	1	1%
		Pelayanan Lapor Keberadaan Tenaga Kerja Asing	1	1%
		Layanan Front Office	11	6%
		Layanan Umum Kepegawaian	5	3%
		Pelayanan Pelatihan Berbasis Masyarakat	2	1%
		Pelayanan Penerbitan Kartu AK/I (Kartu Tanda Bukti Pendaftaran Pencari Kerja)	143	80%
		Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB)	1	1%
		Penerbitan Nomor Pencatatan Serikat Pekerjaan/ Serikat Buruh	1	1%
		Pengesahan Peraturan Perusahaan	3	2%
		Rekomendasi Izin Operasional LPK Swasta (LPKS)	8	4%
Rekomendasi Izin Penambahan Program LPK Swasta (LPKS)	1	1%		

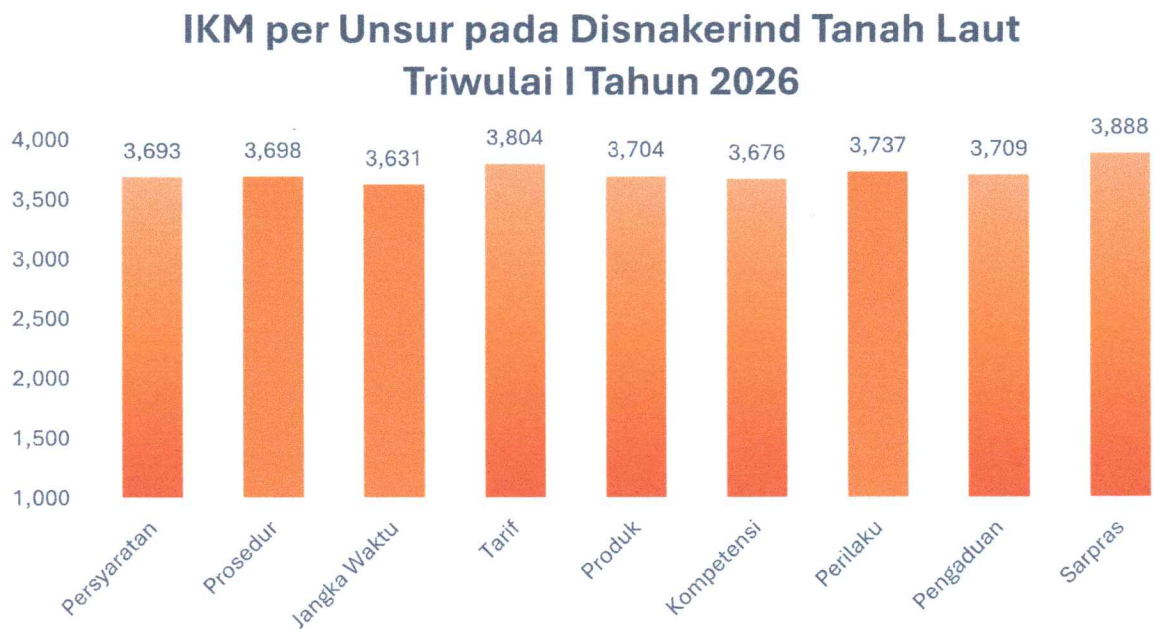
### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM Triwulan I 2026 menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,693	3,698	3,631	3,804	3,704	3,676	3,737	3,709	3,888
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93,08 (A atau Sangat Baik)</b>								

Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada Triwulan I, Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,631. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,676 adalah nilai terendah kedua.
2. Pada Triwulan I, tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,888 dari unsur layanan, kemudian Biaya/Tarif dan Prilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui google form survei kepuasan masyarakat yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Hendaknya pemrosesan ditambahkan pembuatan Surat Pencari Kerja dilakukan secara online.
2. Mungkin area parkir, karena baru pertama kali datang bingung mau parkir dimana, jadi gak enak kalau parkir di sembarang tempat
3. Saran dari saya, mungkin bisa ditambahkan satu staff yg berada dekat pintu masuk, karena saya td sempat kebingungan apakah pelayanan sdh buka atau belum karena, pintu sangat tertutup rapat dan terdapat partisi sehingga tidak bisa langsung melihat kondisi ke dalam 🙏
4. Sudah Okke Semuanya.. hanya di Bagian Pintu Depan awalan Masuk Seperti Tidak Ada Aktivitas... Di Kira Tutup
5. ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya dengan sistem yang mempermudah konsumen/pelanggan
6. Inovasi untuk ke arah digitalisasi proses setiap pelayanan agar efisien dari segi waktu dan biaya.
7. Saran dan Kritik untuk Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut
8. Kami berharap Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut dapat terus meningkatkan kerja sama dengan Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) swasta, sehingga keberadaan LPK dapat lebih diberdayakan dan disejajarkan perannya dengan Balai Latihan Kerja (BLK) dalam memberikan pelatihan keterampilan kepada masyarakat. LPK swasta juga memiliki potensi besar dalam membantu pemerintah meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mengurangi angka pengangguran melalui program pelatihan yang langsung menysasar kebutuhan masyarakat.
9. Sebagai solusi, kami menyarankan agar ke depan dapat dilakukan:
  - a. Peningkatan kemitraan program pelatihan antara Disnaker, BLK, dan LPK swasta.
  - b. Pemberian kesempatan yang lebih merata bagi LPK untuk terlibat dalam program pelatihan masyarakat di desa maupun program pemerintah lainnya.
  - c. Dukungan pembinaan, pelatihan instruktur, serta peningkatan sarana dan prasarana agar LPK swasta dapat terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelatihannya.
10. Dengan adanya kerja sama yang lebih kuat antara pemerintah dan LPK swasta, diharapkan program pelatihan kerja di Kabupaten Tanah Laut dapat semakin berkembang dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.
11. Selalu Berinovasi dibidang pelayanan publik (Public service) agar pelayanan akan lebih baik
12. Sudah bagus dan ramah ko, cuma dari luar keliatan gaada org jdi segan buat masuk

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan di unit pelayanan dengan yang diinformasikan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dikatakan sesuai dengan yang diinformasikan apabila unit layanan dapat menyelesaikan pelayanan tepat pada waktu yang informasikan sebelumnya. Unsur pelayanan ini memiliki nilai yang paling rendah pelayanan sehingga kedepannya dapat dilakukan peningkatan kecepatan pelayanan agar dapat lebih sesuai antara jangka waktu yang diinformasikan dengan penyelesaian pelayanan yang sebenarnya. Serta selalu menginformasikan jangka waktu penyelesaian pelayanan kepada pengguna layanan agar terdapat kejelasan informasi.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

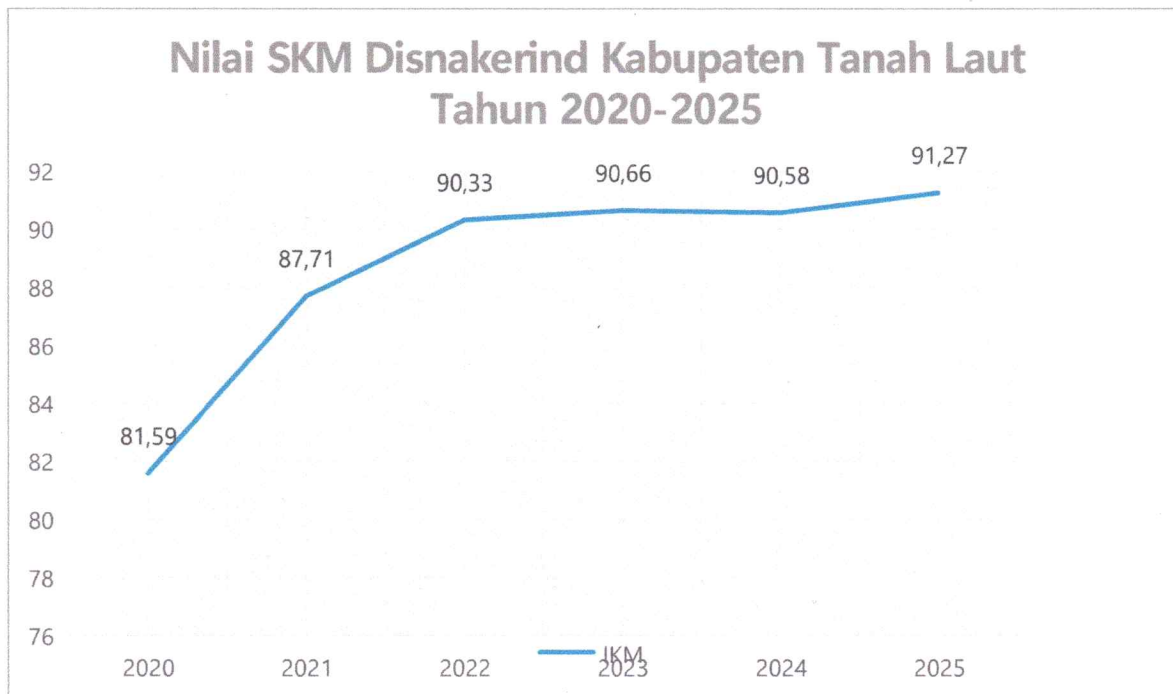
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) yang akan segera ditindak lanjuti. Berikut merupakan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan dan akan disampaikan pada kegiatan FPK tersebut.

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Program Penunjang Urusan Pemerintah Daerah Kab/Kota</li> <li>• Program Perencanaan Tenaga Kerja</li> <li>• Program Pelatihan Kerja &amp; Produktivitas Tenaga Kerja</li> <li>• Program Penempatan Tenaga Kerja</li> <li>• Program Hubungan Industrial</li> <li>• Program Perencanaan dan Pembangunan Industri</li> <li>• Program Pengendalian Izin Usaha Industri Kab/Kota</li> <li>• Program Pengelolaan Sistem Informasi Industri Nasional</li> </ul>	Secepatnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekretaris</li> <li>• Kepala Bidang Pelatihan dan Penempatan Tempat Kerja (P2TK)</li> <li>• Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (HIJSTK)</li> <li>• Kepala Bidang Perindustrian</li> <li>• Kepala UPT BLK Pelaihari</li> </ul>

### 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 Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025 Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM Triwulan I 93,08. Dalam hal ini, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut mengalami kondisi fluktuatif dan peningkatan.
2. Untuk unsur pelayanan pada Triwulan I yang termasuk terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian.
3. Sedangkan Sarana Prasarana dan Biaya/tarif Layanan pada Triwulan I mendapat nilai tertinggi dimana nilai Sarana Prasarana 3,888 serta Biaya/tarif 3,804.

Tanah Laut, 17 April 2026

**Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian**



Ir. ULIL AMRI BAHTIAR, S.T., M.P  
Pembina (IV/a)

NIP. 19791213 200604 1 011

# LAMPIRAN

## 1. Kuisisioner SKM

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (PAK) pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut Triwulan I Semester 1 Tahun 2026

Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progress [Pelayanan Tanah Laut](#)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PROFIL RESPONDEN

Nama Lengkap \*

Jawaban Anda

Alamat \*

Jawaban Anda

Nomor Handphone \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

Laki - Laki

Perempuan

Pendidikan \*

SD

SMP / SLTP

SMA / SLTA

D3

D4/S1

S2

S3

Survey Kepuasan Masyarakat

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSetInOw6sIpggn2qej7KcDCcgCcpk8jDjxWjY7FDuBg64PAA/viewform

Tanya Google

Dijeda

Tindakan diperlukan

SD  
 SMP / SLTP  
 SMA / SLTA  
 D3  
 D4/S1  
 S2  
 S3

Pekerjaan \*

Pegawai Negeri Sipil (PNS)  
 Tentara Nasional Indonesia (TNI)  
 POLRI  
 SWASTA  
 WIRAUSSAHA  
 Belum Bekerja  
 Yang lain

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir

Survey Kepuasan Masyarakat

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSetInOw6sIpggn2qej7KcDCcgCcpk8jDjxWjY7FDuBg64PAA/formResponse

Tanya Google

Dijeda

Tindakan diperlukan

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS TENAGA KERJA & PERINDUSTRIAN KAB. TANAH LAUT TRIWULAN I TAHUN 2026**

Jenis Layanan Yang Diterima \*

Plasi

1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

4. Sangat Sesuai  
3. Sesuai  
2. Kurang Sesuai  
1. Tidak Sesuai

1 2 3 4

Tidak Sesuai     Sangat Sesuai

2. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Prosedur Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

4. Sangat Mudah  
3. Mudah  
2. Kurang Mudah  
1. Tidak Mudah

Survey Kepuasan Masyarakat

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUnOw6sTpggnzqej7KcDCcgCcpk8dXgWXY7P0u8g69PAA/formResponse

Tanya Google

Dijeda

Tindakan diperlukan

1 2 3 4

Tidak Mudah     Sangat Mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu dalam Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

4. Sangat Cepat  
3. Cepat  
2. Kurang Cepat  
1. Tidak Cepat

1 2 3 4

Tidak Cepat     Sangat Cepat

4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan

4. Gratis  
3. Murah  
2. Cukup Mahal  
1. Sangat Mahal

1 2 3 4

Sangat Mahal     Gratis

Survey Kepuasan Masyarakat

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUnOw6sTpggnzqej7KcDCcgCcpk8dXgWXY7P0u8g69PAA/formResponse

Tanya Google

Dijeda

Tindakan diperlukan

5. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

4. Sangat Sesuai  
3. Sesuai  
2. Kurang Sesuai  
1. Tidak Sesuai

1 2 3 4

Tidak Sesuai     Sangat Sesuai

6. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi Kemampuan Petugas dalam Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

4. Sangat Kompeten  
3. Kompeten  
2. Kurang Kompeten  
1. Tidak Kompeten

1 2 3 4

Tidak Kompeten     Sangat Kompeten

7. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi Kemampuan Petugas dalam Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

Survey Kepuasan Masyarakat

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUoCw6sTpggn2qej7KcDCrgCcpk8jDjxWjY7P0u8g69FAA/formResponse

7. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi Kemampuan Petugas dalam Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

4. Sangat Sopan dan Ramah  
3. Sopan dan Ramah  
2. Kurang Sopan dan Ramah  
1. Tidak Sopan dan Ramah

1 2 3 4

Tidak Sopan dan Ramah     Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

4. Sangat Baik  
3. Baik  
2. Cukup  
1. Buruk

1 2 3 4

Buruk     Sangat Baik

9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

Survey Kepuasan Masyarakat

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUoCw6sTpggn2qej7KcDCrgCcpk8jDjxWjY7P0u8g69FAA/formResponse

Buruk     Sangat Baik

9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

4. Dikelola dengan Baik  
3. Berfungsi Kurang Maksimal  
2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi  
1. Tidak Ada

1 2 3 4

Tidak Ada     Dikelola dengan Baik

10. Saran dan Kritik untuk Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut

Jawaban Anda

Kembali Berikutnya Kelengkapan Formulir

Jangan pernah meninggalkan sandi melalui Google Formulir

Konten ini tidak dibayar atau didukung oleh Google. [Pelajari Lebih Lanjut](#) [Berikan Umpan Balik](#)

Apakah Formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN IV										
PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA & PERINDUSTRIAN KABUPATEN TANAH LAUT										
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN										
DAN PER UNSUR PELAYANAN										
UNIT PELAYANAN	: Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut									
ALAMAT	: Jalan Syairani Komplek Perkantoran Gagah									
NO.URUT										
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
29	1	2	2	2	2	2	1	2	1	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

74	1	3	3	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	3	4	4	3	3	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	4	4	3	4
83	4	4	3	4	3	3	3	3	4
84	4	4	2	4	3	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	4	3	3	3	3	4
87	4	1	3	4	4	4	4	4	4
88	4	3	4	4	4	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	2	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	3	4	4	4	4	3	4
102	3	3	2	4	3	3	3	3	4
103	4	3	4	4	3	3	4	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	4	4	3	4	4	4
106	3	4	3	4	3	3	3	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	3	4	4	4
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	3	3	3	4	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	3	3	4	3	4	4	4

117	1	3	4	1	1	4	4	4	4
118	4	4	3	3	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	3	4	4	4	4	4
122	4	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	4	3	3	3	3	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	3	3	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	3	4	4	3	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	3	3	4	4	3	4	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	3	4	3	3	4	3	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	2	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	4	4	3	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	3	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	1	1	1	1	1	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4

160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai / unsur	661	662	650	681	663	658	669	664	696	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3,693	3,698	3,631	3,804	3,704	3,676	3,737	3,709	3,888	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.1111	0,410	0,411	0,403	0,422	0,411	0,408	0,415	0,412	0,432	3,723
<b>IKM UNIT PELAYANAN = <math>\Sigma</math> NRR TERTIMBANG X 25 = 3,723 x 25 = 93,08</b>										

**Keterangan :**

- a. U1 s/d U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- d. \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- e. \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang (IKM Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang= NRR per Unsur x 0,0909 per Unsur

NOMOR	UNSUR SKM PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,693
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,698
3	Waktu Penyelesaian	3,631
4	Biaya / Tarif	3,804
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,704
6	Kompetensi Pelaksana	3,676
7	Prilaku Pelaksana	3,737
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,709
9	Sarana dan Prasarana	3,888
	<b>TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9</b>	<b>3,693</b>

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>: 3.723</b>	<b>: 93.08</b>
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 3.26 - 4.00	: 81.26 - 100.00
B (Baik)	: 2.51 - 3.25	: 62.51 - 81.25
C (Kurang Baik)	: 1.76 - 2.50	: 43.76 - 62.50
D (Tidak Baik)	: 1.00 - 1.75	: 25.00 - 43.75

#### Interpretasi :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi =  $3.723 \times 25 = 93.08$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi:
  - 1) Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan di unit pelayanan dengan yang diinformasikan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dikatakan sesuai dengan yang diinformasikan apabila unit layanan dapat menyelesaikan pelayanan tepat pada waktu yang informasikan sebelumnya. Unsur pelayanan ini memiliki nilai yang paling rendah pelayanan sehingga kedepannya dapat dilakukan peningkatan kecepatan pelayanan agar dapat lebih sesuai antara jangka waktu yang diinformasikan dengan penyelesaian pelayanan yang sebenarnya. Serta selalu menginformasikan jangka waktu penyelesaian pelayanan kepada pengguna layanan agar terdapat kejelasan informasi.
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur:
  - 1) Sarana dan Prasarana
  - 2) Biaya / Tarif
  - 3) Prilaku Pelaksana
  - 4) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  - 6) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - 7) Persyaratan
  - 8) Kompetensi Pelaksana
  - 9) Waktu Penyelesaian

3. Hasil Data SKM

**BENTUK MUTU PELAYANAN  
PUBLIKASI IKM DAN IPAK DI RUANG PELAYANAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KAB. TANAH LAUT  
TRIWULAN I TAHUN 2026**

<b>NILAI IKM</b>	NAMA LAYANAN : Pelayanan Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut																								
<h1>93,08</h1>	RESPONDEN  JUMLAH : 179 Orang																								
	Jenis Kelamin : L = 124 Orang / P = 55 Orang																								
	PENDIDIKAN :																								
	<table border="1"> <tr> <td>SD</td> <td>=</td> <td>0</td> <td>Orang</td> </tr> <tr> <td>SMP</td> <td>=</td> <td>3</td> <td>Orang</td> </tr> <tr> <td>SMA</td> <td>=</td> <td>108</td> <td>Orang</td> </tr> <tr> <td>D1/D2/D3</td> <td>=</td> <td>19</td> <td>Orang</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>=</td> <td>43</td> <td>Orang</td> </tr> <tr> <td>S2</td> <td>=</td> <td>6</td> <td>Orang</td> </tr> </table>	SD	=	0	Orang	SMP	=	3	Orang	SMA	=	108	Orang	D1/D2/D3	=	19	Orang	S1	=	43	Orang	S2	=	6	Orang
	SD	=	0	Orang																					
SMP	=	3	Orang																						
SMA	=	108	Orang																						
D1/D2/D3	=	19	Orang																						
S1	=	43	Orang																						
S2	=	6	Orang																						
Periode Survei = 01 Januari 2026 - 31 Maret 2026																									

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Pelaihari, 17 April 2025

KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN  
PERINDUSTRIAN KABUPATEN TANAH LAUT



Ir. ULI AMRI BAHTIAR, S.T., M.P

Pembina (IV/a)

NIP. 19791213 200604 1 011

#### 4. Kuisisioner IPAK

Survey Kepuasan Masyarakat

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUnOw6sTpggn2qej7KcDCcgCopk6jXjWXY7P0u8g69PAA/formResponse

Tanya Google

Diedit

Tindakan diperlukan

### KUISISIONER SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI PADA DINAS TENAGA KERJA & PERINDUSTRIAN KAB. TANAH LAUT TRIWULAN I TAHUN 2026

Kuisisioner ini bertujuan untuk mengukur Persepsi Anti Korupsi (Indeks Persepsi Anti Korupsi / IPAK) pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian

**1. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan berlaku.** (pemberian imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, diluar ketentuan)

4. Sangat Setuju  
3. Setuju  
2. Kurang Setuju  
1. Tidak Setuju

1 2 3 4

Tidak Setuju     Sangat Setuju

**2. Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percaloan pada unit layanan tersebut.**

4. Sangat Setuju  
3. Setuju  
2. Kurang Setuju  
1. Tidak Setuju

Survey Kepuasan Masyarakat

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUnOw6sTpggn2qej7KcDCcgCopk6jXjWXY7P0u8g69PAA/formResponse

Tanya Google

Diedit

Tindakan diperlukan

**3. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif.**

4. Sangat Setuju  
3. Setuju  
2. Kurang Setuju  
1. Tidak Setuju

1 2 3 4

Tidak Setuju     Sangat Setuju

**4. Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli).** (Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti: uang administrasi, uang rokok, uang terimakasih, dsb)

4. Sangat Setuju  
3. Setuju  
2. Kurang Setuju  
1. Tidak Setuju

1 2 3 4

Tidak Setuju     Sangat Setuju

Kembali Kirim Kosongkan formulir

5. Hasil Olah Data IPAK

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK) TRIWULAN IV				
PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN TANAH LAUT				
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PER RESPONDEN				
DAN PER UNSUR PELAYANAN				
UNIT PELAYANAN	: Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut			
ALAMAT	: Jalan Syairani Komplek Perkantoran Gagas			
NO.URUT				
RESPONDEN	U10	U11	U12	U13
1	4	4	3	3
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	3	4	3	3
9	3	3	3	3
10	4	4	4	4
11	4	4	4	4
12	3	2	4	1
13	4	4	4	4
14	3	3	3	3
15	4	4	4	4
16	3	3	3	3
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	3	3	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	3	3
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	4
27	4	4	4	4
28	4	4	3	3
29	1	1	3	3
30	4	4	4	4
31	3	3	3	3

32	4	4	4	4
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	4	3	3	3
36	4	4	4	4
37	4	4	3	3
38	4	4	4	4
39	3	3	3	3
40	4	4	1	4
41	4	4	4	4
42	3	4	1	4
43	4	4	4	4
44	3	3	1	4
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	4	4	4	4
48	4	4	4	4
49	1	2	1	1
50	3	3	4	4
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	4	4	4
54	4	4	4	4
55	4	3	3	3
56	3	3	3	3
57	4	4	4	4
58	4	4	4	4
59	3	3	3	3
60	2	2	2	2
61	4	4	4	4
62	4	4	4	4
63	4	4	4	4
64	4	4	4	4
65	1	1	1	1
66	4	4	4	4
67	4	4	4	4
68	4	4	4	4
69	4	4	3	4
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	3	3	3	3
73	4	4	4	4
74	4	4	4	4
75	4	4	4	4

76	4	4	4	4
77	4	4	4	4
78	4	4	1	4
79	4	4	4	4
80	3	4	4	4
81	4	4	4	4
82	4	4	4	4
83	2	1	1	3
84	4	4	4	4
85	4	4	4	4
86	3	3	3	3
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	3	3	3	3
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4
93	4	4	4	4
94	4	4	4	4
95	4	3	3	3
96	4	4	4	4
97	4	4	4	4
98	3	3	4	3
99	4	4	4	4
100	4	4	4	4
101	4	3	4	4
102	3	3	2	3
103	3	4	4	4
104	4	4	4	4
105	4	4	4	4
106	3	4	3	4
107	4	4	4	4
108	3	3	3	3
109	4	1	4	4
110	4	4	4	4
111	3	3	3	3
112	3	3	4	4
113	1	2	4	3
114	4	4	4	4
115	4	2	3	4
116	3	1	4	4
117	4	4	4	4
118	4	4	4	4
119	4	4	4	4

120	4	4	4	4
121	4	4	4	4
122	4	3	3	3
123	4	4	4	4
124	4	4	4	4
125	4	4	4	4
126	3	3	3	3
127	3	3	3	3
128	4	4	4	4
129	3	3	2	2
130	4	4	4	4
131	4	3	4	4
132	4	4	4	4
133	4	4	4	4
134	4	4	4	4
135	4	4	4	4
136	3	3	3	3
137	4	4	4	4
138	4	4	4	4
139	4	4	4	4
140	3	4	3	4
141	4	4	4	4
142	3	3	3	1
143	3	3	3	3
144	4	4	4	4
145	4	4	4	4
146	1	3	3	4
147	4	4	4	4
148	4	4	4	4
149	4	4	4	4
150	4	4	4	4
151	1	4	4	1
152	2	2	1	1
153	4	4	4	4
154	4	4	4	4
155	4	4	4	4
156	4	4	4	4
157	4	4	4	4
158	4	4	4	4
159	4	4	4	4
160	4	4	4	4
161	4	4	4	4
162	4	4	4	4
163	4	4	4	4

164	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	
166	3	4	4	4	
167	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	
179	1	1	4	4	
Nilai / unsur	656	655	654	664	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3,665	3,659	3,654	3,709	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.25	0,916	0,915	0,913	0,927	3,672
<b>IPAK UNIT PELAYANAN = <math>\Sigma</math> NRR TERTIMBANG X 25 = 3.672 x 25 = 91, 79</b>					

**Keterangan :**

- a. U12 s/d U15 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IPAK = Indeks Perilaku Anti Korupsi
- d. \*) = Jumlah NRR IPAK Tertimbang
- e. \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang (IPAK Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,25 per Unsur

NOMOR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku	3,665
2	Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa	3,659
3	Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif	3,654
4	Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar	3,709
	<b>TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 4</b>	<b>3.672</b>

<b>NILAI IPAK :</b>	<b>: 3,672</b>	<b>: 91,79</b>
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 3.26 - 4,00	: 81.26 - 100.00
B (Baik)	: 2.51 - 3.25	: 62.51 - 81.25
C (Kurang Baik)	: 1.76 - 2.50	: 43.76 - 62.50
D (Tidak Baik)	: 1.00 - 1.75	: 25.00 - 43.75

**Interpretasi :**

- a. Nilai IPAK setelah dikonversi =  $3.671 \times 25 = 91,79$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif dan Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa namun secara umum seluruh unsur memiliki nilai yang Sangat Baik karena seluruhnya berada diatas 3,532.
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur :
  - 1) Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar
  - 2) Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku
  - 3) Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa
  - 4) Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif

6. Hasil Data IPAK

**BENTUK MUTU PELAYANAN  
PUBLIKASI IKM DAN IPAK DI RUANG PELAYANAN**

**INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)  
DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KAB. TANAH LAUT  
TRIWULAN I TAHUN 2026**

<b>NILAI IPAK</b>	NAMA LAYANAN : Pelayanan Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut		
<b>91.79</b>	<b>RESPONDEN</b>		
	JUMLAH : 179 Orang		
	Jenis Kelamin : L = 124 Orang / P = 55 Orang		
	<b>PENDIDIKAN :</b>		
	SD	= 0	Orang
	SMP	= 3	Orang
SMA	= 108	Orang	
D1/D2/D3	= 19	Orang	
S1	= 43	Orang	
S2	= 6	Orang	
Periode Survei = 01 Januari 2026 - 31 Maret 2026			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Pelaihari, 17 April 2026

**KEPALA DINAS TENAGA KERJA DAN  
PERINDUSTRIAN KABUPATEN TANAH LAUT**



**Ir. ULLAMRI BAHTIAR, S.T., M.P**  
Pembina (IV/a)

NIP. 19791213 200604 1 011

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

