

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



TAHUN 2020

DINAS

TENAGA KERJA DAN
PERINDUSTRIAN
KABUPATEN TANAH LAUT



Disnakerind
Tanah Laut



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT sehingga penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut Tahun 2020 dapat diselesaikan. Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan Publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

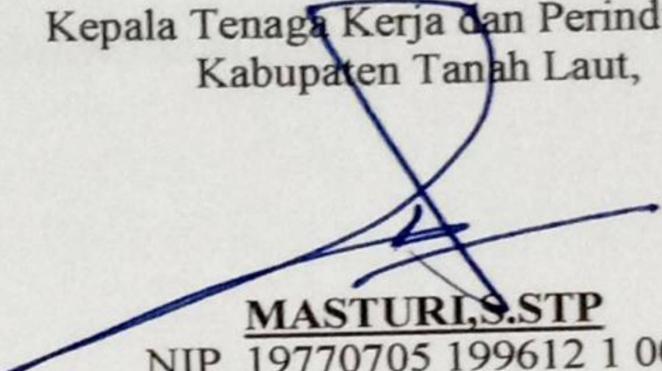
Atas pemikiran tersebut maka Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut selaku penyelenggara Pelayanan Publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Tanah Laut selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut selaku Penyedia Layanan Publik.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.



Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah di programkan oleh pemerintah.

Pelaihari, 15 Juli 2020
Kepala Tenaga Kerja dan Perindustrian
Kabupaten Tanah Laut,


MASTURI, S.STP
NIP. 19770705 199612 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	
1.2 Dasar Hukum	I-1
1.3 Maksud dan Tujuan	I-2
1.4 Sasaran	I-3
1.5 Prinsip	I-4
1.6 Ruang Lingkup	I-4
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	I-5
1.8 Manfaat	I-6
1.9 Pengertian Umum	I-7
1.10 Hasil yang Ingin Dicapai	I-8
	I-9
BAB II PELAKSANAAN DAN SURVEI	II-1
2.1 Menentukan Responden	II-1
2.2 Pelaksanaan Survei	II.1
BAB III HASIL PENGUKURAN	III-1
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (sembilan) Unsur Pelayanan	III-1
3.2 Menyajikan dan Melaporkan Hasil	III.2
BAB IV PENUTUP	III-1
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Rekomendasi	IV-1
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, sebagaimana di amanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan Penilaian Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan – kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan secara perorangan sehingga dapat menimbulkan citrayang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.



Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan pada tahun 2020 ini telah dilakukan Rekapitulasi Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan public.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan public, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan .Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Tanah Laut telah melakukan

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517)



4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/18/M.PP.00.01/2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari 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.
8. 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.

1.4 Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut terhadap seluruh bidang pelayanan dengan mengedarkan 150 (Seratus Lima Puluh) kuesioner kepada responden yang menjadi obyek / masyarakat yang memiliki kepentingan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.

Penyusunan Standar Kepuasan Masyarakat ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah – Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat , Langkah – Langkah Pengolah Data, Pemantauan , Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut..



Responden diberikan kuesioner tentang pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut.

1. Pelayanan Pelaporan Jenis Pekerjaan
2. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi
3. Pelayanan Penerbitan AK1
4. Pelayanan Peserta Pelatihan
5. Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar BKK
6. Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan
7. Pelayanan Pengaduan THR
8. Pelayanan Perizinan SIU
9. Pelayanan Perjanjian Penyedia Jasa Pekerja
10. Pelayanan Perjanjian Kerja Sama
11. Pelayanan Perselisihan HI

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Kepuasan Masyarakat Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

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 Penyelesaian 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, 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. 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).

1.8 Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;



5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.9 Pengertian Umum

Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.



8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.10 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II PELAKSANAAN DAN SURVEI

2.1 MENENTUKAN RESPONDEN

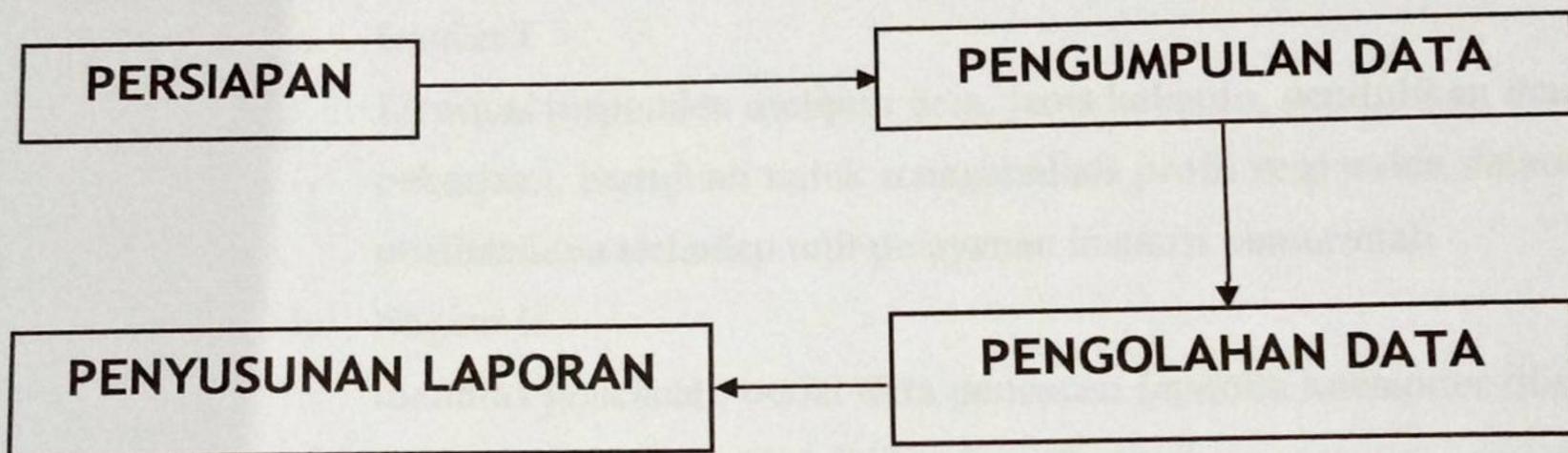
Responden dipilih secara acak dari Pengguna Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian kabupaten Tanah Laut. Pengguna Layanan dapat di definisikan sebagai orang yang pernah atau sedang dalam kurun waktu +/- 1 (satu) bulan mendapatkan Pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah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

Jumlah Responden sebanyak 150 responden, 30 Responden pelayanan Front Office, 52 Responden pelayanan dari Bidang P2TK, 40 Responden pelayanan dari Bidang HIJSTK dan 28 Responden Pelayanan dari Bidang Industri.

2.2 Pelaksanaan Survei

Kegiatan Pengumpulan Data dilaksanakan mulai tanggal 01 Juni – 30 Juni 2020.

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survey

A. PERSIAPAN

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. *Dalam Pembahasan Kuesioner*, Bagian Umum Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian melakukan konsultasi dengan masing-masing bidang yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut



2. **Kick-Off Meeting** antara Bagian Umum Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian dengan bidang-bidang dalam menyusun jadwal pengumpulan data
3. **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.



B. PENGUMPUL DATA

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner

C. PENGOLAH DATA

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menteri Negeri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/18/M.PP.00.01/2018, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

D. PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

Survei dilakukan dengan cara mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/18/M.PP.00.01/2018 yang memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan, dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKN Unit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 , dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Sebagaimana diketahui bahwa nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan survei dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI REPESEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (y)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Dari Lampiran 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,660), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan (rata-rata 3,147). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana, sedangkan pada Unsur Persyaratan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur 3,264 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan SKPD pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.*

3.2 Menyajikan dan Melaporkan Hasil

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan, dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
6	3	3	4	4	3	4	3	3	4
7	3	4	4	3	3	3	3	3	4
8	4	4	3	3	3	4	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	3	3	3	3	4	4	3	4
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4
13	3	3	4	4	3	3	4	2	3
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	4	2	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4
24	3	3	3	4	3	4	4	3	4
25	3	3	3	4	3	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	4	4	3	4	4	3	3	3	3
36	4	3	4	3	4	3	3	4	4
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4
38	3	4	3	4	3	4	3	3	4
39	3	4	3	3	3	4	4	4	4
40	4	3	3	3	3	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4



42	3	3	3	3	3	4	3	3	4
43	3	3	3	4	4	4	3	3	3
44	3	3	3	3	4	4	4	4	4
45	4	3	3	3	3	3	3	4	4
46	4	4	4	3	3	4	4	3	3
47	4	3	4	3	3	4	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	4	4	3	4
50	3	4	4	3	3	4	3	4	4
51	3	4	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	2	2	3	3	3	3	2	1
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	3	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	4	3	4	3	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	2	2	2	2	2	2	2	2
89	3	3	3	3	3	2	3	3	2
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	4	3	3	3	3	3	2	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	2	3	3	3	3	3	3	3



95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	2	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	4	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	4	4	3	3	3	3	3
106	3	3	4	4	4	3	3	3	3
107	3	3	3	3	4	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	4	4	4	4	3	3	3	3
113	3	4	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	4	3	3	4	3	3	3	3
116	4	3	3	3	3	4	4	4	4
117	4	3	4	3	3	4	3	3	3
118	3	4	3	3	3	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	4	4	4	3	3
121	3	4	4	3	4	3	4	4	4
122	3	3	3		3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	4	3	3	3	4	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	3	4	3	3	3	3	3	3	3
129	3	4	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	4	3	3	3
131	3	4	3	3	3	4	3	3	3
132	3	4	3	3	3	3	4	3	3
133	3	4	3	3	3	3	4	3	3
134	3	3	3	3	3	4	3	3	3
135	3	4	3	3	3	3	3	3	3
136	3	4	3	3	3	3	3	3	3
137	3	4	3	3	3	3	3	3	3
138	3	4	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	4	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	4	4	4	4	3	3	4	4
143	3	4	4	4	4	3	3	4	4
144	3	4	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	4	4	4	3	3	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	4	3	3	3	3



148	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	472	494	476	490	477	485	485	479	549	
NRR / Unsur	3.147	3.293	3.173	3.289	3.180	3.233	3.233	3.193	3.660	
NRR tertbg/ unsur	0.349	0.366	0.352	0.365	0.353	0.359	0.359	0.354	0.406 ^{*)}	
	78.667	82.333	79.333	82.215	79.500	80.833	80.833	79.833	91.500	
IKM Unit pelayanan										81.590^{**)}

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 81.59

Mutu Pelayanan :

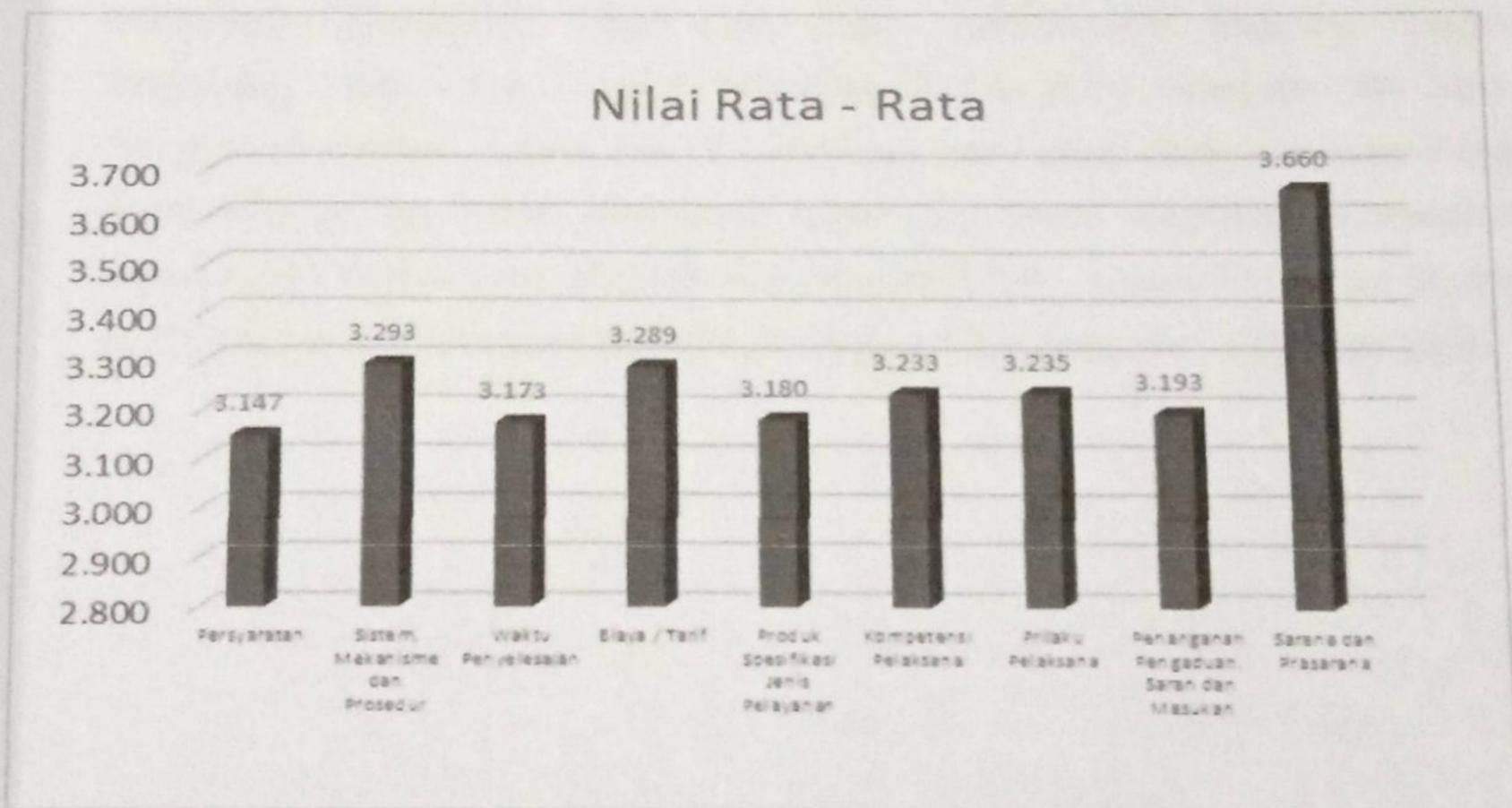
- A** (Sangat Baik) : 3,5324 - 4.00
- B** (Baik) : 3,0644 - 3,532
- C** (Kurang Baik) : 2,6 - 3,0644
- D** (Tidak Baik) : 1,00 - 2,5999

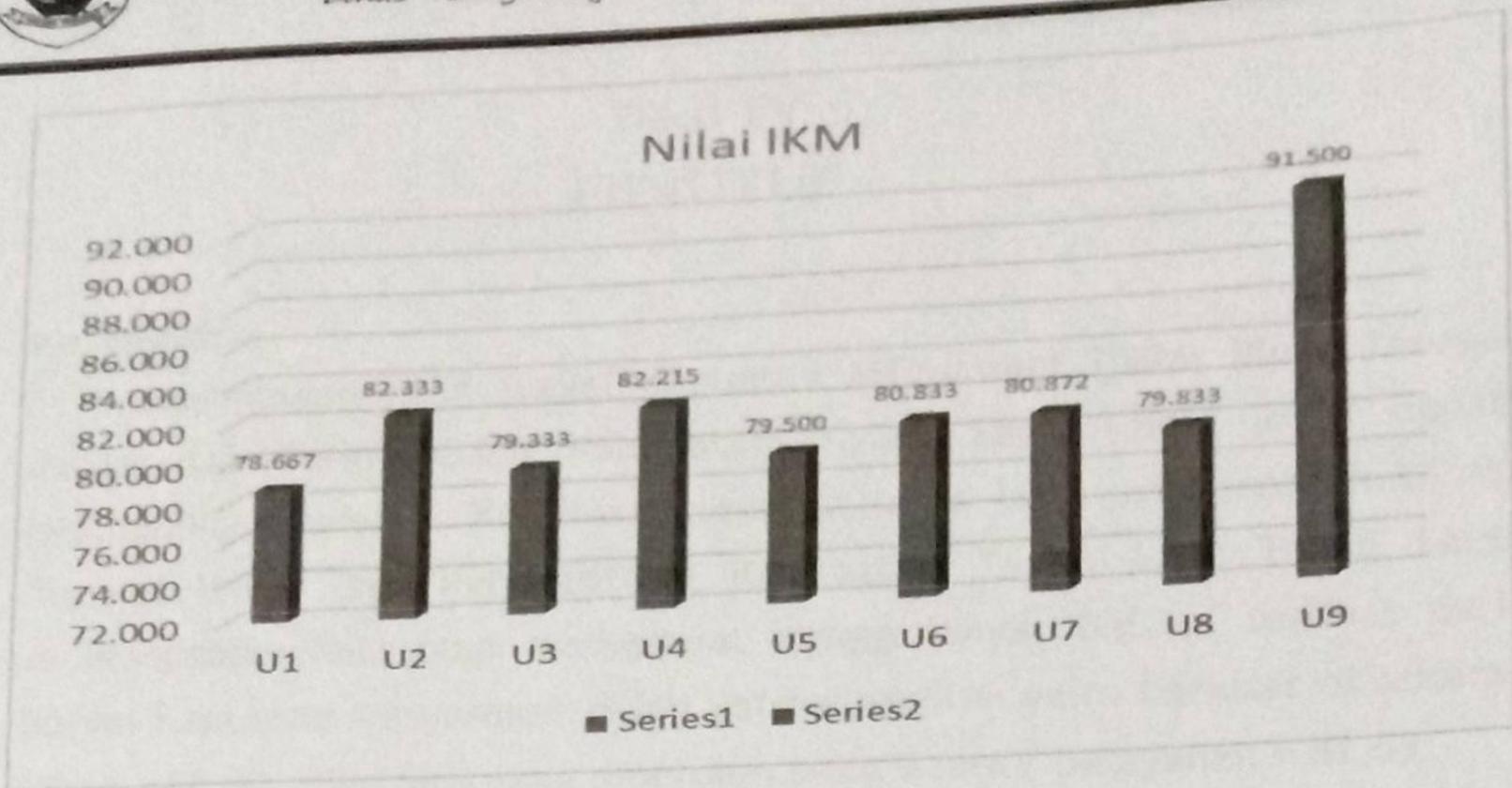
No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur pelayanan
U3	Waktu pelayanan
U4	Biaya / tarif pelayanan
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana pelayanan
U7	Prilaku Pelaksana pelayanan
U8	Maklumat pelayanan
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



HASIL NRR DAN IKM 9 UNSUR PELAYANAN DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN PERDAGANGAN

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan Pelayanan	3.147	78,667
2.	Sistem , Mekanisme ,Prosedur Pelayanan	3,293	82,333
3.	Waktu Pelayanan	3,173	79,333
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	3,289	82,215
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,180	79,500
6.	Kompetensi pelaksana Pelayanan	3,233	80,833
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,233	80,833
8.	Maklumat Pelayanan	3,193	79,833
9.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,660	91,500





Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 81.59** dengan angka Survei sebesar 81.59 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat **76,61 – 88,30**.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut yang berhubungan langsung dengan masyarakat, maka Unsur – unsur Pelayanan di atas harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan kembali, karena Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan belum mencukupi unsur nilai Survei Kepuasan Masyarakat karena masih banyak yang dibawah nilai rata-rata 3,264 kecuali Pelayanan Sarana dan Prasarana yang mempunyai nilai 3,66 dengan Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).

/

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut Tahun 2020 dapat disimpulkan bahwa : Kualitas pelayanan pada Unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah Laut Tanah Laut dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 - 88,30. Nilai SKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan = 81,59

- Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Prosedur Pelayanan Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,660) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur-unsur Pelayanan yang nilainya dibawah rata - rata (rata-rata 3,264)
- Dari 9 unsur pelayanan , unsur Yng perlu ditingkatkan adalah Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Jenis Pelayanan, Kom[petensi Pelaksanaan Pelayanan, Prilaku Pelayanan dan Maklumat Pelayanan agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas.

4.2 Rekomendasi

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, terutama pada kepastian biaya pelayanan agar tingkat kepuasan masyarakat pada Unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Tanah laut mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat



- Kalau dalam memberikan pelayanan sekiranya ada persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi, hendaknya persyaratan yang diminta dipermudah sehingga masyarakat yang berurusan di unit kerja bersangkutan tidak merasa terbebani
- Diperlukan upaya untuk meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan supaya lebih diperhatikan, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa senang dan puas
- Perlu pemberian penghargaan (reward) terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus
- Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

LAMPIRAN

**DATA SURVEI PELAYANAN
DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN TANAH LAUT**

