



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN

Jln. Gelatik Kel. Tigo Koto Diate Payakumbuh, Sumatera Barat 26218

Telp/Fax. (0752) 7971800

Email : disnakerprin@gmail.com Website : <https://disnakerin.payakumbuhkota.go.id>

Payakumbuh, 10 Juli 2024

Nomor : 560/272/DTKP-SEKR/VII/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Rangkap
Perihal : **Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian**

Yth. Bapak Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh
C.q Sdr. Kepala Bagian Organisasi
Kota Payakumbuh
Di.

PAYAKUMBUH

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh Nomor 060/112/Org-Setdako/2024 tanggal 1 Juli 2024 perihal Permintaan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024, bersama ini kami kirimkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian sebagaimana terlampir.

Demikianlah kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
Kota Payakumbuh



YUNIDA FATWA, S.Sos.M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19670601 198809 2 001

Tembusan :
Pj. Walikota Payakumbuh



2024

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) SEMESTER I**

**DINAS TENAGA KERJA DAN
PERINDUSTRIAN KOTA
PAYAKUMBUH**

KATA PENGANTAR

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 dimaksud bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk itu Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh.

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 digunakan 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 Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap bidang yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider) untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Melalui hasil Survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Payakumbuh khususnya Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh dimasa yang akan

datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024.

Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik yang telah mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Payakumbuh, 8 Juli 2024
Kepala Dinas Tenaga dan Perindustrian
Kota Payakumbuh



YUNIDA FATWA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670601 198809 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1 Kuesioner	
2 Hasil Pengolahan Data	
3 Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	
4 Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 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 Undang-undang Nomor 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan PANRB Nomor 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 Kota Payakumbuh sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey 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 AK 1 yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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 publik;
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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh adalah tim sesuai DPA pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pernyataan 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 Kota Payakumbuh yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

2. Sistem, mekanisma 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, 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan

pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelayanan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) kali setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2024	5
2	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2024	80
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni - Juli 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh berdasarkan periode sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh dalam kurun semester 1 (Januari – Juni 2024) adalah sebanyak 90 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 73 orang.

Populasi (N)	Sampel (N)	Populasi (N)	Sampel (N)	Populasi (N)	Sampel (N)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 73 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

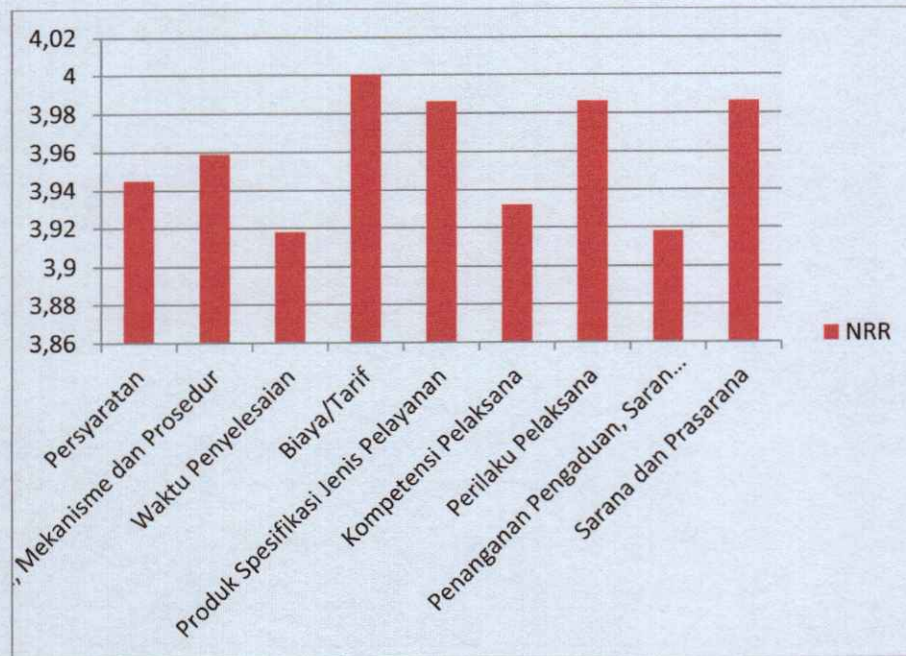
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	13	17,81%
		Perempuan	60	82,19%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	1	1,37%
		SLTP	0	0
		SLTA	57	78,08%
		DIII	0	0
		S1	15	20,55%
		S2	0	0
3	Pekerjaan	PNS	0	0
		TNI	0	0
		Swasta	13	14,13%
		Wirausaha	3	3,26%
		Lainnya	76	82,61%
4	Jenis Layanan	Layanan AK 1	73	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,945	3.959	3.918	4.000	3.986	3.932	3.986	3.918	3.986
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,874 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh Tahun 2024



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Hasil pengolahan data yang mendapat nilai 3 terendah :
 - a. Waktu pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3.918
 - b. Sarana prasarana mendapat nilai yaitu 3.918
 - c. Kompetensi pelaksana mendapat nilai yaitu 3.932
2. Hasil pengolahan data yang mendapat nilai 3 tertinggi :
 - a. Biaya/tarif mendapat nilai yaitu 4.000
 - b. Produk spesifik jenis pelayanan mendapat nilai yaitu 3.986
 - c. Perilaku pelaksana mendapat nilai yaitu 3.986

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Terima kasih sudah dibantu;
- b. Alhamdulillah pelayanan yang diberikan baik dan dilayani dengan baik oleh petugas;
- c. Terus di tingkatkan pelayanannya.

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

- a. Dalam pelayanan pengurusan AK 1, terkadang waktu pelayanannya agak lama, karena aplikasi yang digunakan sering eror dan terkendala oleh jaringan;
- b. Sarana dan Prasarana yang disediakan bagi masyarakat pengguna layanan sudah cukup lengkap, namun perlu adanya pemanfaatan yang lebih efisien terhadap sarana dan prasarana yang tersedia agar terciptanya pelayanan yang prima;
- c. Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 15 Februari 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan priritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pembinaan di rapat bulanan, dan pembinaan khusus kepada petugas • Monitoring dan evaluasi secara berkala, dengan melakukan rapat evaluasi pelayanan yang menggunakan aplikasi siap kerja 			V	V	Bidang Tenaga Kerja
2	Sarana prasarana	Memberikan instruksi kepada petugas agar mampu memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia dengan baik			V	V	Bidang Tenaga Kerja
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Pembinaan khusus kepada Petugas • Monitoring dan evaluasi secara berkala dengan melakukan pembinaan dan pengarahan 			V	V	Bidang Tenaga Kerja

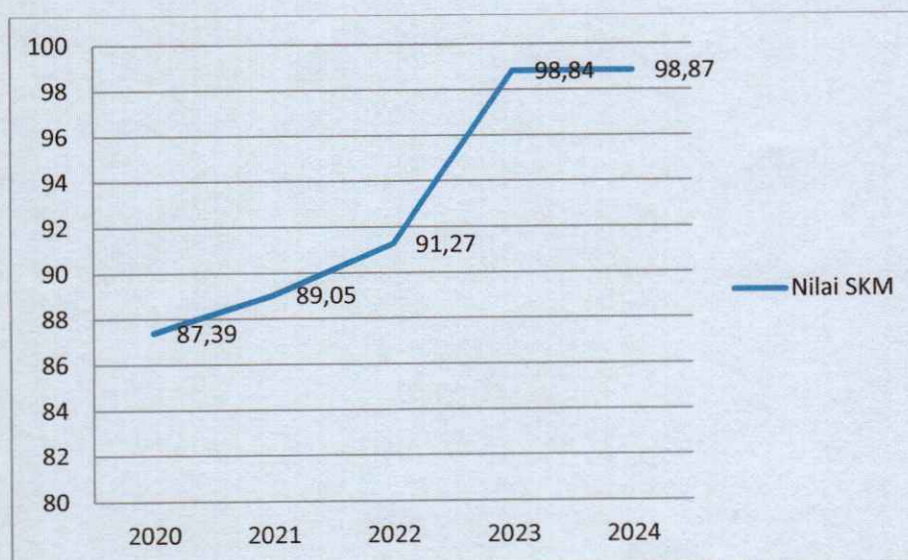
Tindak lanjut untuk semester 2 Tahun 2024 yaitu :

1. Melakukan peningkatan pelayanan yang lebih cepat;
2. Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana, agar terciptanya pelayanan yang prima;
3. Melakukan peningkatan skill pelaksana melalui pelatihan;

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 periodek 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 Kota Payakumbuh dapat dilihat melalui grafik berikut :

**NILAI SKM DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KOTA
PAYAKUMBUH
TAHUN 2020 - 2024**



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Tahun 2020 – 2024 (Semester 1) pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 98.874. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2020 hingga Tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : waktu pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan, perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4.000.

Payakumbuh, 8 Juli 2024

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
Kota Payakumbuh



YUNIDA FATWA, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19670601 198809 2 001

LAMPIRAN

Lampiran 3 (tiga)

Nomor : 060/ 405 /Org-Setdako/2023

Tanggal : 19 Oktober 2023

Perihal : Permintaan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)			
PADA UNIT LAYANAN KOTA PAYAKUMBUH			
Tanggal Survei :		Jam Survei : 08.00 - 12.00*	
		13.00 - 17.00*	
PROFIL			
Jenis kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P			
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA			
<input type="checkbox"/> LAINNYA(sebutkan)			
Jenis layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)			
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN			
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya ?		
	a. Tidak sesuai	1	
	b. Kurang sesuai	2	
	c. Sesuai	3	
	d. Sangat sesuai	4	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.		
	a. Tidak kompeten		1
	b. Kurang kompeten		2
	c. Kompeten		3
	d. Sangat kompeten		4
2	Bagaiman pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?		
	a. Tidak mudah	1	
	b. Kurang mudah	2	
	c. Mudah	3	
	d. Sangat cepat	4	
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a. Tidak sopan dan ramah		1
	b. Kurang sopan dan ramah		2
	c. Sopan dan ramah		3
	d. Sangat sopan dan ramah		4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		
	a. Tidak cepat	1	
	b. Kurang cepai	2	
	c. Cepat	3	
	d. Sangat cepat	4	
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana		
	a. Buruk		1
	b. Cukup		2
	c. Baik		3
	d. Sangat baik		4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		
	a. Sangat mahal	1	
	b. Cukup mahal	2	
	c. Murah	3	
	d. Gratis	4	
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan		
	a. Tidak ada		1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi		2
	c. Berfungsi kurang maksimal		3
	d. Dikelola dengan baik		4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		
	a. Tidak sesuai	1	
	b. Kurang sesuai	2	
	c. Sesuai	3	
	d. Sangat sesuai	4	

NO. RESP	NILAI RUANG LINGKUP SKM								
	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RL7	RL8	RL9
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4
64	4	4	3	4	4	3	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	3	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	288	289	286	292	291	287	291	286	291
NRR / Unsur	3,945	3,959	3,918	4,000	3,986	3,932	3,986	3,918	3,986
NRR tertbg/ unsur	0,438	0,439	0,435	0,444	0,442	0,436	0,442	0,435	0,442
SKM Unit Pelayanan									98,874

Keterangan :

- RL1 s.d. RL9 = Unsur, Faktor dan Aspek Pengukuran Kepuasan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per ruang lingkup dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x 0,111
per unsur

NO. RESP	NILAI RUANG LINGKUP SKM								
	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RL7	RL8	RL9

SKM UNIT PELAYANAN : 98,874 = A (Sangat Baik)		
NO	RUANG LINGKUP SKM	NRR
RL1	Persyaratan	3,945
RL2	Prosedur	3,959
RL3	Waktu Pelayanan	3,918
RL4	Biaya/Tarif	4,000
RL5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,986
RL6	Kompetensi Pelaksana	3,932
RL7	Perilaku Pelaksana	3,986
RL8	Sarana Prasarana	3,918
RL9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,986

Kategori sesuai Permendagri RB No 14 Tahun 2017

Nilai Internal IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN

Jln. Gelatik Kel. Tigo Koto Diate Kec. Payakumbuh Utara
Telp/Fax. (0752) 7971800 Email : disnakerprin@gmail.com Website :
<https://disnakerin.payakumbuhkota.go.id>

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS TENAGA KERJA DAN
PERINDUSTRIAN KOTA PAYAKUMBUH

Pada hari ini Kamis tanggal Lima belas bulan Februari tahun Dua ribu dua puluh empat, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Publik tentang peninjauan ulang standar pelayanan (Pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK 1, Penerbitan Rekomendasi Paspor dan Verifikasi PP CPMI, Perizinan dan Pendaftaran LPK) oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Masih perlu untuk ditingkatkan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan kartu pencari kerja AK 1 online, Penerbitan Rekomendasi Paspor & verifikasi PP CPMI, Perizinan dan Pendaftaran LPK	Sebaiknya pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja AK1, Penerbitan Rekomendasi Paspor & verifikasi PP CPMI , Perizinan dan Pendaftaran LPK memperhatikan jangka waktu dalam penyelesaiannya	1.Pembuatan kartu pencari kerja (AK 1): 15 menit, apabila persyaratan lengkap, 2.Penerbitan Rekomendasi Paspor dan Verifikasi PP CPMI : 2 jam Sepanjang persyaratan lengkap, tanpa adanya gangguan jaringan 3.Perizinan dan Pendaftaran LPK : 2 hari sepanjang persyaratan lengkap untuk penyelesaiannya

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikianlah berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya

No	Nama	No HP	Jenis Kelamin (L/P)	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Mutiara H.	085263887807	P	Kec. Latra	
2.	NIKEN TRI AMP	085222309320	P	SMKN 2 PA	
3.	RENI JULIANTI	082283155165	P	SMKS 2 kosgoro	
4.	EPPITA TENT	081266541345	P	EUNA JAYA	
5.	ROSMA JULFA	08157413658	P	CPK SAINS	

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan
Perindustrian
Kota Payakumbuh



YUNIDA FATWA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670601 198809 2 001

Payakumbuh, 15 Februari 2024
(Perwakilan)

Reni Julianti

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

1. Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2024



2. Pelayanan Pembuatan AK 1





2024

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN
PEMBUATAN AK 1
PERIODE JULI - DESEMBER 2023

DINAS TENAGA KERJA DAN
PERINDUSTRIAN KOTA
PAYAKUMBUH

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM yaitu :

1. Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public;
3. Untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh Semester 2 Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1
Ringkasan Hasil SKM Semester 2 Tahun 2023

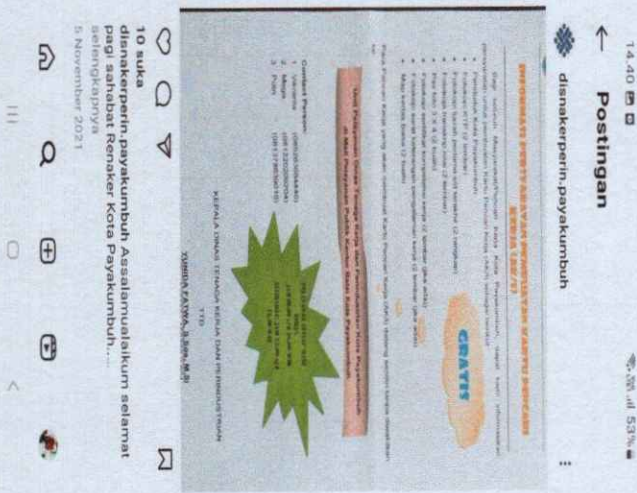
No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,946	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,935	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,946	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,935	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,946	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,967	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,957	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,989	Sangat Baik


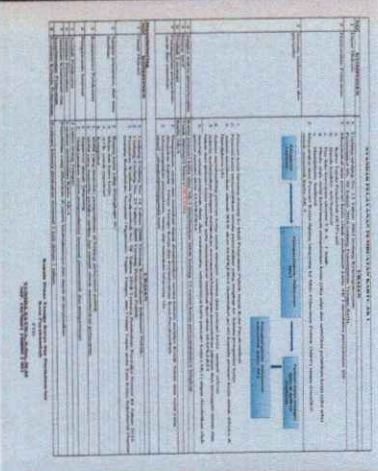
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Penambahan informasi persyaratan pelayanan AK 1 melalui facebook dan IG Disnakerperin	Semester 1 Tahun 2024	Bidang Tenaga Kerja
2	Prosedur	Pencari kerja harus mendaftar di aplikasi Siap Kerja dalam pembuatan AK 1 dan menginput seluruh persyaratan yang diminta di aplikasi tersebut	Semester 1 Tahun 2024	Bidang Tenaga Kerja
3	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	Pelayanan pembuatan kartu AK 1	Semester 1 Tahun 2024	Bidang Tenaga Kerja

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No	Prioritas Unsur	Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Dindaklanjuti (Sudah /Belum)	Bukti	Tantangan / Hambatan
1	Persyaratan	Informasi persyaratan pelayanan AK 1 melalui facebook dan IG Disnakerperin	Sudah		Tidak Ada

No	Prioritas Unsur	Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Bukti	Tantangan/ Hambatan
2	Prosedur	Pengembangan aplikasi Siap Kerja dalam pembuatan AK 1	Sudah		Tidak Ada
3	Produk spesifik Jenis Pelayanan	Pelayanan pembuatan kartu AK 1	Sudah		Tidak Ada

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh 100% telah menindaklanjuti semua yang menjadi rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan public;
2. Tindak lanjut yang telah dilakukan adalah melakukan publikasi terkait persyaratan, prosedur dan produk spesifik jenis pelayanan pembuatan AK 1 di media social (Facebook, IG Disnakerperin), telah dilakukan secara optimal.

Payakumbuh, 8 Juli 2024
Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
Kota Payakumbuh




YUNIDA FATWA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670601 198809 2 001