



2025

**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 2025.

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, 7 Juli 2025
Kepala Dinas Tenaga dan Perindustrian
Kota Payakumbuh




FATWA 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	

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 mengamanatkan 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 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 2025	5
2	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	80
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni - Juli 2025	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 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh dalam kurun semester 1 (Januari – Juni 2025) adalah sebanyak 80 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 80 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 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

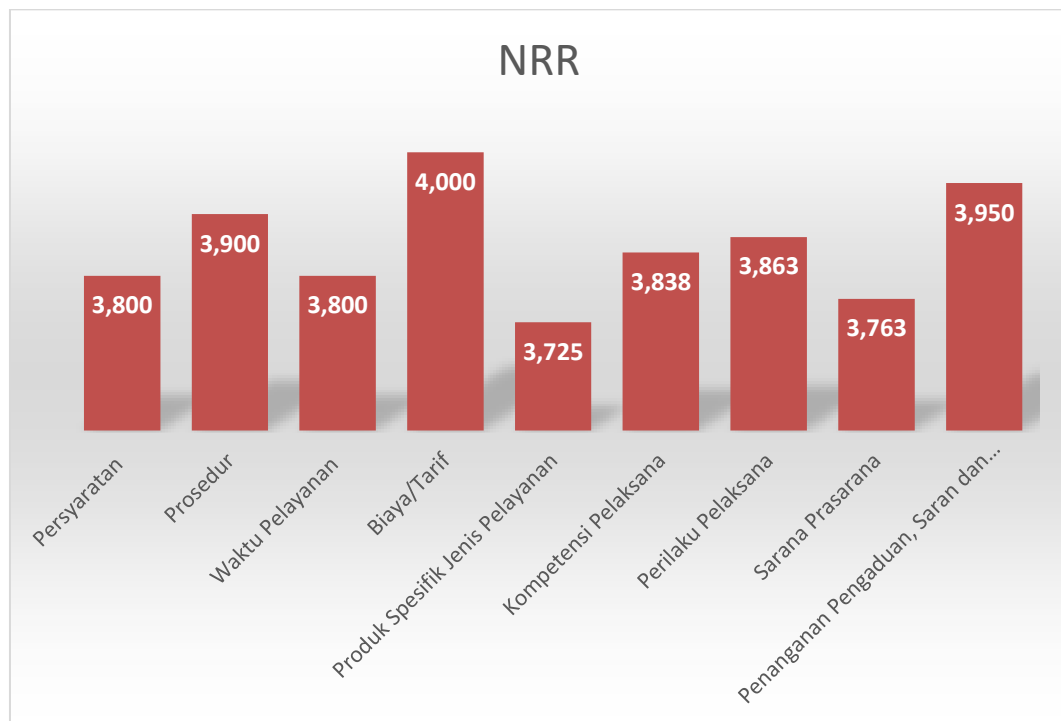
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	42	52,5 %
		Perempuan	38	47,5 %
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	0	0
		SLTP	1	1,25 %
		SLTA	50	62,5 %
		DI/DII/DIII	12	15 %
		DIV/S1	17	21,25 %
		S2	0	0
3	Pekerjaan	PNS	0	0
		TNI	0	0
		Swasta	2	2,5 %
		Wirausaha	9	11,25 %
		Lainnya	69	86,25 %
4	Jenis Layanan	Layanan AK 1	80	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	3,800	3.900	3.800	4,000	3,725	3.838	3.863	3.763	3.950
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,12 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh Tahun 2025



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. Produk spesifik jenis pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3.725
 - b. Sarana prasarana mendapat nilai yaitu 3.763
 - c. Persyaratan mendapat nilai yaitu 3.800
 - d. Waktu pelayanan mendapat nilai yaitu 3,800
2. Hasil pengolahan data yang mendapat nilai 3 tertinggi :
 - a. Biaya/tarif mendapat nilai yaitu 4.000
 - b. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai yaitu 3.950
 - c. Prosedur mendapat nilai yaitu 3.900

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 14 Februari 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas 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	Produk spesifik jenis pelayanan	- Penyusunan dan penyebarluasan Standar Pelayanan Kartu Pencari Kerja yang lebih jelas dan rinci - Sosialisasi melalui media sosial dan banner di tempat pelayanan			V	V	Bidang Tenaga Kerja
2	Sarana prasarana	Pengecekan dan pemeliharaan rutin terhadap perangkat komputer dan jaringan untuk pelayanan.			V	V	Bidang Tenaga Kerja

3	Persyaratan	• Penyederhanaan informasi syarat pembuatan kartu pencari kerja dalam bentuk infografis yang mudah dipahami • Pembaruan informasi syarat pada papan pengumuman dan website dinas			V	V	Bidang Tenaga Kerja
4	Waktu pelayanan	• Evaluasi dan penyesuaian alur pelayanan agar lebih efisien • Pelatihan petugas loket agar dapat mempercepat proses pelayanan tanpa mengurangi kualitas			V	V	Bidang Tenaga Kerja

Tindak lanjut untuk semester 1 Tahun 2025 yaitu :

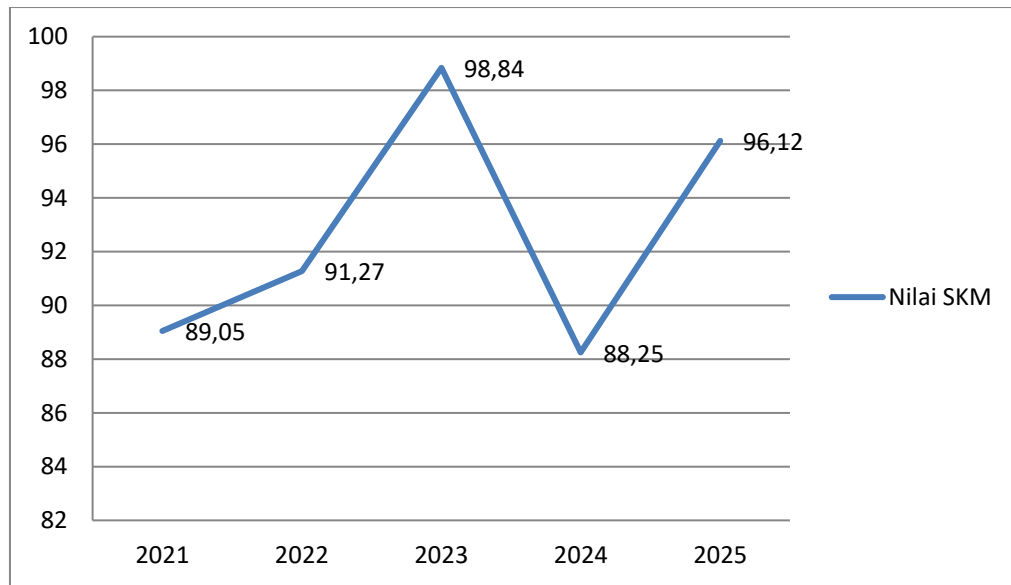
1. Menyediakan jaringan cadangan (backup) atau sistem offline sementara jika jaringan utama mengalami gangguan;
2. Menyusun ulang tata letak dan fungsi fasilitas untuk mendukung alur pelayanan yang lebih cepat dan nyaman;
3. Memberikan pelatihan singkat mengenai cara memaksimalkan penggunaan peralatan pelayanan seperti komputer, printer, antrian digital, dan lainnya;
4. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja petugas.

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 Kota Payakumbuh dapat dilihat melalui grafik berikut :

**NILAI SKM DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KOTA
PAYAKUMBUH
TAHUN 2021 – 2025**



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Tahun 2021-2025 (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 2025, 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 96,12. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh tidak sepenuhnya mencerminkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Tahun 2025.
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, 7 Juli 2025
Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
Kota Payakumbuh



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

LAMPIRAN

Seberapa mudah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi survei ini?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Mudah
- ☒ Sangat Mudah

Kalimat Penutup

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi survei ini. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami jamin kerahasiaannya dan hanya akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan

Kalimat Pembuka

Ayo berikan suara Anda! Isi survei kami sekarang berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami.

Survei ini hanya membutuhkan waktu ± 10 Menit untuk penyelesaiannya. Hasil survei akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Terima kasih.

Data Demografis

Instansi

Pemerintah Kota Payakumbuh

Instansi Level 1/2 (Nama PD/ UPP)

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Baik
☒ Sangat Baik

Secara keseluruhan, seberapa puas Anda terhadap layanan yang telah diberikan?

- ☐ Sangat Tidak Puas
☐ Tidak Puas
☐ Netral
☐ Puas
☒ Sangat Puas

Saya akan merekomendasikan layanan pada unit ini ke orang lain

Tidak Merekomendasikan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Merekomendasikan

Kritik dan saran terhadap layanan yang telah Bapak/Ibu terima

Pengukuran Perilaku Anti-Korupsi

Standar dan prosedur pemberian layanan pada unit ini diinformasikan dengan jelas

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Netral
☐ Setuju
☒ Sangat Setuju

Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama dari responden

- ☐ ASN (PNS/PPPK)
☐ TNI/Polri
☐ Swasta
☐ Wiraswasta
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Petani/Nelayan
☐ Pekerja Lepas/Freelance
☐ Tidak Bekerja
☐ Pensiunan
☒ Lain-lain

Jenis Layanan yang Diterima

Jenis layanan yang diakses oleh responden ketika datang ke Unit Penyelenggara Pelayanan

Layanan yang telah Bapak/Ibu terima apakah secara Offline/Online/Hybrid?

- ☐ Online
☒ Offline
☐ Hybrid

Tanggal Selesai Menerima Layanan

Waktu ketika responden menerima produk akhir pelayanan

Jam Ketika Responden Menerima Produk Akhir/Konsultasi Layanan

Jam ketika responden menerima produk akhir/konsultasi layanan

- ☒ 08.00 - 11.59 (Pagi)
☐ 12.00 - 17.00 (Siang)
☐ Lebih dari 17.00

Apakah Anda seorang penyandang disabilitas?

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensory

Jenis Kelamin

- ☐ Laki-Laki
- ☒ Perempuan

Usia (Tahun)

Usia ulang tahun terakhir dari pengguna layanan

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh responden

- ☐ Tidak Sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☒ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Tidak ada pungutan liar (pungli) oleh petugas pada unit pelayanan ini

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☒ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☒ Sangat Setuju

Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas oleh petugas diluar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☒ Sangat Setuju

Data Input Masukan

Seberapa mudah Bapak/Ibu memahami pertanyaan-pertanyaan di atas?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☒ Sangat Setuju

Data Persepsi

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☒ Sangat Mudah

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☒ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☒ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☒ Sangat Baik

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

PADA DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN

KOTA PAYAKUMBUH

Jln. Gelatik Kel. Tigo Koto Diate Kec. Payakumbuh Utara

Telp/Fax. (0752) 7971800 Email : disnakerprin@gmail.com Website : <https://disnakerin.payakumbuhkota.go.id>

NO. RESP	NILAI RUANG LINGKUP SKM									
	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RL7	RL8	RL9	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
9	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
27	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
52	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
53	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
58	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	4	3	4	4	4	4	3	3	4	

NO. RESP	NILAI RUANG LINGKUP SKM									
	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RL7	RL8	RL9	
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
65	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	4	4	4	3	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	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
76	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	304	312	304	320	298	307	309	301	316	
NRR / Unsur	3,800	3,900	3,800	4,000	3,725	3,838	3,863	3,763	3,950	
NRR tertbg/ unsur	0,422	0,433	0,422	0,444	0,413	0,426	0,429	0,418	0,438	*) 3,845
SKM Unit Pelayanan										**) 96,12

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 : 96,119 = A (Sangat Baik)		
NO	RUANG LINGKUP SKM	NRR
RL1	Persyaratan	3,800
RL2	Prosedur	3,900
RL3	Waktu Pelayanan	3,800
RL4	Biaya/Tarif	4,000
RL5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,725
RL6	Kompetensi Pelaksana	3,838
RL7	Perilaku Pelaksana	3,863
RL8	Sarana Prasarana	3,763
RL9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,950

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

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

1. Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2025



2. Pelayanan Pembuatan AK 1



**Laporan
Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Juli – Oktober 2024**



**DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN
KOTA PAYAKUMBUH
2024**

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 periode Juli - Oktober 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli - Oktober 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,080	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,130	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,130	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,080	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,080	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,080	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,130	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,080	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,210	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
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya / Tarif	Sosialisasi Melalui Baner dan Leflet di Standar Pelayanan untuk Biaya Gratis di Pelayanan AK1			√	√	Bidang Tenaga Kerja
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan dan pelatihan untuk petugas pelayanan kartu AK1			√	√	Bidang Tenaga Kerja
3	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyediakan kotak saran dan pengaduan bagi pencari kerja yang mengurus kartu AK1			√	√	Bidang Tenaga Kerja

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Biaya / Tarif	- Telah dibuat banner yang berisikan informasi Pelayanan AK-1 tanpa biaya. - Petugas pelayanan AK-1 telah menyampaikan langsung kepada Masyarakat saat pengurusan AK-1. - Adanya informasi melalui media social	Sudah		Tidak Ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		dinas seperti Instagram dan tiktok.			

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Kompetensi Pelaksana	Telah dilakukan pembinaan di Tingkat bidang melalui kepala bidang dan fungsional terhadap staff yang bertugas di bagian penempatan dan pelayanan.	Sudah		Tidak Ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pada bagian Pelayanan AK-1 di MPP Balaikota Payakumbuh dan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh sudah menyediakan kotak saran dan pengaduan bagi Masyarakat pengguna layanan dan juga melalui website sp4nLapor!	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. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu pengawasan terhadap rencana tindak lanjut yang telah dibuat

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