

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Januari - Juni 2024



**DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksana SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2. Rencana Tindak Lanjut	7
4.3. Trend Nilai SKM	8
BAB V KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	
1. Kuisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri 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 Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto.

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 pelayananpublik;
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 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung discan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto, yaitu :

a. Persyaratan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

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 kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja dan pada saat kegiatan-kegiatan rapat yang dilaksanakan oleh Bagian organisasi. Dan untuk pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian mandiri dengan didampingi oleh pelaksana di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni	94
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli - Agustus	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus	15

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 Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 34 orang.

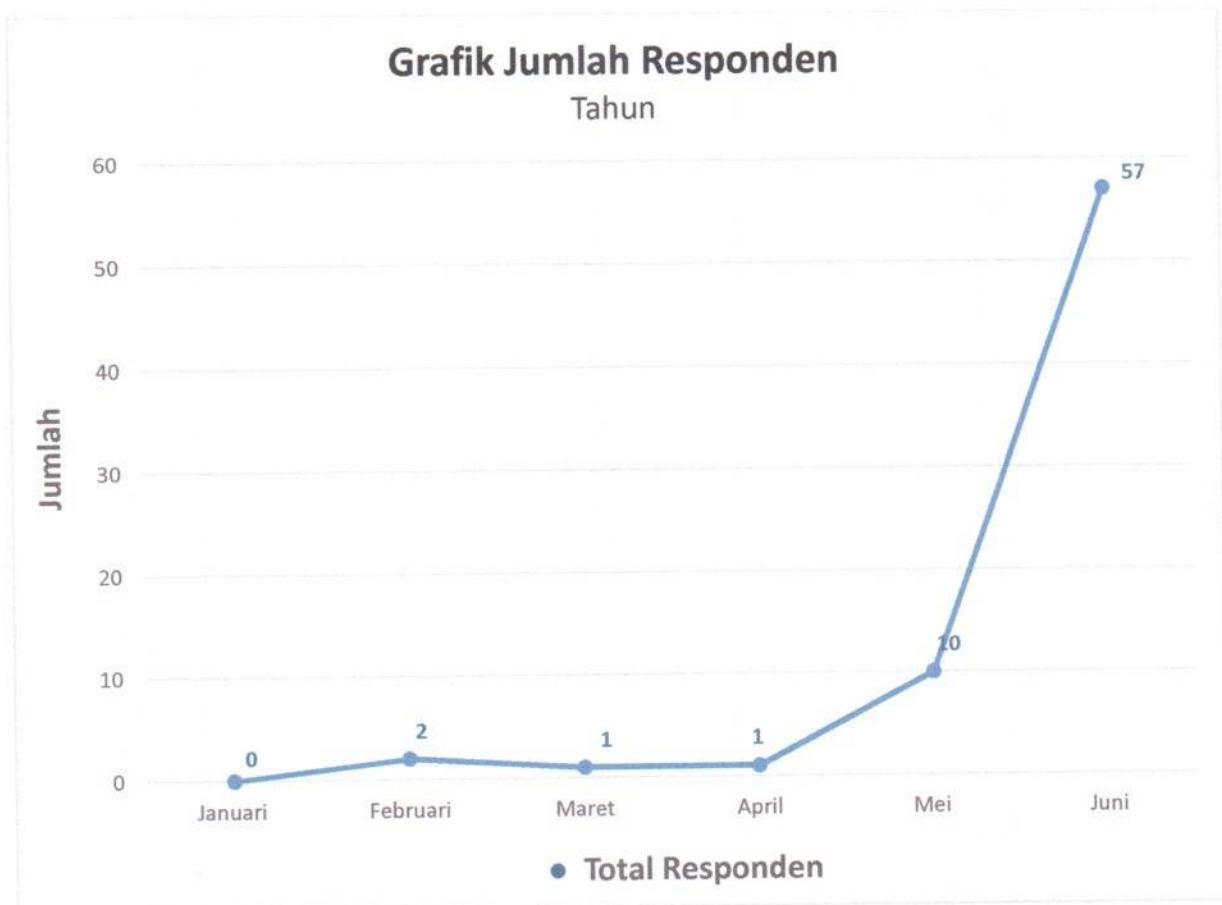
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	39	54,93 %
		PEREMPUAN	32	45,07 %
Jumlah Responden			34	100 %



Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

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

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

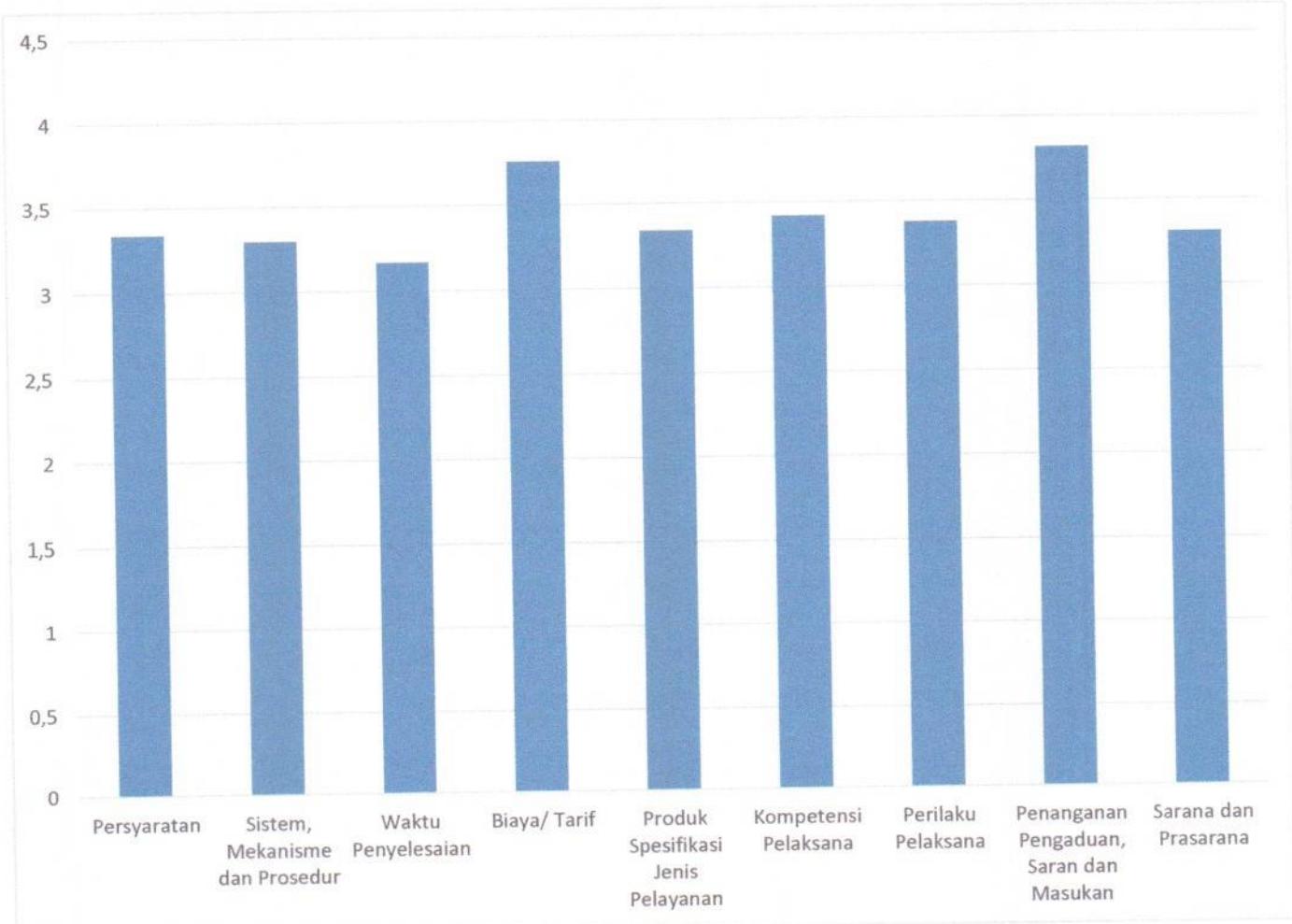
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,34	3,3	3,17	3,76	3,34	3,42	3,38	3,82	3,31
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,79 (B atau Baik)								

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

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

IKM per Unsur pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto
Periode Januari s.d. Juni 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu:
 - a. Waktu penyelesaian dengan nilai 3,17
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,3
 - c. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,31
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,42
 - b. Biaya/ tarif dengan nilai 3,76
 - c. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,82

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

- Terbaik
- Pelayanannya sangat ramah
- Terima kasih atas pelayanannya
- Sudah bagus
- Semoga kedepannya lebih baik lagi
- Perlu ada air minum dan makanan kecil (snack)
- Pertahankan pelayanan yang terbaik
- Sangat rekomended untuk para pencari kerja

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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 :

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/ Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu penyelesaian	Penambahan loket pelayanan				V	Dinas Tenaga Kerja
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Perbaikan SOP		V			Dinas Tenaga Kerja
3	Sarana dan prasarana	Pemeliharaan dan peningkatan sarana dan prasarana				V	Dinas Tenaga Kerja

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.

BAB V

KESIMPULAN

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

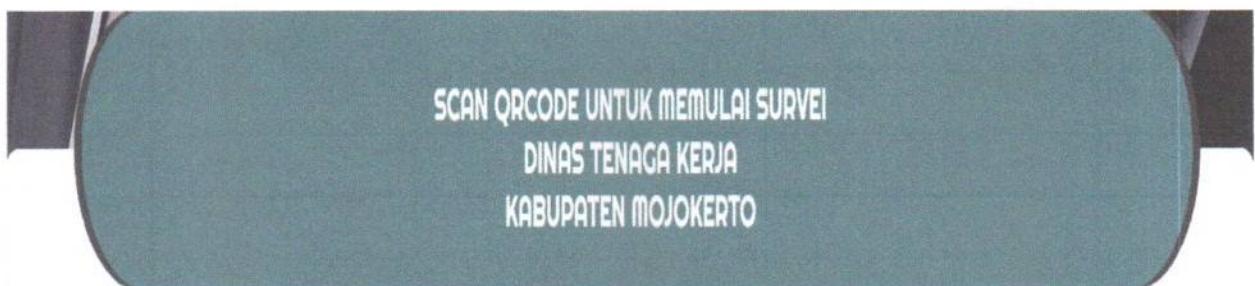
- Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Juni 2024 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,79. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,42. Unsur Biaya/ tarif dengan nilai 3,76 serta Penangangan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,82.

Mojokerto, 23 Agustus 2024



LAMPIRAN

1. Kuisioner



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1352>

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

Kuisisioner

  **CETAR**
CEPAT, EFISIEN & EPISEN, TANGGAP,
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSHIP
OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO

Form pengisian profil responden



 Nama	 Umur
 Nomor Hp	Lokasi

MULAI SURVEI

  **CETAR**
CEPAT, EFISIEN & EPISEN, TANGGAP,
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSHIP
OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.



Tidak sesuai.
Sesuai.
Kurang sesuai.
Sangat sesuai.

1 of 9 Completed

NEXT QUESTION

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO

Bogaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit Int.



Tidak mudah.
 Mudah.
 Kurang mudah.
 Sangat mudah.

2 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO

Bogaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.



Tidak cepat.
 Cepat.
 Kurang cepat.
 Sangat cepat.

2 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

CETAR!
CEPAT, EFektif & Efisien, Tanggap,
Transparan, Akuntabel, Responsif

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajoran biaya/tarif dalam pelayanan.



Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

4 of 8 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

CETAR!
CEPAT, EFektif & Efisien, Tanggap,
Transparan, Akuntabel, Responsif

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.



Tidak sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Sangat sesuai

3 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

CETAR
CERAT, EFektif, Efisien, Tanggap, Transparan, Akuntabel, Responsif

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.



Tidak kompeten Kurang kompeten
 Kompeten Sangat kompeten

6 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

CETAR
CERAT, EFektif, Efisien, Tanggap, Transparan, Akuntabel, Responsif

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan



Tidak sopan dan ramah Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah

7 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

CETAR!
CEPAT, EFISIEN & EPISEN, TANGGAP,
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO



Baik

Tidak ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik.

8 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

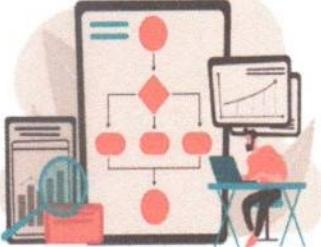
 

CETAR!
CEPAT, EFISIEN & EPISEN, TANGGAP,
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO



Baik

Buruk

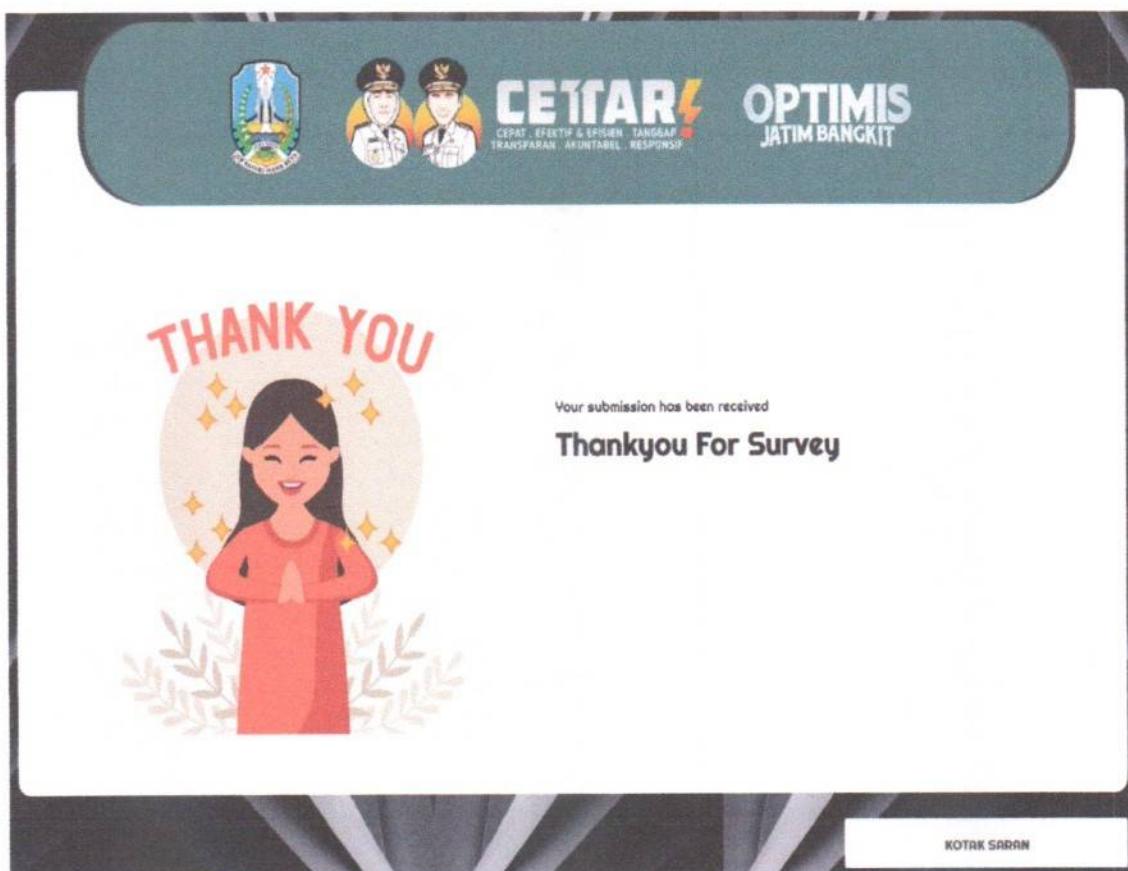
Cukup

Sangat Baik

8 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

SUBMIT



Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

Hasil Olah Data SKM

The screenshot displays the 'Laporan Hasil Survei' (Survey Results Report) page. At the top, there are two tabs: 'Beranda' (Home) and 'Laporan Hasil Survei' (Survey Results Report), with 'Laporan Hasil Survei' being the active tab. On the left, a sidebar lists navigation options: Beranda, Buat Survey, Hasil Survey, Kotak Saran, Laporan, Kegiatan, Laporan Evaluasi, Room Chats, and Log Out. Below the sidebar, there are several input fields and dropdown menus:

- BIDANG:** A dropdown menu currently set to 'UPT'.
- FILTER:** A dropdown menu currently set to 'PULIH'.
- Tanggal Mulai:** A date input field set to '08 / 23 / 2024'.
- Tanggal Akhir:** A date input field set to '08 / 01 / 2024'.
- No.**: A column header for the table.
- Dinas/UPT**: A column header for the table.
- DINAS TENAGA KERJA**: A column header for the table.
- Rata - Rata**: A column header for the table.

A large blue button labeled 'Car' (Search) is located at the bottom right of the report area. To the right of the report area, there are two tables:

No.	Dinas/UPT	DINAS TENAGA KERJA	Rata - Rata
1	71	84.79	84.79

Jumlah Responden	
Nilai IKM	71

2020 - 2024 © Sakma.

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

No. RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Yuli	48	Perempuan	061217493788	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Risyandi Kasih Muhammad Ilham	26	Laki-Laki	083896089502	
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Siti nurani alhigma	16	Laki-Laki		
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	Anit Budianto, SE, MM	49	Laki-Laki	081330079875	
5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Zulfikar syrdauz	25	Laki-Laki	08993742614	

6	Beranda	4	4	4	4	4	3	4	3	Yulia	23	Perempuan	081217493788
7	Buat Survey	3	3	3	4	3	3	4	3	Syafira Ramadhani	23	Perempuan	089647395029
8	Hasil Survey	4	4	4	4	4	3	4	3	Yulia	23	Perempuan	081217493788
9	Kotak Saran	3	3	3	4	3	3	4	3	Eka Yanti	23	Perempuan	082140582027
10	Laporan	3	3	3	4	3	3	3	4	Anis	28	Laki-Laki	085785148743
11	Kegiatan	3	3	4	4	3	3	4	3	suci	19	Laki-Laki	08570660229
12	Laporan Evaluasi	3	3	3	4	3	3	3	4	eka	23	Laki-Laki	085822843726
13	Room Chats	3	3	3	4	4	3	3	4	melisa	23	Perempuan	08508801732
14		3	3	3	4	3	3	3	4	septya	23	Perempuan	085706704229
15		3	3	3	3	3	4	4	3	Nila sania rahmawati	17	Perempuan	081564672362
16		4	4	4	4	4	4	4	3	Irfan Hardiansyah	18	Laki-Laki	085815876499
17		4	4	4	4	4	4	4	4	Nabilah Nur Roghibah	20	Perempuan	081234986220
18		3	3	3	4	3	3	3	4	anjlin fardiana	21	Perempuan	087850157953
19		4	3	3	4	4	4	4	3	NAILA HASNA NUR KHAIUIDAH	18	Perempuan	081218164398
20		4	3	3	4	4	4	4	3	Syaria uifa	20	Perempuan	085706337870
21		3	3	3	3	3	3	3	4	EVRIL LEVINDY	18	Perempuan	085784991513
22		3	3	3	4	2	3	2	4	Ananda Eka putra Aditya	18	Laki-Laki	085236906851
23		4	4	4	4	4	4	4	4	Nabilah Nur Roghibah	20	Perempuan	081234986220
24		4	4	4	4	4	4	4	4	ANDREANA MELANI PUTRI	19	Perempuan	082119983209
25		4	4	4	4	4	4	4	4	Dini ade galistia	19	Perempuan	085732325441

26	Beranda	3	3	3	3	3	3	4	3	Elsa Angel Lestari	18	Perempuan	085790802405
27	Buat Survei	3	3	3	4	3	3	4	4	CHABIB MISBACHUS SURUR	20	Laki-Laki	085273227308
28	Hasi Survey	3	4	4	4	4	4	4	4	MOCHAMAD SULTAN ARDIANSYAH	19	Laki-Laki	083125345647
29	Kotak Saran	3	3	3	4	4	3	3	4	Achmad Faizdan Baihaqi	19	Laki-Laki	085645782247
30	Laporan	3	3	3	4	4	4	3	3	Aan gusti angga	29	Laki-Laki	085646637995
31	Kegiatan	3	3	3	4	4	4	3	4	AHMAD BANDHOWI SAPUTRA	20	Laki-Laki	0882009153666
32	Laporan Evaluasi	3	4	3	4	3	3	4	4	Citra dewi cantika	18	Perempuan	0895323512814
33	Room Chats	3	4	3	4	3	3	4	4	Putri Wida Arabela	21	Perempuan	885645504157
34		3	3	3	3	3	3	4	4	Putri Wida Arabela	21	Perempuan	885645504157
35		3	3	3	3	3	3	4	4	LUTVY RAMADIYAN	18	Laki-Laki	081330529016
36		4	3	3	4	3	3	4	4	della puspirita ningrum	19	Perempuan	085704275256
37		4	3	3	4	3	3	4	3	ALVIN AWALUDIN MUTHAQIN	18	Laki-Laki	085652390273
38		3	3	2	4	3	2	3	2	Khamim	24	Laki-Laki	083119374502
39		3	3	3	3	3	3	4	3	Wisnu putra ariansyah	22	Laki-Laki	081553222581
40		4	4	3	4	3	4	3	4	Anis Eko Widyaningsih	35	Perempuan	081287022284
41		4	4	3	4	3	3	4	4	Uskatusun Khasanan	28	Perempuan	081235316729
42		3	3	3	4	4	4	4	4	Dindy Dwi Mustofa	23	Laki-Laki	085719825946
43		3	3	3	3	3	3	3	3	Decky	33	Laki-Laki	082244508900
44		3	3	3	4	3	4	4	4	Alivian putra herda	26	Laki-Laki	085615860246
45		3	3	3	4	3	3	4	3	Suwita Adelina	23	Perempuan	089537683080

DINAS TENAGA KERJA									
opd									
46	4	4	4	4	4	4	4	4	Khofifatur Rosyidah
Beranda	47	3	3	4	3	3	1	3	Ahmad mvaldi mareyza
Buat Survey	48	4	4	4	4	4	4	4	Ryo Prayoga Purnama Putra
Hasil Survey	49	3	3	4	3	3	4	4	Ahmad Syarifudin Ramadhan
Kotak Saran	50	3	3	3	2	3	3	3	Aris Dwi Julianto
Laporan	51	3	3	3	2	3	3	3	Aris Dwi Julianto
Kegiatan	52	3	4	3	4	4	3	4	oky olivia nusrimadara
Laporan Evaluasi	53	3	4	3	4	4	3	4	oky olivia nusrimadara
Room Chats	54	4	4	4	4	4	4	4	Rafly Ibnu Bahaqi
	55	3	3	4	3	3	4	3	wahyu tri cahyono
	56	3	3	1	4	3	3	3	Nur Faidah
	57	4	4	3	4	3	3	4	AFIF AMIRUL WAHIBAH
	58	3	3	3	3	3	4	3	ANDRE EKA PRASTYO
	59	3	3	3	4	3	3	4	Arman Mirza R

Kotak Saran					
Daftar saran pengguna					
Show 25 entries					
Kegiatan	Nama Pengisi Survey	No Telp Pengisi Survey	Saran	Tanggal Buat	Aksi
Kegiatan	Yuli	081217493788	2024-08-21 14:42:11	Hapus	
Laporan Evaluasi	Dindy Dwi Mustafa	085719825046	Saya butuh Pekerjaan pak/buk.Mohon bantunya	2024-06-10 12:26:25	Hapus
Room Chats	ALVIN AVALUDIN MUTTAQIN	085652390273	Rekomendasi banget bagi yang cari pekerjaan	2024-06-10 11:30:58	Hapus
Kegiatan	Achmad Faizdian Baihaqi	085645782247	Rekomendasi banget bagi yang cari pekerjaan	2024-06-10 11:23:10	Hapus
Laporan Evaluasi	Achmad Faizdian Baihaqi	085645782247	Rekomendasi banget bagi yang cari pekerjaan	2024-06-10 11:23:09	Hapus
Room Chats	AHMAD BAIDHOWI SAPUTRA	0882009153666	SAANGAT REKOMENDASI	2024-06-10 11:23:08	Hapus
Kegiatan	Aan gusti angga	085646637995	Sangat baik sekali	2024-06-10 11:22:57	Hapus
Beranda			Terbaik	2023-08-25 10:17:12	Hapus
Buat Survey				2023-08-25 09:20:13	Hapus
Hasil Survey					
Kotak Saran					
Laporan					
Room Chats					
Chat					
File					

- [Beranda](#)
- [Buat Survei](#)
- [Hasil Survei](#)
- [Kotak Saran](#)
- [Laporan](#)
- [Kegiatan](#)
- [Laporan Evaluasi](#)
- [Room Chats](#)

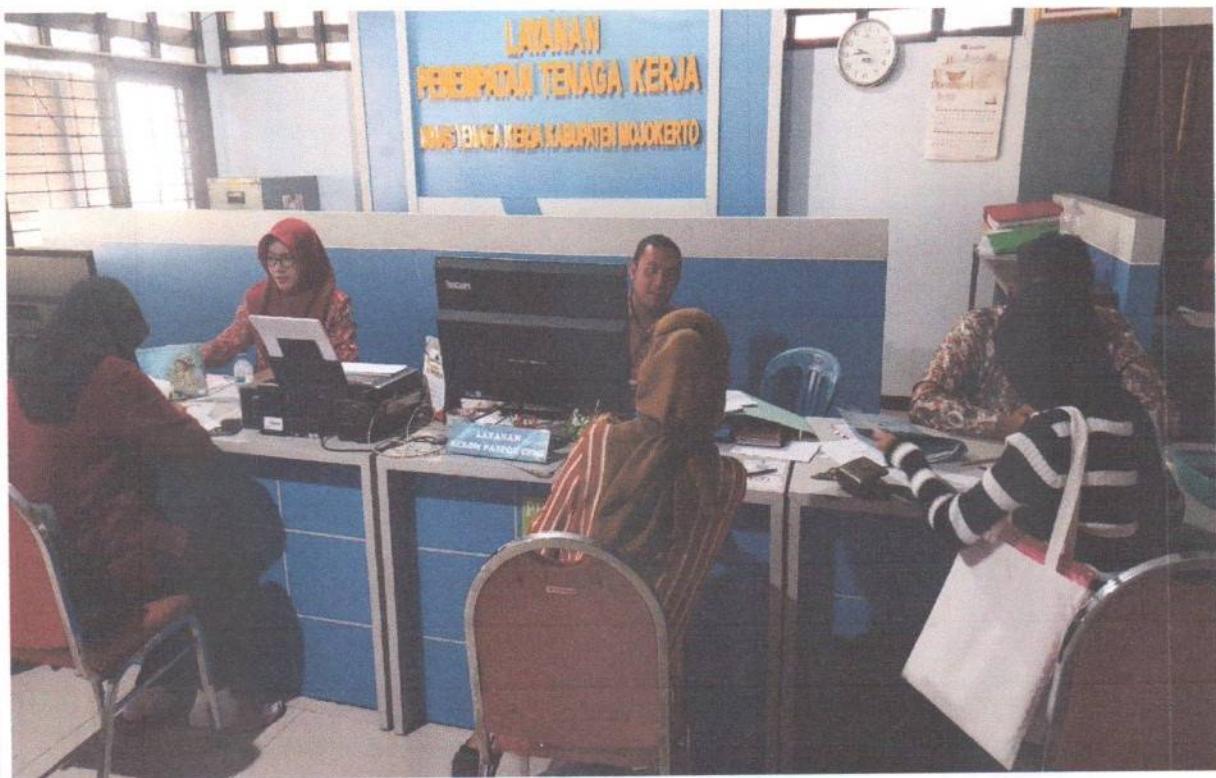
Pesan	Tanggal	Aksi
Pelayanannya sangat ramah	2023-08-14 08:07:05	Hapus
terimakasih atas pelayanannya	2023-01-04 14:59:40	Hapus
Hasil Survey	2022-12-28 10:55:26	Hapus
Kotak Saran	2022-11-14 11:03:27	Hapus
Laporan	2022-11-14 09:18:42	Hapus
Sudah bagus	2022-11-03 10:04:37	Hapus
Semoga kedepannya lebih baik lagi	2022-11-02 14:59:40	Hapus
Perlu ada air minum dan makanan kecil (snack)	2022-10-27 11:14:43	Hapus
Pertahankan pelayanan yang terbaik	2022-09-15 09:08:31	Hapus
Pertahankan pelayanan yang terbaik	2022-07-29 08:37:08	Hapus
Pertahankan pelayanan yang terbaik	2022-07-29 08:37:08	Hapus

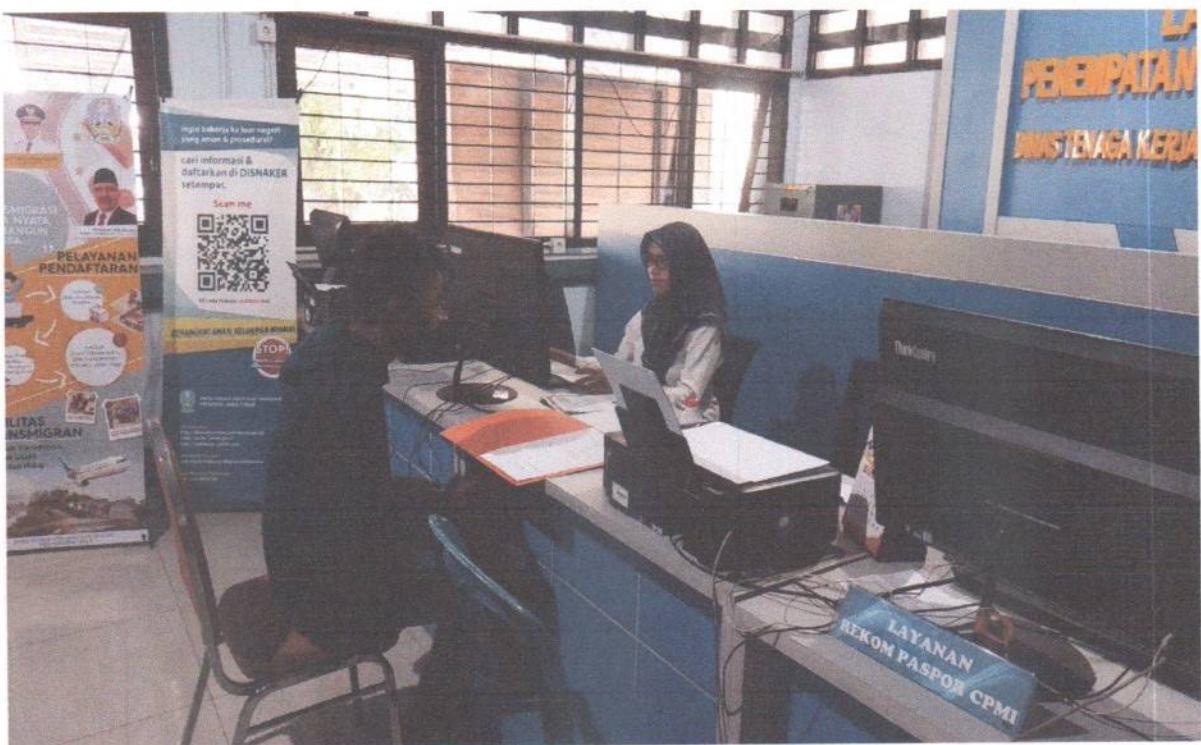
Aksi

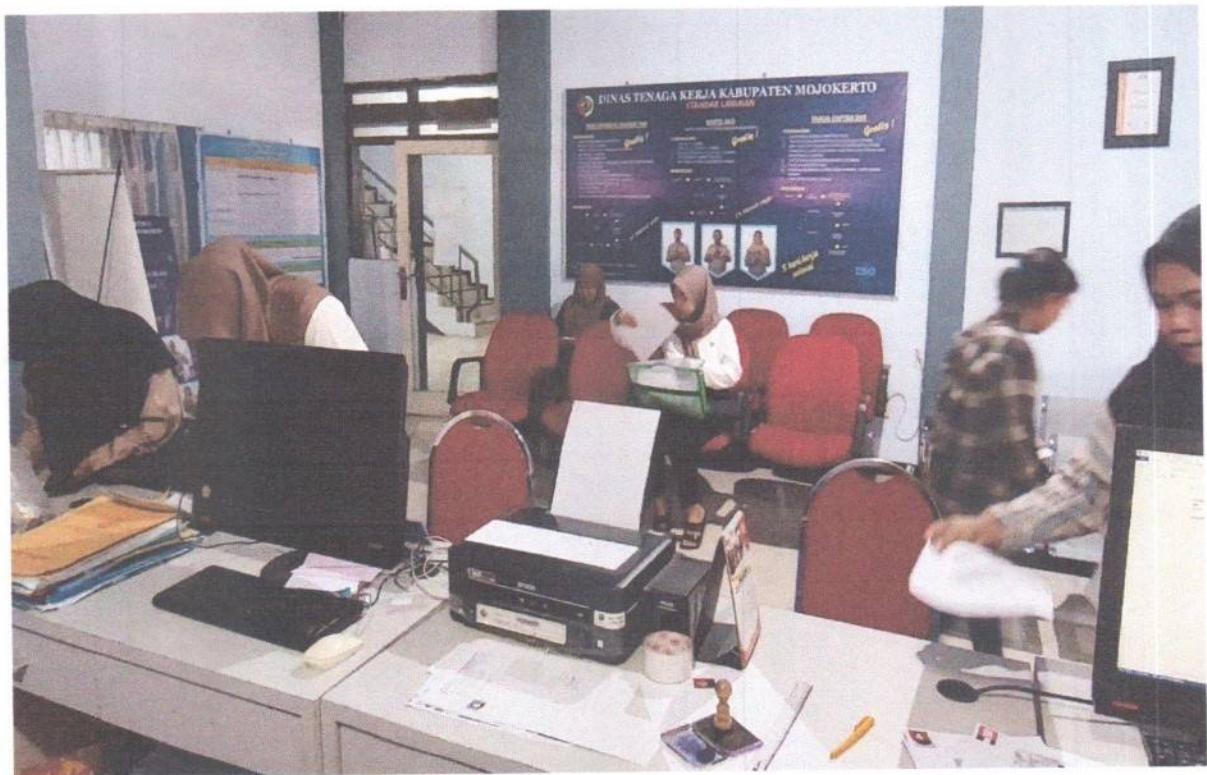
Previous Next

Showing 1 to 21 of 21 entries

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)







4. Laporan Hasil Tindak Lanjut

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 2023**



**DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku, agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus menerus.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,56	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64	A
3	Waktu Penyelesaian	3,47	B
4	Biaya/ Tarif	3,93	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,54	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,53	B
7	Perilaku Pelaksana	3,59	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	A
9	Sarana dan Prasarana	3,51	B

Berdasarkan data di atas, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Maka dari 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 (tiga) unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2023

No	Unsur	Prioritas Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Penambahan loket pelayanan			V		Dinas Tenaga Kerja
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas sarana dan prasarana				V	Dinas Tenaga Kerja
3	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi petugas layanan				V	Dinas 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.	Penambahan meja layanan	Sudah	Tersedianya penambahan meja pelayanan untuk jenis Layanan Rekom Paspor CPMI		--
2.	Peningkatan kualitas sarana dan prasana	Belum	--	--	--

3. Peningkatan kualitas kompetensi petugas layanan	Sudah	Pelaksanaan pelatihan ketenagakerjaan



BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (realisasi tindak lanjut jumlah tindak lanjut \times 100) = $2 / 3 \times 100\%$
= 66,67 %
2. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang masuk dalam skala prioritas perbaikan.
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	Penambahan meja layanan	Menambah fasilitas yang belum tersedia dan merawat fasilitas yang sudah ada	15 hari	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto
2.	Peningkatan kualitas sarana dan prasarana	--	--	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto
3.	Peningkatan kompetensi dengan melaksanakan pelatihan ketenagakerjaan	Melaksanakan pelatihan dalam memberikan layanan kepada pencari kerja dan pemberi kerja	15 hari	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto