

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN JOMBANG**

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. 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 Jombang 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 Kabupaten Jombang periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92,94	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,44	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	89,64	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	97,38	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,23	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	93,02	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	94,08	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,97	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	91,05	A (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:

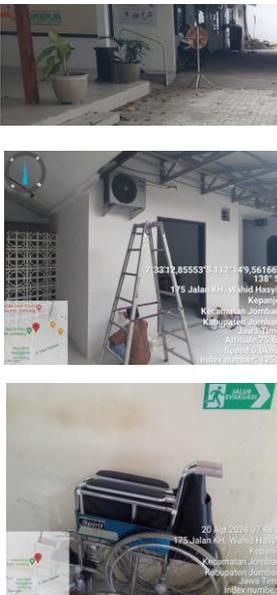
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Optimalisasi publikasi layanan melalui kanal media sosial Dinas Tenaga Kerja				√	Dinas Tenaga Kerja
2	Sarana Prasarana	Memperbaiki sarana prasarana akses pengguna layanan yaitu tempat parkir dan jalan akses				√	Dinas Tenaga Kerja
3	Prosedur	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan termasuk media sosial				√	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	Optimalisasi publikasi layanan melalui kanal media sosial Dinas Tenaga Kerja	Sudah	Telah dilakukan penambahan media publikasi untuk penyebaran informasi tentang Layanan pada media sosial dan media cetak (kegiatan dilaksanakan pada minggu 1 Bulan November 2024)	  	Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan

2	Memperbaiki sarana prasarana akses pengguna layanan yaitu tempat parkir dan jalan akses	Sudah	Telah dilakukan perbaikan sarana prasarana akses pengguna layanan disabilitas yaitu kursi roda dan pengecatan akses ruang laktasi (dilaksanakan mulai minggu ke 1 Bulan November)		Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan
3	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan termasuk media sosial	Sudah	Telah dilakukan monitoring dan evaluasi internal terhadap prosedur layanan (dilaksanakan pada minggu 2 Bulan November 2024)		Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang terus berupaya optimal menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur jangka waktu, sarana dan prasarana dan prosedur maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan IV Tahun 2024.

Jombang, 6 November 2024



**Kepala Dinas Tenaga Kerja
Kabupaten Jombang**

ISAWAN NANANG RISDIYANTO, S.Hut., M.Si

Nip- 197405242000031005

