

**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 2 DAN PENETAPAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
TAHUN 2023**



**DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN JOMBANG**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	23
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	24
4. SK PENETPAN IKM TAHUN 2023.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam 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, diamanatkan bahwa 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.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat tersebut adalah melalui survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, setidaknya ada sembilan unsur layanan yang akan menjadi indikator penilaian tingkat kepuasan penyampaian layanan kepada masyarakat.

Dengan survei kepuasan masyarakat diharapkan akan memberikan gambaran secara lebih terhadap rencana-rencana perbaikan kualitas pelayanan baik untuk pencapaian jangka pendek yang segera dapat dinikmati oleh pengguna layanan, ataupun rencana perbaikan dalam jangka menengah dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan prima.

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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai upaya peran serta masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur-unsur dalam layanan yang dimiliki oleh **DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JOMBANG**.

Sasaran pelaksanaan kegiatan survei adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan survei kepuasan diharapkan akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, misalnya :

- a. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada tiap layanan yang untuk selanjutnya dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan.
- b. Memberikan gambaran dari sudut pandang masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.
- d. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA

2.1 Pelaksana SKM

Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi yang diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/>. Aplikasi tersebut dapat diakses secara mudah baik menggunakan baik laptop maupun menggunakan telepon genggam.

Melalui aplikasi SUKMASANTRI tersebut, masyarakat yang telah menerima layanan dapat memberikan penilaian terhadap unsur-unsur layanan sesuai jenis layanan yang telah diterimanya. Sesuai dengan dokumen standar pelayanan, pada **Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang, antara lain :**

1. Fasilitasi Layanan Kartu Ak.1/Kartu Pencaker;
2. Fasilitasi Rekomendasi Passport Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI);
3. Fasilitasi Pelayanan Pengesahaan PP;
4. Fasilitasi Pelayanan Pencatatan PKWT,PPJP;
5. Fasilitasi Pelayanan Fasilitasi PPHI;
6. Fasilitasi Pelayanan Pencatatan Pemagangan;
7. Fasilitasi Pelayanan Ijin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja.

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan penilaian, telah dilakukan penyederhanaan link tautan menjadi “QR Code”, dan penyediaan tenaga/aparatur untuk membimbing penggunaan aplikasi tersebut.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat sebagai responden survei. Data-data tersebut terdiri atas identitas responden yang terbatas hanya jenis kelamin dan usia responden.

Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan ditujukan untuk kebutuhan penilaian kepuasan terhadap jenis layanan melalui unsur-unsur layanan yang meliputi :

- a. **Persyaratan** : kemudahan atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : kejelasan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/ tarif** : biaya 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** : hasil / produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi pelaksana** : pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman pemberi layanan.
- g. **Perilaku pelaksana** : sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : kemudahan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana** : kondisi sarana yang digunakan dalam pelayanan

Responden diberikan lima pilihan jawaban yang merujuk pada kondisi unsur layanan sebagaimana yang dirasakan/dilihat/dipahami selama mendapatkan layanan misalnya “sangat mudah”, “mudah”, “kurang mudah” , “tidak mudah” , “sangat Sulit” untuk menilai unsur persyaratan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data responden **Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang** selain bertempat di ruang kerja, juga dilakukan pengumpulan data responden di luar ruang kerja pada saat pelaksanaan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan kepada responden.

Pada beberapa bagian di ruang kerja telah disediakan gambar “QR code” sehingga responden dengan telepon genggam dapat secara langsung melakukan pemindaian gambar tersebut.

Sementara pada kegiatan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan, gambar “QR code” tersebut ditampilkan pada layar di akhir sesi kegiatan. Sementara kepada responden yang menggunakan laptop atau perangkat lain disediakan link tautan yang dapat diketik secara mudah.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang menyelenggarakan survei kepuasan sepanjang tahun dengan penyusunan laporan setiap tribulan. Walaupun demikian, aplikasi SUKMASANTRI mampu menampilkan hasil pengumpulan data dan hasil pengolahan data penilaian responden setiap saat.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **81** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	35	43,21%
		Perempuan	46	56,79%
2.	USIA	< 20 Tahun	6	7,41%
		20 – 29 Tahun	39	48,15%
		30 – 39 Tahun	17	20,99%
		40 – 49 Tahun	13	16,05%
		>50 Tahun	6	7,41%
3.	JENIS LAYANAN	1.Fasilitasi Layanan Kartu Ak.1/Kartu Pencaker;	15	18,52%
		2.Fasilitasi Rekomendasi Passport Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI);	22	21,17%
		3. Fasilitasi Pelayanan Pengesahaan PP;	6	7,41%
		4. Fasilitasi Pelayanan Pencatatan PKWT,PPJP;	7	8,65%
		5. Fasilitasi Pelayanan Fasilitasi PPHI;	8	9,88%
		6. Fasilitasi Pelayanan Pencatatan Pemagangan;	7	7,41%
		7. Fasilitasi Pelayanan Ijin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja.	16	19,76%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai kepuasan terhadap layanan dinyatakan dalam sebuah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan penggambaran kondisi sebagai berikut :

IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100	A	Sangat Baik

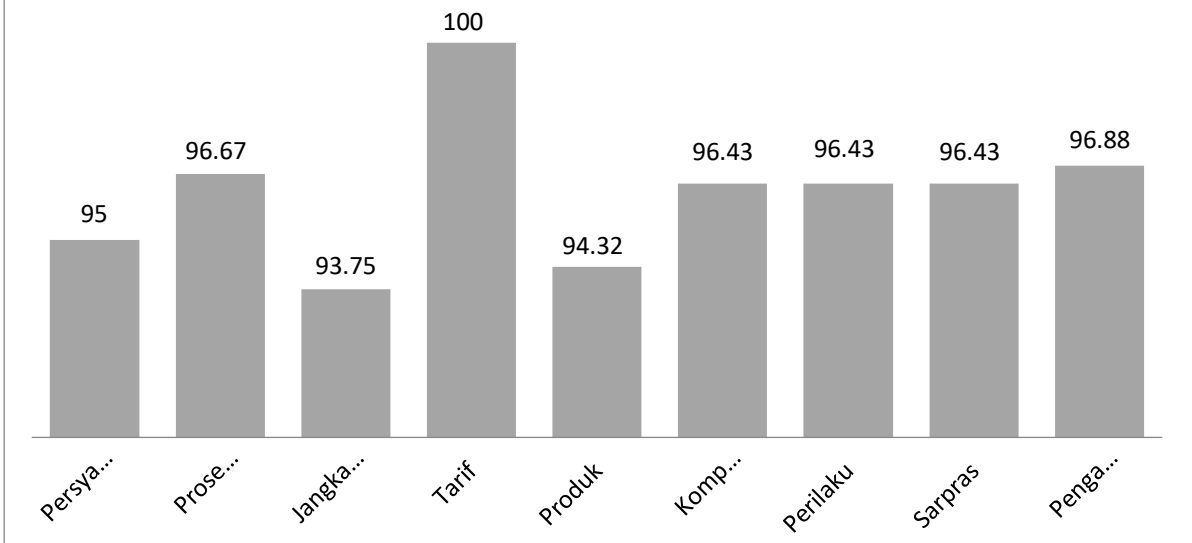
Hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	95	96,67	93,75	100	94,32	96,43	96,43	96,43	96,88
Mutu Layanan per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,02								
Kinerja Unit Layanan	(A atau Sangat Baik)								

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Jangka waktu
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Sikap Petugas
- U8 : Sarana/Prasarana
- U9 : Pengelolaan Pengaduan

**NILAI PER UNSUR LAYANAN
DINAS TENAGA KERJA SEMESTER II
KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2023**



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari 7 unsur layanan yang telah dilakukan survei, dapat diketahui 3 unsur layanan dengan nilai terendah dan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi, sebagai berikut :

- a. Tiga unsur dengan nilai terendah adalah :
 1. Jangka Waktu (93,75)
 2. Produk Layanan (94,32)
 3. Persyaratan (95)
- b. Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah
 1. Biaya/Tarif (100)
 2. Penanganan Pengaduan (96,88)
 3. Kompetensi, Perilaku dan Sarpras (96,43)

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 : **“Pelayanan agar terus ditingkatkan”**

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur terendah dapat digambarkan sebagai berikut :

- **Jangka waktu penyelesaian:** pelayanan masih dirasakan belum cepat oleh pengguna layanan.
- **Produk Layanan:** Produk Layanan yang ada adalah Gratis namun belum Banyak diketahui pengguna layanan
- **Persyaratan:** Penyediaan fasilitas pendukung yang diinginkan oleh pengguna layanan berupa persyaratan yang lebih mudah tersedia.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

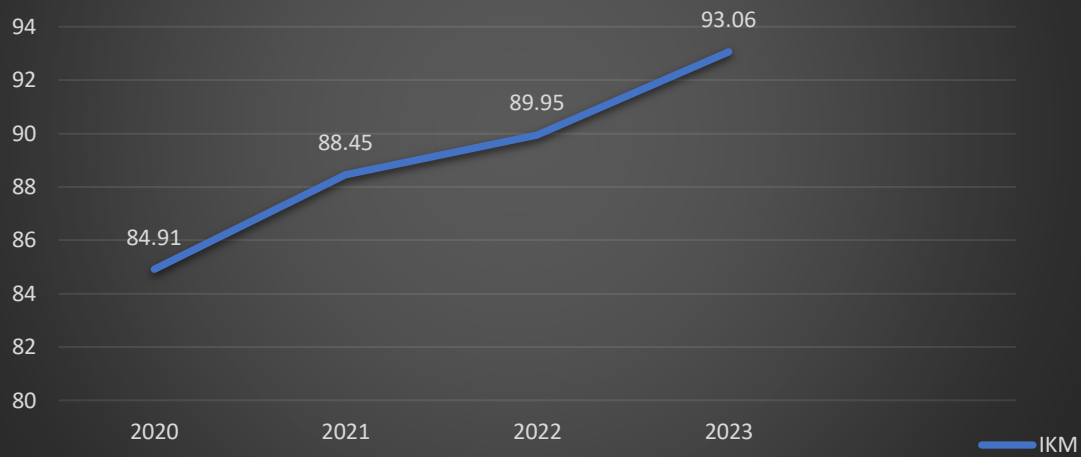
Berdasarkan hasil survei tersebut kiranya perlu disusun rencana perbaikan terhadap unsur-unsur yang termasuk dalam 3 kategori nilai terendah melalui diskusi internal **Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang** dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. Rencana tindak lanjut dalam bentuk program/kegiatan dan target pelaksanaan melalui jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (12 s.d. 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan) setelah hasil survei ditetapkan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Perbaikan di Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Monitoring dan evaluasi terhadap jangka waktu pelayanan dengan melakukan informasi pengumuman layanan dan jam pelayanan	v				Dinas Tenaga Kerja
2	Produk Layanan	Monitoring dan evaluasi terhadap informasi pemberian pelayanan	v				Dinas Tenaga Kerja
3	Persyaratan	Monitoring dan evaluasi terhadap informasi persyaratan di ruang pelayanan	v				Dinas Tenaga Kerja

4.3 Perkembangan Nilai IKM

Berdasarkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya, kiranya dapat diketahui perkembangan nilai IKM Dinas Tenaga Kerja yang menjadi gambaran atas keberhasilan dalam upaya perbaikan layanan yang telah dilakukan.

**Grafik Perkembangan IKM
Dinas Tenaga Kerja. KAB. Jombang
Tahun 2020 s.d. 2023**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai **SEMESTER I : SKM 94,18 & SEMESTER 2 : SKM 92,02** Sedangkan nilai IKM Satu Tahun adalah : **93,6** . Hal ini juga ditunjukkan dengan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.

1. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu (93,75)
2. Produk Layanan (94,32)
3. Persyaratan (95)

Jombang, 29 Desember 2023

KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN JOMBANG

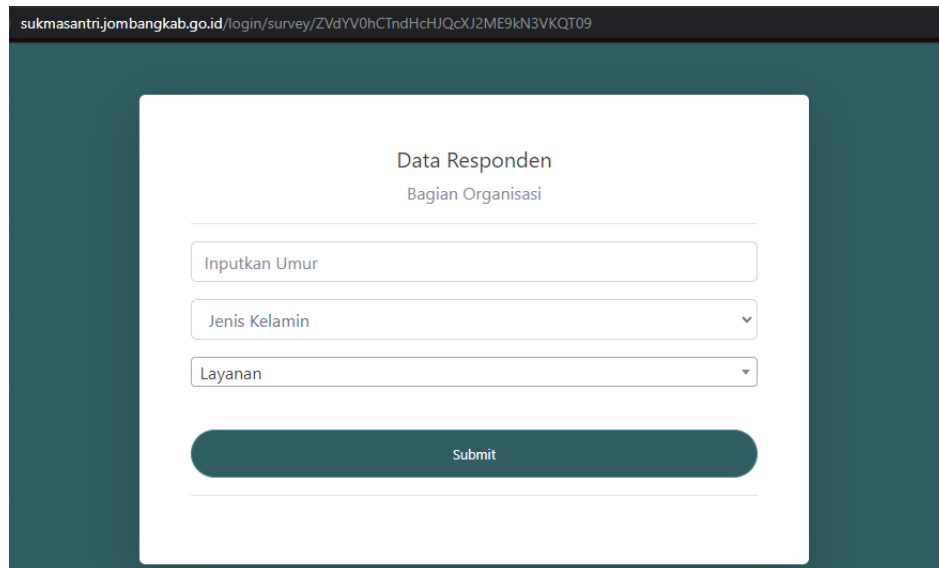


Dr. PRI ADI, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 196312041987031008

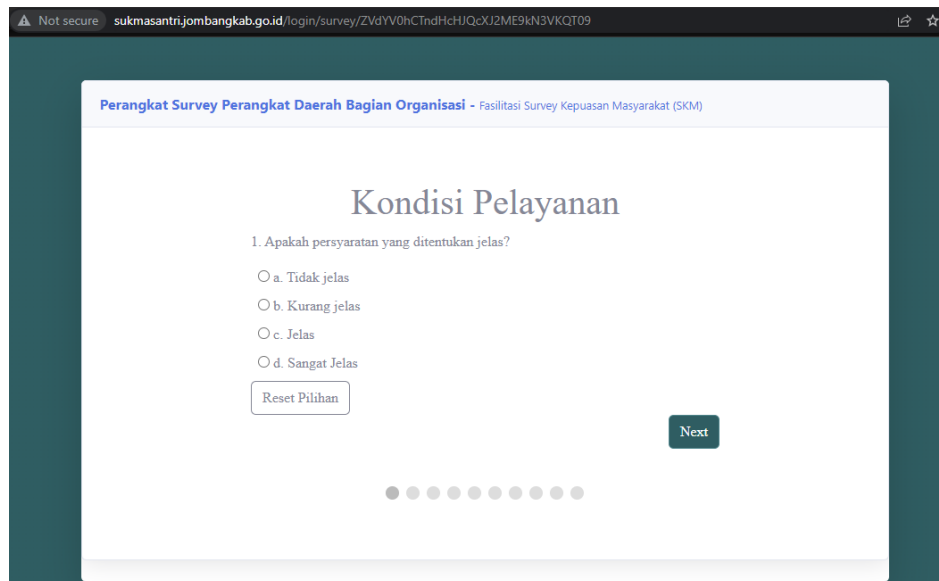
LAMPIRAN

1. Formulir Kuesioner

Formulir SKM yang digunakan pada semester 2 Tahun 2023 menggunakan aplikasi SUKMASANTRI sebagai berikut:



The screenshot shows a web browser window with the URL `sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09`. The page title is "Data Responden" and the subtitle is "Bagian Organisasi". The form contains three input fields: "Inputkan Umur" (text input), "Jenis Kelamin" (dropdown menu), and "Layanan" (dropdown menu). A "Submit" button is located at the bottom of the form.



The screenshot shows a web browser window with the URL `sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09`. The page title is "Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)". The main heading is "Kondisi Pelayanan". The question is "1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?". The options are: a. Tidak jelas, b. Kurang jelas, c. Jelas, and d. Sangat Jelas. There is a "Reset Pilihan" button and a "Next" button. A progress indicator at the bottom shows 10 dots, with the first dot filled.

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

- a. Buruk
- b. Kurang Baik
- c. Baik
- d. Sangat Baik

Progress indicator: 10 dots, 8th dot is active.

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

9. Bagaimanakah penanganan pelayanan pengaduan kami?

- a. Tidak tersedia
- b. Tersedia, tetapi alur tidak jelas
- c. Tersedia dan alur jelas
- d. Tersedia dengan alur yang sangat jelas

Progress indicator: 10 dots, 9th dot is active.

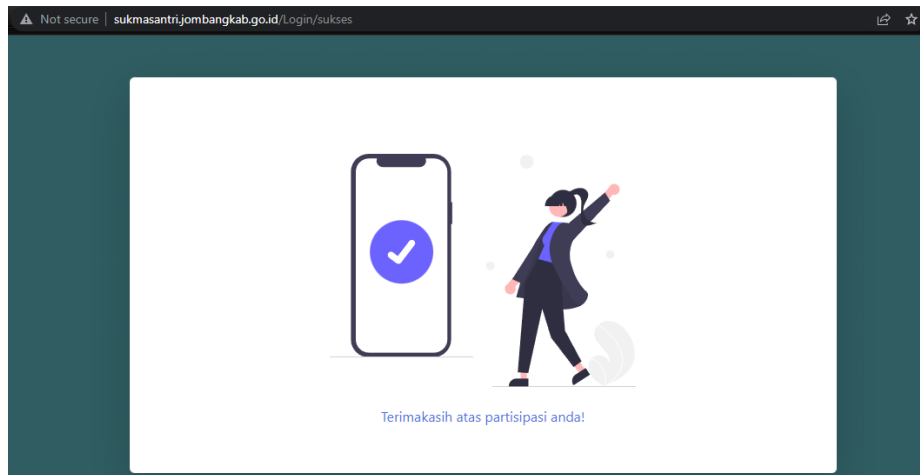
Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

Usulan:

Progress indicator: 10 dots, 10th dot is active.



2. RESPONDEN

adalah data responden Kabupaten Jombang yang tercatat pada aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses pada portal <http://sukmasantri.jombangkab.go.id> pada semester 2 adalah:

Laporan Responden Cetak

Sebaran Umur Responden

Show 10 entries Search:

Nomor	Jenis Layanan	IKM	Keterangan
1	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	94.63	Sangat Baik
2	Pelayanan Rekomendasi Paspor CPMI	92.42	Sangat Baik
3	Pelayanan Pengesahan PP	93.52	Sangat Baik
4	Pelayanan Pengesahan PKWT/PPJP	90.08	Sangat Baik
5	Pelayanan Fasilitasi PPHI	89.93	Sangat Baik
6	Pelayanan Pencatatan Pemagangan	93.25	Sangat Baik
7	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	90.28	Sangat Baik

Showing 1 to 7 of 7 entries Previous **1** Next

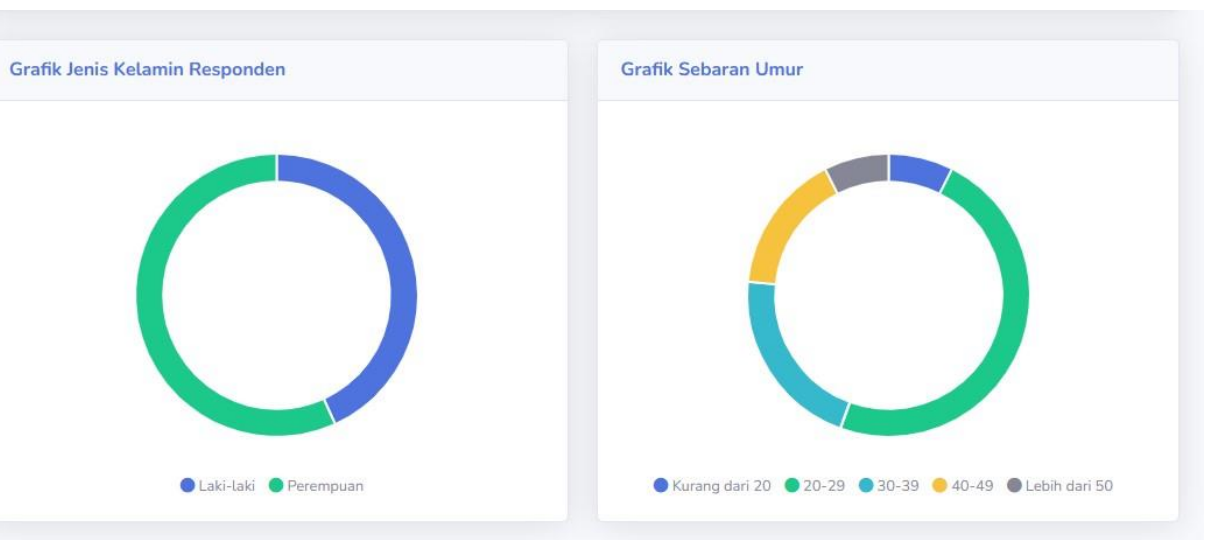
Rata-rata IKM

92.02
Sangat Baik

Sebaran Umur Responden

Jenis Kelamin		
Nomor	Jenis Kelamin	Presentase (%)
1	Laki-laki	35 43.21%
2	Perempuan	46 56.79%

Kelompok Usia		
Nomor	Kelompok Usia	Presentase
1	Kurang dari 20	6 7.41%
2	20-29	39 48.15%
3	30-39	17 20.99%
4	40-49	13 16.05%
5	Lebih dari 50	6 7.41%



3. Hasil Olah Data SKM Per Jenis Layanan

1. Fasilitas Pelayanan Kartu Ak.1/Kartu Pencaker

1. Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95	Sangat Baik
2	Prosedur	96.67	Sangat Baik
3	Waktu	91.67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	96.67	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.33	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.33	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		94.63	Sangat Baik

2. Fasilitas Pelayanan Rekomendasi Passport CPMI

2. Pelayanan Rekomendasi Paspor CPMI

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	89.77	Sangat Baik
2	Prosedur	92.05	Sangat Baik
3	Waktu	85.23	Baik
4	Biaya/Tarif	96.59	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	94.32	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92.05	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.45	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.18	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	93.18	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		92.42	Sangat Baik

3. Fasiltasi Pelayanan Pengesahaan Peraturan Perusahaan (PP)

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	91.67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91.67	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.83	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.83	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.67	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95.83	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		93.52	Sangat Baik

4. Fasilitasi Pengesahan PKWT/PPJP

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	89.29	Sangat Baik
2	Prosedur	85.71	Baik
3	Waktu	85.71	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	85.71	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89.29	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	92.86	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	89.29	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	92.86	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		90.08	Sangat Baik

5. Fasilitas Pelayanan Fasilitas PPHI

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.5	Baik
2	Prosedur	90.63	Sangat Baik
3	Waktu	90.63	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	96.88	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90.63	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90.63	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	90.63	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	96.88	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		89.93	Sangat Baik

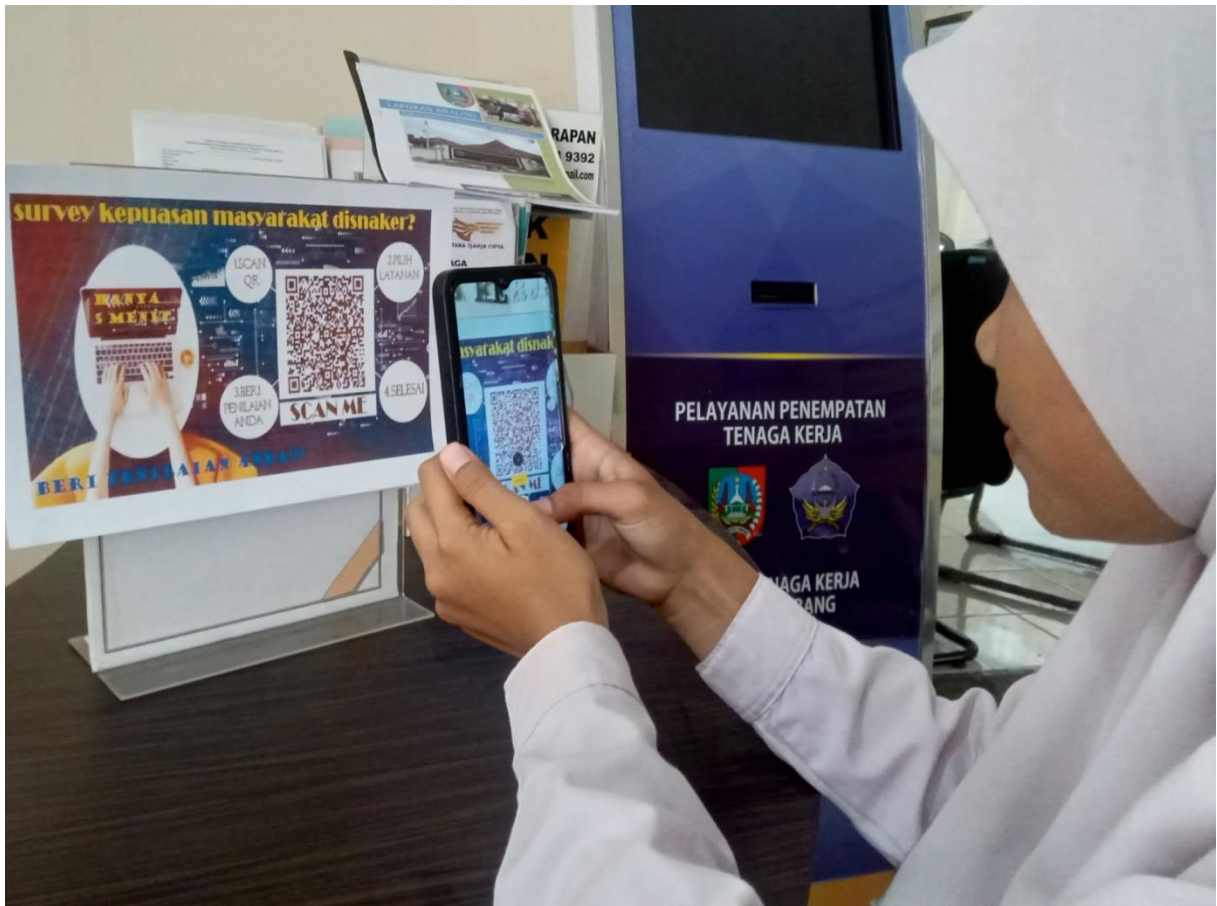
6. Fasilitas Pelayanan Pencatatan Pemagangan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	89.29	Sangat Baik
2	Prosedur	85.71	Baik
3	Waktu	89.29	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92.86	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96.43	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96.43	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	96.43	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	92.86	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		93.25	Sangat Baik

7. Fasilitasi Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	90.63	Sangat Baik
2	Prosedur	89.06	Sangat Baik
3	Waktu	93.75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	95.31	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90.63	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85.94	Baik
7	Perilaku Pelaksana	92.19	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	84.38	Baik
9	Penanganan Pengaduan	90.63	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		90.28	Sangat Baik

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



No.	Nama OPD	Layanan	Saran
1.	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	ok
2	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	Tidak ada
3	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	Sudah bagus
4	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	Pelayanan sdh cukup baik
5	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	Tetap di pertahankan
6	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	sudah baik dan perlu di pertahankan, baik pelayanan, penyampaian informasi, ramahnya dll..
7	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	pertahankan pelayanan yg bagus ini
8	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	pertahankan pelayanan yg bagus ini
9	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	Selalu jadi yang terbaik
10	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	Sangat baik
11	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	-
12	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	tingkatkan terus
13	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	Sangat baik
14	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	sangat baik
15	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Kartu AK.1/Kartu Pencaker	tidak ada saran

No.	Nama OPD	Layanan	Saran
1	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	ok
2	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Tidak ada
3	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	tidak ada
4	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Tidak ada
5	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	disediakan minuman
6	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	kinerja dipertahankan
7	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Semoga lebih baik lagi untuk kedepannya tetap menjadi pelayan masyarakat yang ramah
8	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Sudah baik
9	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Sudah cukup dan sangat baik
10	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	tetap berjaya
11	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Pertahankan
12	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Disediakan pelayanan online
13	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	-
14	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Tetap di pertahankan karena pelayanan sudah baik
15	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Sudah baik
16	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	tidak ada usulan pelayanan sangat tepat cermat dan jelas sehingga kami perwakilan perusahaan dengan mudah menyelesaikan laporan kewajiban
17	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Sudah memberikan pelayanan yang terbaik
18	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	data rekom apakah tidak bisa dikirim online??
19	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	kalau mw tanya info penyalur tki resmi ke bagian apa ya pak
20	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	tdk ada usulan
21	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Oke
22	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Paspur CPMI	Terima Kasih

No.	Nama OPD	Layanan	Saran
1	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PP	oke
2	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PP	tdk ad
3	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PP	ok
4	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PP	disediakan makanan kecil
5	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PP	semoga pemberian informasi semakin baik kedepannya
6	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PP	kalau mw tanya info bpjs

No.	Nama OPD	Layanan	Saran
1	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PKWT/PPJP	disediakan minuman
2	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PKWT/PPJP	Tingkatkan volume pembinaan ke perusahaan
3	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PKWT/PPJP	adh bgs
4	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PKWT/PPJP	Mohon Informasi Layanan Diinformasikan
5	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PKWT/PPJP	Ok
6	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PKWT/PPJP	tdk ada usulan
7	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pengesahan PKWT/PPJP	Tidak ada usulan

No.	Nama OPD	Layanan	Saran
1	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Fasilitasi PPHI	Oke
2	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Fasilitasi PPHI	tdk ad
3	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Fasilitasi PPHI	Untuk saat ini sudah baik,semoga kedeoannya bisa lebih baik lagi
4	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Fasilitasi PPHI	Untuk saat ini sudah baik, semoga kedepannya lebih baik lagi
5	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Fasilitasi PPHI	ok
6	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Fasilitasi PPHI	jangka waktu penyelesaian PPHI
7	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Fasilitasi PPHI	tidak ada
8	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Fasilitasi PPHI	Pelayanan Ditingkatkan Kembali

No.	Nama OPD	Layanan	Saran
1	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pencatatan Pemagangan	Mohon menyediakan layanan jemput bola
2	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pencatatan Pemagangan	-
3	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pencatatan Pemagangan	tingkatkan terus
4	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pencatatan Pemagangan	tingkatkan terus
5	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pencatatan Pemagangan	Tidak ada
6	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pencatatan Pemagangan	tdk ad
7	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Pencatatan Pemagangan	kalau mw tanya info bpjs

No.	Nama OPD	Layanan	Saran
1	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, trimakasih
2	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Proges pembinaan LPK lebih banyak lagi
3	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Dipertahankan kualitas pelayanannya
4	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Proses fasilitasi pelayanan Izian Pendirian Lembaga sudah sangat baik dan mohon di pertahankan
5	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Sudah sangat responsif dalam memberikan layanan ke masyarakat (kami)
6	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Selama ini disnaker jombang sdh memberi layanan yg sangat baik. Terus dipertahankan bpk ibu
7	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	ruang pelayanan dan ruang tunggu di rancang seperti dalam cafe
8	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Semua sudah jelas dan oke
9	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Sdh sesuai
10	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Lebih ditingkatkan lagi
11	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	pertahankan pelayanan yg ramah dan nyaman
12	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	tdk ada usulan
13	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	blm ada
14	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Tingkatkan volume pembinaan ke perusahaan
15	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	tdk ada usulan
12	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	tdk ada usulan
13	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	blm ada

		Kerja	
14	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	Tingkatkan volume pembinaan ke perusahaan
15	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	tdk ada usulan
11	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	pertahankan pelayanan yg ramah dan nyaman
12	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	tdk ada usulan



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS TENAGA KERJA

Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 175 Telp. (0321) 861459 Kode Pos 61411

Email: dinsosnakertrans.jombang@gmail.com

Website: <https://jombangkab.go.id/opd/disnaker>

JOMBANG

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS TENAGA KERJA
NOMOR:188/37/415. 21/2023

TENTANG
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2023

KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN JOMBANG

Menimbang : bahwa untuk mendukung INDEK Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Jombang, perlu menetapkan INDEK Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang Tahun 2023 dengan Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;

6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : INDEK Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang Tahun 2023 melalui aplikasi Sukma Santri;

KEDUA : INDEK Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, adalah sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	IKM Periode Januari s.d Juli 2023	IKM Periode Juli s.d Desember 2023	IKM TAHUN 2023
1.	Pelayanan Kartu Ak.1	91.67 (sangat Baik)	94,63 (sangat Baik)	92.28 (sangat Baik)
2.	Pelayanan Rekom Passport CPMI	96.59 (sangat Baik)	92,42 (sangat Baik)	94.51 (Sangat Baik)
3.	Pelayanan Pengesahan PP	94.81 (sangat Baik)	93,53 (sangat Baik)	94.66 (sangat baik)
4.	Pelayanan Pengesahan PKWT/PPJP	96.11 (sangat Baik)	90,08 (sangat Baik)	95.21 (sangat baik)
5.	Pelayanan Fasilitas PPHI	98.73 (sangat Baik)	89,93 (sangat Baik)	97.09 (sangat baik)
6.	Pelayanan Pencatatan Pemagangan	89.88 (sangat Baik)	93,25 (sangat Baik)	90.2 (sangat baik)
7.	Pelayanan Rekomendasi Ijin Pendirian Lembaga (LPK)	91.44 (sangat Baik)	90,28 (sangat Baik)	91.23 (sangat baik)
NILAI IKM UNIT LAYANAN DINAS		94,18 (sangat Baik)	92,02 (sangat baik)	93,6 (sangat baik)

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jombang
Tanggal : 29 Desember 2023

KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN JOMBANG



Dr. PRI ADI, M.M.