



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN JOMBANG
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	1
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	11
3. 7	

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 UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 Jombang 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 No. 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 yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang.

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 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 Jombang dengan membentuk/melakukan penunjukan operator sebagai admin dari aplikasi Sukmasantri kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang dilakukan secara daring melalui aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/> yang disebarkan/dipublikasikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Jombang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme 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, ketrampilan 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).

Adapun jenis layanan yang terdapat pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang antara lain :

1. Peningkatan Kualitas Pengelolaan kelembagaan dan Analisis Jabatan
2. Peningkatan Fasilitas Pelayanan Publik dan Tata Laksana
3. Optimalisasi Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi
4. Pelaksanaan Monitoring, evaluasi dan pengendalian kualitas pelayanan publik dan tata laksana

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi Sukmasantri dengan cara scan QR Code yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang sepanjang tahun secara real time. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun menyesuaikan kebutuhan pelaporan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat setiap saat melalui aplikasi Sukmasantri.

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 SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **350** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	184	52.57%
		PEREMPUAN	166	47.43%
2	USIA	< 20 Tahun	12	3.43%
		20 – 29 Tahun	145	41.43%
		30 – 39 Tahun	85	24.29%
		40 – 49 Tahun	57	16.29%
		>50 Tahun	51	14.57%
3	JENIS LAYANAN			
		Kartu Ak.1/Kartu Pencaker	39	11%
		Rekomendasi Passport Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) & Dan Nomor (ID) Kartu Identitas Pekerja Migran Indonesia	23	6,5%
		Pengesahaan Peraturan	51	14%

		Perusahaan (PP)		
		Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) / Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja (PPJP)	48	13%
		Fasilitasi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI)	25	7%
		Pencatatan Pemagangan	49	14%
		Rekomendasi Ijin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)	75	21%
		Lapor Keberadaan Tenaga Kerja Asing (TKA)	40	11%

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

Pengolahan data SKM dapat diambil di aplikasi <https://sukmasantri.jombangkab.go.id> dan diperoleh hasil sebagai berikut :

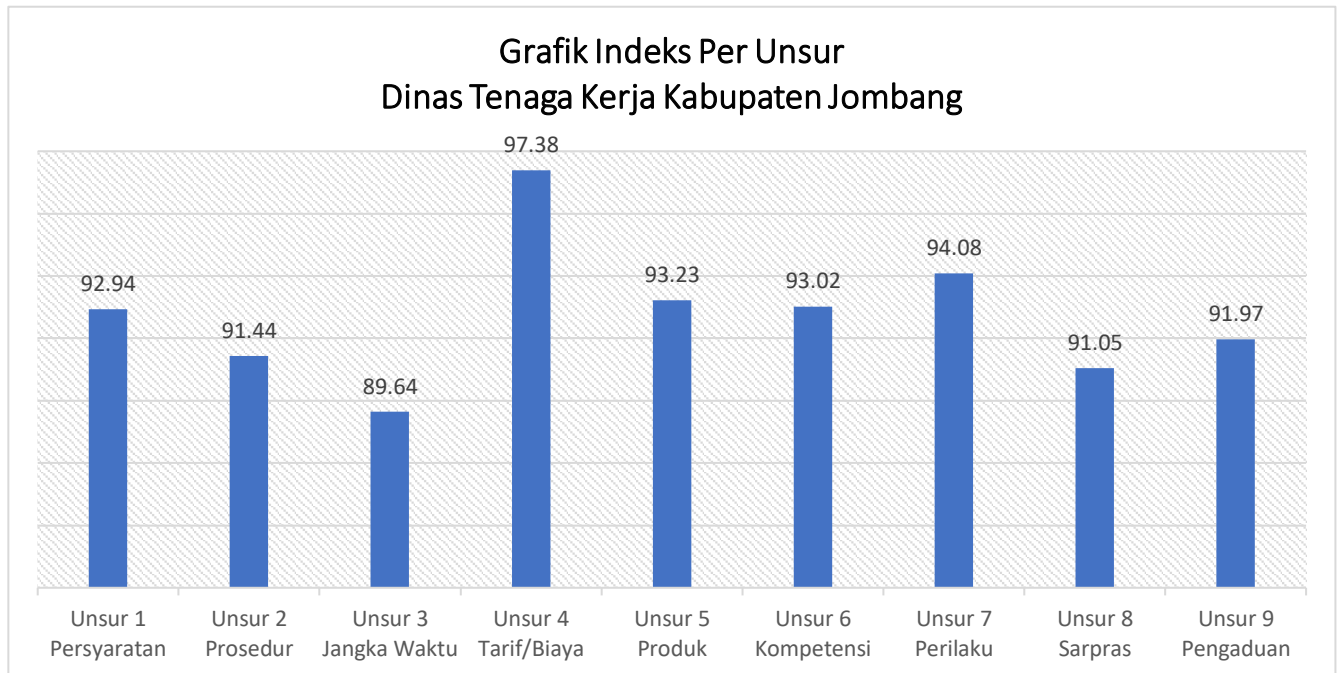
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	92,94	91,44	89,64	97,38	93,23	93,02	94,08	91,05	91,97
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,88 (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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Unsur Jangka Waktu** mendapatkan nilai terendah yaitu 89,64. Selanjutnya **Unsur Sarana Prasarana** yang mendapatkan nilai 91,05. Begitu juga **Unsur Prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 91,44.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 97,38 dari unsur layanan, dan **Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai 94,08 serta **Produk Layanan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 93,23.

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 :

- “untuk tempat mungkin bisa lebih longgar lagi”.
- “Jaringan internet kurang cepat”.
- “Sebaiknya ruang pelayanan mulai direnovasi dan ditata ulang”.
- “Tetap jaga kualitas pelayanan yang sudah baik. Terimakasih”.

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

- Untuk prosedur agar lebih dilakukan publikasi kepada pengguna layanan karena masih dirasakan belum terlalu jelas oleh para pengguna layanan. Jangka waktu pelayanan, para pengguna layanan masih merasakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Begitupun dengan Jangka Waktu pelayanan masih dirasakan kurang jelas dari sisi pengguna layanan.
- Petugas layanan perlu diberikan penunjuk atau penghubung arah antara resepsionis dan petugas layanan.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum pertemuan dan diskusi internal pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. 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
			2024				
			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

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 Kabupaten Jombang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023, sedangkan pada Tahun 2024 mengalami sedikit penurunan kinerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 92,88
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 89,64. Selanjutnya Unsur Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 91,05. Begitu juga Unsur Prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 91,44
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 97,38 dari unsur layanan, dan **Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai 94,08 serta **Produk Layanan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 93,23.

Jombang, 1 November 2024

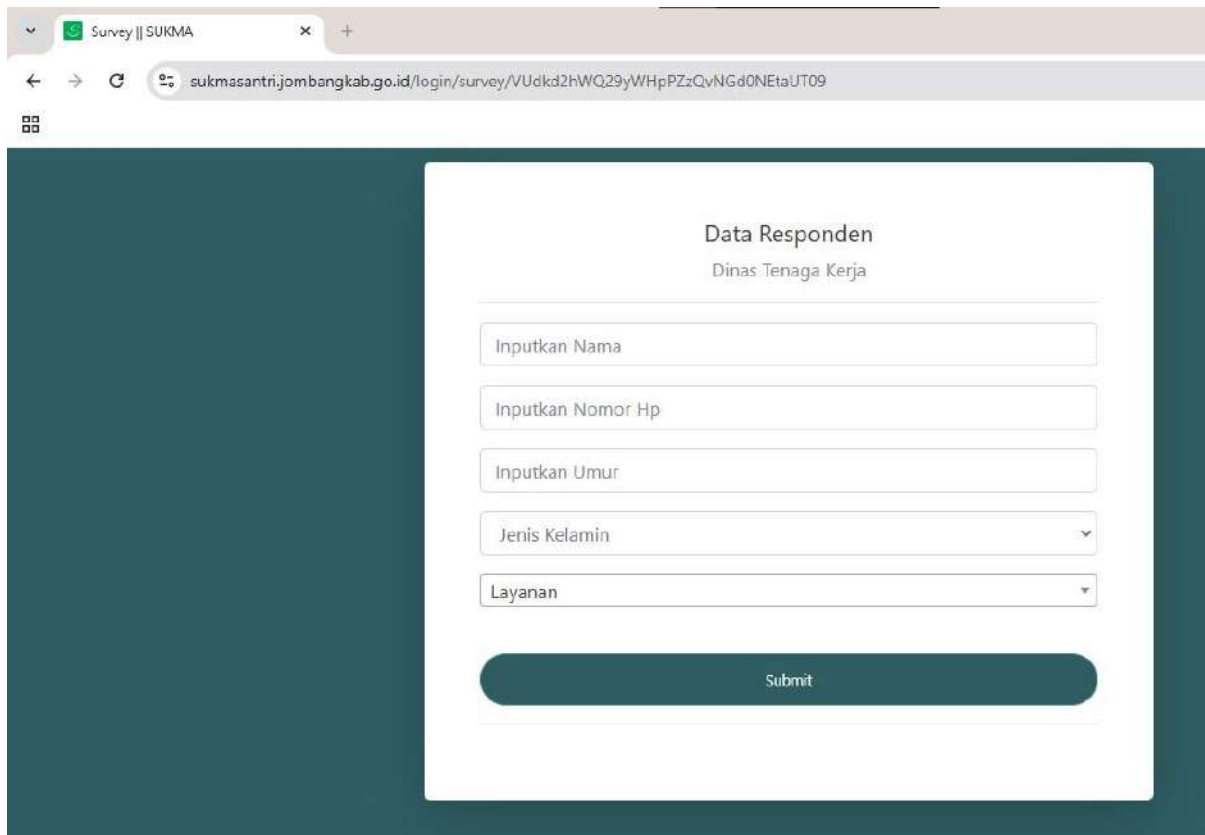
**Kepala Dinas Tenaga Kerja
Kabupaten Jombang**



ISAWAN NANANG RISDIYANTO, S.Hut., M.Si
Pembina Utama Muda
Nip. 197405242000031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



The screenshot shows a web browser with the address bar displaying "Survey || SUKMA" and the URL "sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/VUdkd2hWQ29yWHpPZzQvNGd0NEtaUT09". The survey form is titled "Data Responden" and "Dinas Tenaga Kerja". It contains five input fields: "Inputkan Nama", "Inputkan Nomor Hp", "Inputkan Umur", "Jenis Kelamin" (a dropdown menu), and "Layanan" (a dropdown menu). A "Submit" button is located at the bottom of the form.

Kondisi Pelayanan

1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?

- ☐ a. Tidak jelas
- ☐ b. Kurang jelas
- ☐ c. Jelas
- ☐ d. Sangat Jelas

Reset Pilihan

Next



Kondisi Pelayanan

2. Apakah mekanisme pelayanan yang berikamn telah disampaikan dengan jelas dan transparan ?

- ☐ a. Tidak mudah dan tidak tranparan
- ☐ b. Kurang mudah dan kurang tranparan
- ☐ c. Mudah dan tranparan
- ☐ d. Sangat mudah dan sangat tranparan

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kami cepat ?

- ☐ a. Tidak Cepat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

4. Biaya yang dibebankan sesuai ketentuan ?

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☒ d. Tidak ada biaya / GRATIS

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

- ☐ a. Tidak memuaskan
- ☐ b. Kurang memuaskan
- ☐ c. Memuaskan
- ☐ d. Sangat memuaskan

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

- ☐ a. Tidak mampu
- ☐ b. Kurang mampu
- ☐ c. Mampu
- ☐ d. Sangat mampu

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

7. apakah perilaku petugas layanan kami ramah dan jujur / berintegritas ?

- ☐ a. Tidak Ramah dan tidak berintegritas
- ☐ b. Kurang Ramah dan kurang berintegritas
- ☐ c. Ramah dan berintegritas
- ☐ d. Sangat Ramah dan sangat berintegritas

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

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

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

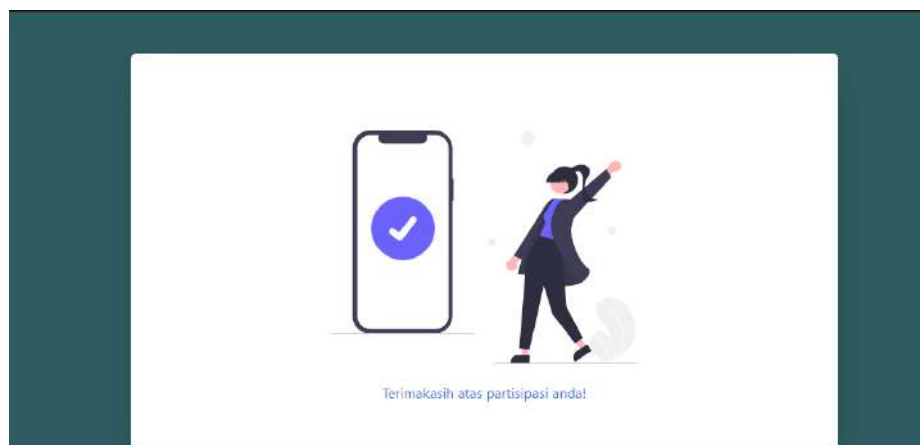
9. Bagaimanakah penanganan pelayanan pengaduan kami?

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

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

Usulan:

Previous

Submit



2. Hasil Olah Data SKM

Kartu Ak.1/Kartu Pencaker

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	93.59	Sangat Baik
2	Prosedur	91.67	Sangat Baik
3	Waktu	90.38	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98.08	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92.95	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92.31	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.51	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.59	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	94.23	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		93.59	Sangat Baik

Rekomendasi Passport Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) & Dan Nomor (ID) Kartu Identitas Pekerja Migran Indonesia

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	97.83	Sangat Baik
2	Prosedur	93.48	Sangat Baik
3	Waktu	95.65	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	97.83	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96.74	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98.91	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.48	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95.65	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		96.62	Sangat Baik

Pengesahaan Peraturan Perusahaan (PP)

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	93.14	Sangat Baik
2	Prosedur	89.71	Sangat Baik
3	Waktu	84.8	Baik
4	Biaya/Tarif	98.04	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92.16	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90.69	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.1	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	86.76	Baik
9	Penanganan Pengaduan	86.76	Baik
IKM Per Jenis Layanan		90.8	Sangat Baik

Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) / Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja (PPJP)

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	89.58	Sangat Baik
3	Waktu	88.02	Baik
4	Biaya/Tarif	97.92	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92.71	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94.79	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94.79	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	88.54	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	89.06	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		91.9	Sangat Baik

Facilitasi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI)

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	94	Sangat Baik
2	Prosedur	92	Sangat Baik
3	Waktu	91	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	96	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	98	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	96	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		95.11	Sangat Baik

Pencatatan Pemagangan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	86.73	Baik
2	Prosedur	87.24	Baik
3	Waktu	85.2	Baik
4	Biaya/Tarif	94.9	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	85.2	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88.78	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	89.29	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	88.27	Baik
9	Penanganan Pengaduan	87.24	Baik
IKM Per Jenis Layanan		88.1	Baik

Rekomendasi Ijin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	89,67	Sangat Baik
2	Prosedur	90,33	Sangat Baik
3	Waktu	87,67	Baik
4	Biaya/Tarif	95,33	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91,33	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,33	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	89	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	89,33	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		90,33	Sangat Baik

Lapor Keberadaan Tenaga Kerja Asing (TKA)

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	96,88	Sangat Baik
2	Prosedur	97,5	Sangat Baik
3	Waktu	94,38	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98,75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	95,63	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96,88	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97,5	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	94,38	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	97,5	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		96,6	Sangat Baik

Laporan IKM Kabupaten

Tabel IKM PD - dengan rata-rata IKM pada layanan yang memiliki responden

Perangkat Daerah	Unsur layanan									Reta-rata	L	P
	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Kopetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan			
Dinas Tenaga Kerja												
Kartu Ak.1/Kartu Pencaker	93.59	91.67	90.38	98.08	92.95	92.31	95.51	93.59	94.23	93.59 - Sangat Baik	22	17
Rekomendasi Passport Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) & Dan Nomor (ID) Kartu Identitas Pekerja Migran Indonesia	97.83	93.48	95.65	100	97.83	96.74	98.91	93.48	95.65	96.62 - Sangat Baik	10	13
Pengesahaan Peraturan Perusahaan (PP)	93.14	89.71	84.8	98.04	92.16	90.69	95.1	86.76	86.76	90.8 - Sangat Baik	35	16
Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) / Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja (PPJP)	91.67	89.58	88.02	97.92	92.71	94.79	94.79	88.54	89.06	91.9 - Sangat Baik	25	23
Fasilitasi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI)	94	92	91	96	98	94	97	98	96	95.11 - Sangat Baik	19	6

Pencatatan Pemagangan	86.73	87.24	85.2	94.9	85.2	88.78	89.29	88.27	87.24	88.1 - Baik	15	34
Rekomendasi Ijin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)	89.67	90.33	87.67	95.33	91.33	90	90.33	89	89.33	90.33 - Sangat Baik	36	39
Lapor Keberadaan Tenaga Kerja Asing (TKA)	96.88	97.5	94.38	98.75	95.63	96.88	97.5	94.38	97.5	96.6 - Sangat Baik	22	18
Nilai rata-rata per unsur 8	92.94	91.44	89.64	97.38	93.23	93.02	94.8	91.5	91.97	92.88 - Sangat Baik	350	
an - 8	743.51	731.51	717.1	779.02	745.81	744.19	758.43	732.02	735.77	6687.36	184	166
	92.94	91.44	89.64	97.38	93.23	93.02	94.8	91.5	91.97	92.88 - Sangat Baik	350	

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



