

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS TENAGA KERJA DAN SERTIFIKASI
KOMPETENSI KOTA DENPASAR
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
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.....	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	12
1. Hasil Olah Data SKM.....	14

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 Bagian Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar.

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 pengguna layanan 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 pengguna layanan 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 dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada pengguna layanan melalui fasilitas Google Form. Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun. 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, 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada saat responden telah selesai menerima layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Bagian Organisasi yang mendapatkan pelayanan selama Tahun 2022.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan Jumlah Responden menggunakan seluruh data responden yang melakukan pengisian Kuesioner SKM Bagian Organisasi Setda Kota Denpasar.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

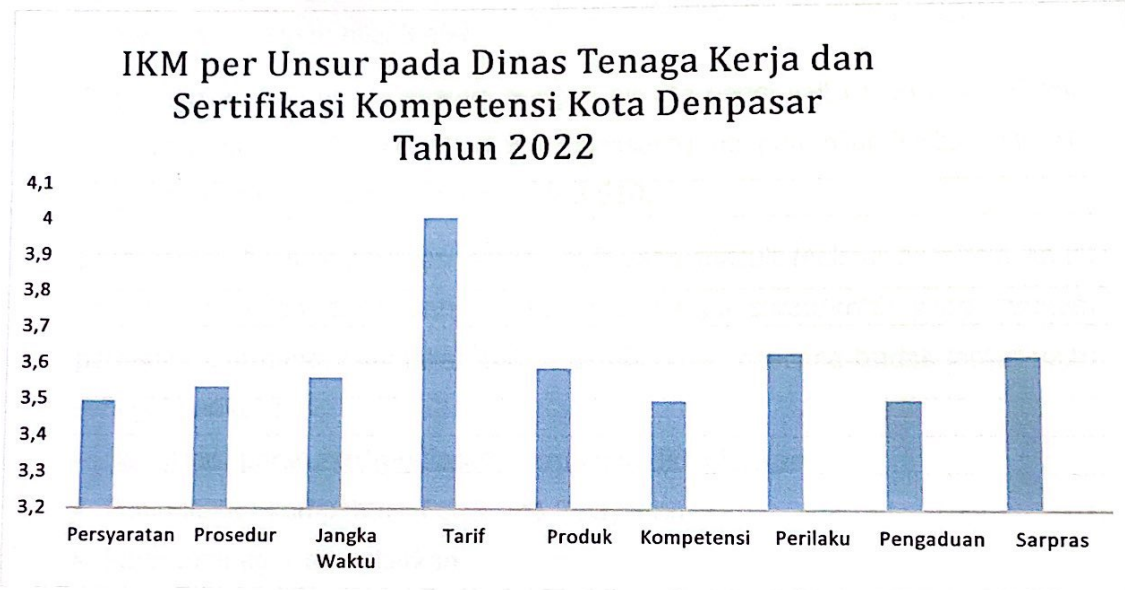
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 77 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

N O	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	39	51,9 %
		Perempuan	38	48,1 %
2	PENDIDIKAN	SMA Kebawah	13	15,9 %
		Diploma	10	14,6 %
		S1	39	47,6 %
		S2 ke atas	15	22 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	21	26,8 %
		Pegawai Swasta	34	43,9 %
		Wiraswasta/Usahawan	18	23,2 %
		Lainnya	4	6,1 %
4	JENIS LAYANAN	Konsultasi Perizinan LPKS dan Online System Submission	69	54,9 %
		Konsultasi Syarat Kerja	61	19,5 %
		Konsultasi Jaminan Sosial	77	12,2 %

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,494	3,532	3,558	4,000	3,584	3,494	3,623	3,494	3,610
Kategori	B	B	A	A	A	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	89,88 (Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : U1 (Persyaratan) dengan nilai 3,494; U6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,494; dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,494.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 4,000; U7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai 3,623; dan U9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,610.

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

- Sosialisasi peraturan/regulasi terbaru lebih ditingkatkan.
- Peningkatan kompetensi Pelaksana Pelayanan.
- Pelayanan agar ditingkatkan.

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

- Kompetensi dan Kemampuan Petugas akan ditingkatkan.
- Perlu secara berkala dilaksanakan rapat internal terkait dengan optimalisasi implementasi budaya 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM telah dibahas secara internal. 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				PenanggungJawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Melaksanakan Sosialisasi kepada Pelaksana	√	√	√	√	Kepala Dinas
2	Kompetensi Pelaksana						
3	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Meningkatkan Penanganan Pengaduan dan Masukan	√	√	√	√	Kepala Dinas

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Bulan Januari s/d Desember Tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Bagian Organisasi Setda Kota Denpasar dengan nilai **89,88 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik)**. Capaian tersebut berada diatas target Rata-rata Nilai SKM Kota Denpasar Tahun 2022 sebesar 87,66.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : **U1 (Persyaratan)** dengan nilai 3,494; **U6 (Kompetensi Pelaksana)** dengan nilai 3,494; dan **U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)** dengan nilai 3,494.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : **U1 (Persyaratan)** dengan nilai 3,494; **U6 (Kompetensi Pelaksana)** dengan nilai 3,494; dan **U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)** dengan nilai 3,494.

Denpasar, 31 Januari 2023

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan
Sertifikasi Kompetensi
Kota Denpasar



Ir. Nyoman Ngurah Jimmy Sidharta, W.MT

Pembina Utama Muda
NIP. 19640913 199303 1 006

LAMPIRAN

LAYANAN DI DINAS TENAGA KERJA DAN SERTIFIKASI KOMPETENSI KOTA DENPASAR

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Perempuan	30-39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-laki	>50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	>50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Perempuan	>50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	>50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	4
Perempuan	40-49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	3	3	4	4
Perempuan	40-49 Tahun	S2 / S3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	3	3	3
Perempuan	40-49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Laki-laki	30-39 Tahun	S2 / S3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Laki-laki	40-49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	40-49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Perempuan	>50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Perempuan	>50 Tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	>50 Tahun	S2 / S3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Laki-laki	20-29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Perempuan	20-29 Tahun	D3	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-laki	30-39 Tahun	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-laki	20-29 Tahun	D3	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	40-49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	40-49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	3	3	3
Perempuan	40-49 Tahun	D3	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	3	3	3
Perempuan	40-49 Tahun	S2 / S3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Laki-laki	30-39 Tahun	S2 / S3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-laki	40-49 Tahun	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Laki-laki	40-49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4

Laki-laki	20-29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
Perempuan	40-49 Tahun	S2 / S3	Miraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Perempuan	30-39 Tahun	S2 / S3	Pegawai Swasta	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Laki-laki	40-49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Perempuan	30-39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Laki-laki	30-39 Tahun	SMA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Perempuan	30-39 Tahun	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
Perempuan	30-39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Laki-laki	40-49 Tahun	SMA	Miraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	30-39 Tahun	S2 / S3	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
Perempuan	40-49 Tahun	D3	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	>50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
Laki-laki	20-29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
				269	272	274	308	276	269	279	269	278		
				3,494	3,532	3,558	4,000	3,584	3,494	3,623	3,494	3,610		
				0,388	0,392	0,395	0,444	0,398	0,388	0,402	0,388	0,401		
													3,595	89,88