

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS TENAGA KERJA DAN SERTIFIKASI KOMPETENSI
KOTA DENPASAR
TAHUN 2024
SEMESTER 2

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).....	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. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 4	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 administrasi yang telah diberikan oleh 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 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 dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital : *Google Form* yang disebarakan 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 dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tercatat pada sistem digital *Google Form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun, dimana tiap semester disusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat. Isi dari Laporan Survey Kepuasan ini, memuat hasil dari Survey selama 6 (enam) bulan atau 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	1
2.	Pengumpulan Data	Juli – Desember	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Deesember	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	7

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 dan

Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 100 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	41%
		PEREMPUAN	59	59%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	6	6%
		SMA	47	47%
		D1 – D2- D3 – D4	18	18%
		S-1	24	24%
		S-2	5	5%
3	PEKERJAAN	PNS	1	1%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	37	37%
		WIRASWASTA	10	10%
		PELAJAR/MAHAS ISWA	7	7%
		LAINNYA	45	45%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Rekomendasi/ Persetujuan Sertifikat Standar	30	30%

		Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	26	26%
		Pelayanan Validasi Pembayaran DKPTKA/Retribusi	2	2%
		Pelayanan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	1	1%
		Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus (BKK)	1	1%
		Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	22	22%
		Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	6	6%
		Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	8	8%
		Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	4	4%

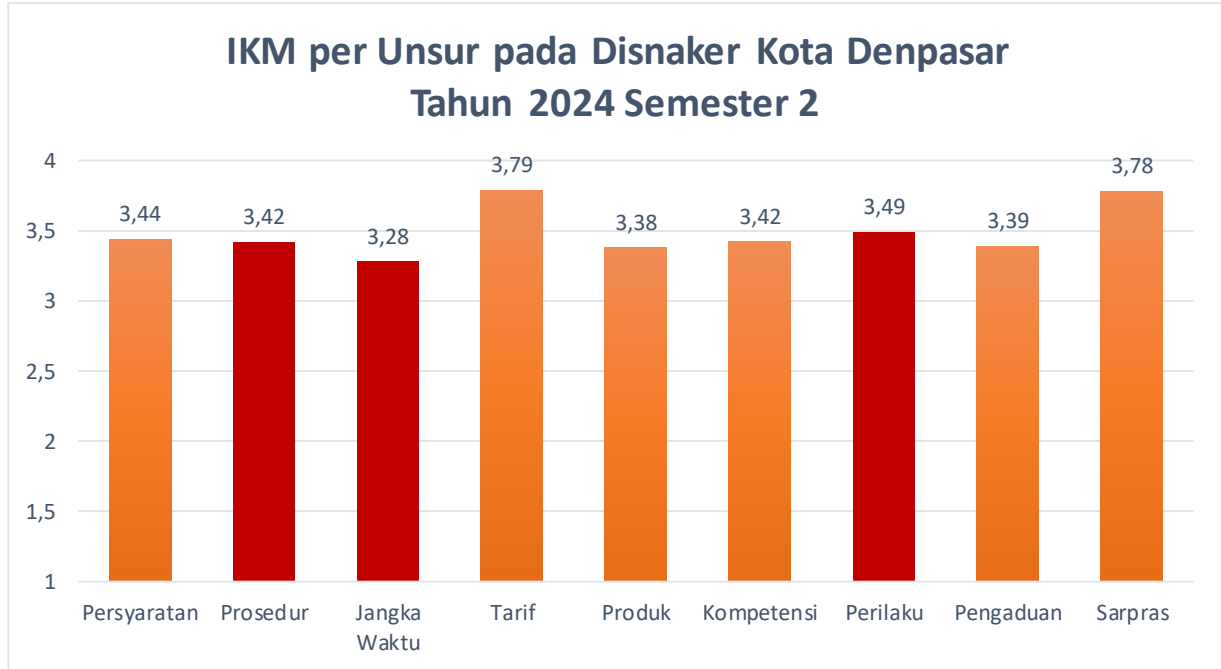
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,44	3,42	3,28	3,79	3,38	3,42	3,49	3,39	3,78
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,11 (B atau Baik)								

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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,28. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,38 adalah nilai terendah kedua. Nilai terendah ketiga yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai 3,39.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 3,79. Lalu nilai tertinggi kedua adalah Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,78. Nilai tertinggi ketiga adalah Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,49.

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 :

- “Lain waktu maksudnya untuk kedepannya/biar bisa dikasi tahu kepada CPMI oleh petugas bersangkutan untuk bisa dilengkapi hari itu biar tidak bolak- balik untuk melengkap ke kantor Agent kembali.untuk pengurusan periode berikutnya seandainya kekurangan input data dr Agent untuk pengurusan periode berikutnya apabila ada kekurangan input data”.
- “Mohon lebih responsif dan mempermudah birokrasi”.
- “Perbanyak acara sosialisasi dan bimtek untuk perusahaan swasta di Denpasar”.
- “Mohon untuk SDM yang jaga konter lebih. Ramah dan murah senyum”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

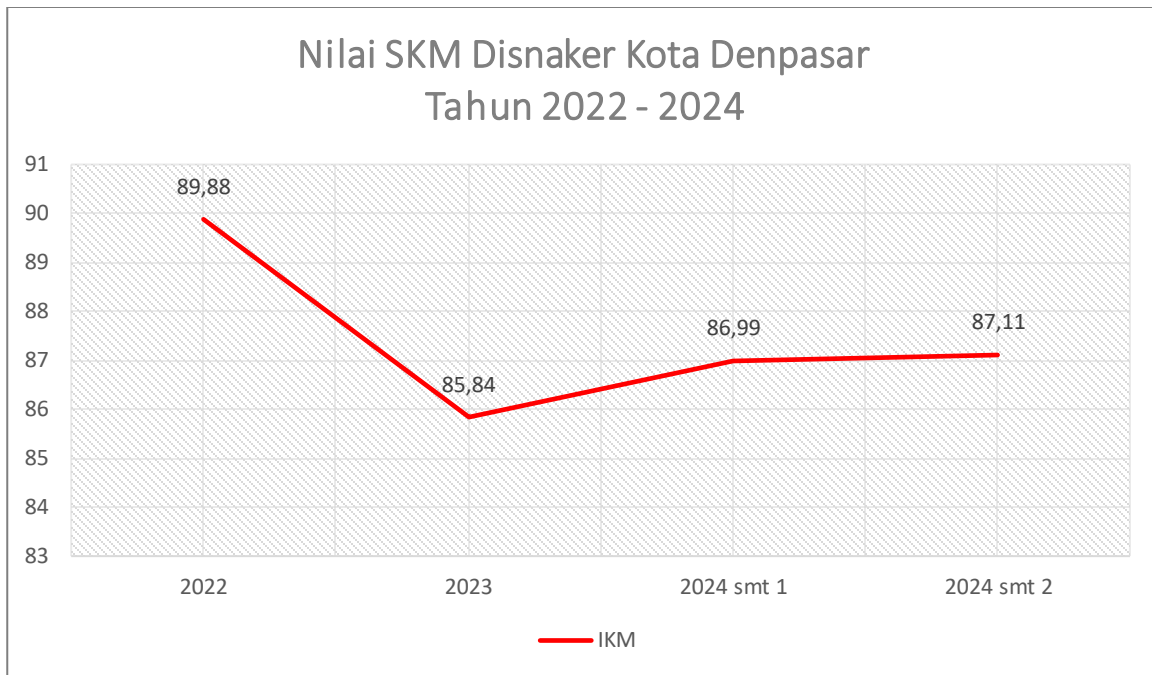
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√	√	Disnaker
2	Produk dan Spesifikasi Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Disnaker
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√	√	Disnaker

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 dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 Semester 1 sampai dengan tahun 2024 Semester 2 yaitu dari nilai 86,99 ke nilai 87,11.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,11. Meskipun demikian, nilai SKM Disnaker Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 Semester 1 ke tahun 2024 Semester 2.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 3,79. Lalu nilai tertinggi kedua adalah Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,78. Nilai tertinggi ketiga adalah Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,49.

Denpasar, 5 Desember 2024

Plt. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi

§ Kompetensi Kota Denpasar



Drh. I Gusti Ayu Ngurah Raini

Pembina Utama Muda

NIP. 196711 13199303 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

NOMOR	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	PENDIDIKAN TERAKHIR	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PEREMPUAN	SWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	LAKI-LAKI	LAINNYA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	PEREMPUAN	LAINNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	PEREMPUAN	SWASTA	S - 1	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	LAKI-LAKI	SWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	PEREMPUAN	LAINNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	3	3	4	3	3	4	4	4
8	PEREMPUAN	SWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	4	4	4	3	4	4	3	4
9	LAKI-LAKI	SWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	3	3	3	3	3	2
10	LAKI-LAKI	SWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	LAKI-LAKI	SWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	LAKI-LAKI	LAINNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	2	3
13	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	4	2	4	3	4	3	3	4
14	LAKI-LAKI	LAINNYA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	4	4	4	4	4	4	4	4

15	LAKI-LAKI	SWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	3	3	4	3	3	4	3	4
16	LAKI-LAKI	WIRASWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	4	3	4	3	4	4
17	LAKI-LAKI	SWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	4	3	3	4	4	4
18	LAKI-LAKI	LAINNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	3	3	4	4	4	4	4	4
19	LAKI-LAKI	LAINNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	LAKI-LAKI	WIRASWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	4	2	4	3	3	3	3	3
21	PEREMPUAN	SWASTA	S - 1	Pelayanan Penyelesaian Persetiaan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	LAKI-LAKI	WIRASWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Validasi Pembayaran DKPTKA/Retribusi	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	LAKI-LAKI	SWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Validasi Pembayaran DKPTKA/Retribusi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	LAKI-LAKI	LAINNYA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	PEREMPUAN	LAINNYA	S - 1	Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus (BKK)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	LAKI-LAKI	SWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
27	LAKI-LAKI	LAINNYA	S - 1	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	LAKI-LAKI	SWASTA	S - 2 Keatas	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	3	3	3	3	3	3	3	4
29	LAKI-LAKI	SWASTA	S - 2 Keatas	Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	3	3	2	3	3	3	3	3	3
30	PEREMPUAN	SWASTA	S - 1	Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	3	3	2	3	3	3	3	3	4

31	LAKI - LAKI	SWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	4	4	3	4	3	3	4	3	4
32	PEREMPUAN	SWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	PEREMPUAN	SWASTA	S - 2 Keatas	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	LAKI - LAKI	SWASTA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	LAKI - LAKI	SWASTA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	LAKI - LAKI	LAINNNYA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	LAKI - LAKI	SWASTA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	PEREMPUAN	SWASTA	S - 1	Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	LAKI - LAKI	LAINNNYA	S - 1	Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41	PEREMPUAN	SWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	3	4	3	4	3	4	4	3	4
42	LAKI - LAKI	SWASTA	S - 1	Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	PEREMPUAN	SWASTA	S - 1	Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	LAKI - LAKI	SWASTA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	LAKI - LAKI	SWASTA	S - 1	Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	PEREMPUAN	PNS	S - 2 Keatas	Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	4	4	4	2	4	4	4	4	4

47	LAKI - LAKI	WIRAS WASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	3	3	3	4	3	4	3	4	4
48	LAKI - LAKI	SWASTA	S - 1	Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	4	3	3	3	3	4	4	4	4
49	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	PEREMPUAN	LAINNNYA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	PEREMPUAN	SWASTA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	4	3	4	4	4	4	4	4
52	LAKI - LAKI	SWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	3	3	3	4	3	3	3	2	3
53	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	PEREMPUAN	LAINNNYA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	PEREMPUAN	WIRAS WASTA	Sekolahh Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	4	3	4	3	3	4	3	4
57	PEREMPUAN	WIRAS WASTA	Sekolahh Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
58	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	LAKI - LAKI	PELAJAR/MAHASISWA	Sekolahh Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	3	4

63	LAKI - LAKI	SWASTA	S - 2 Keatas	Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
64	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
65	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
66	PEREMPUAN	WIRAS WASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	LAKI - LAKI	SWASTA	S - 1	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
68	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
69	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
70	PEREMPUAN	LAINNNYA	S - 1	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
71	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
72	PEREMPUAN	LAINNNYA	S - 1	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
73	PEREMPUAN	LAINNNYA	S - 1	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	3	4	4	3	3	2	2	2	
74	PEREMPUAN	WIRAS WASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	LAKI - LAKI	SWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	PEREMPUAN	LAINNNYA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	LAKI - LAKI	LAINNNYA	S - 1	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78	LAKI - LAKI	SWASTA	S - 1	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

79	LAKI - LAKI	PELAJAR/MAHASISWA	S - 1	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	2	3
80	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	4	4	3	4	4	4	4	3	4
81	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	PEREMPUAN	SWASTA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	4	4	4	4	4	3	3	3	4
83	PEREMPUAN	WIRAS WASTA	S - 1	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
84	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
85	PEREMPUAN	LAINNNYA	S - 1	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
87	PEREMPUAN	LAINNNYA	S - 1	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	PEREMPUAN	LAINNNYA	S - 1	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
93	PEREMPUAN	WIRAS WASTA	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	3	4	3	3	4	4	3
94	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	3	3	3	3	3	4

95	PEREMPUAN	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Bursa Kerja Online (BKOL)/ Pelayanan Kartu Kuning atau AK/1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	PEREMPUAN	LAINNNYA	D1 - D2 - D3 - D4	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
97	PEREMPUAN	SWASTA	S - 1	Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
98	LAKI - LAKI	SWASTA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
99	PEREMPUAN	LAINNNYA	S - 1	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	LAKI - LAKI	LAINNNYA	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
					344	342	328	379	338	342	349	339	378	

3,44 3,42 3,28 3,79 3,38 3,42 3,49 3,39 3,78
0,38 0,38 0,36 0,42 0,38 0,38 0,39 0,38 0,42 3,48429

NILAI AKHIR SEMESTER 2 2024 87,10725

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



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat**



**DINAS TENAGA KERJA DAN SERTIFIKASI KOMPETENSI
KOTA DENPASAR
TAHUN 2024
SEMESTER 1**

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 dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar 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 dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar periode tahun 2024 Semester 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode tahun 2024 Semester 1

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,46	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41	B
3	Waktu Penyelesaian	3,28	B
4	Biaya/Tarif	3,87	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,36	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,42	B
7	Perilaku Pelaksana	3,49	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,23	B
9	Sarana dan Prasarana	3,83	A

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				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melaksanakan sosialisasi kepada Pelaksana	✓	✓	✓	✓	Disnaker
2	Waktu Penyelesaian		✓	✓	✓	✓	Disnaker
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan		✓	✓	✓	✓	Disnaker

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	Melaksanakan sosialisasi kepada Pelaksana	Sudah	Telah dilaksanakan Sosialisasi dan Monitoring dalam peningkatan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan, Waktu Pelayanan dan Produk spesifikasi jenis pelayanan.		Waktu yang dibutuhkan dalam Sosialisasi dan Monitoring sulit didapatkan karna Tim Pelayanan melakukan tugas di lapangan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melaksanakan sosialisasi kepada Pelaksana	Telah dilaksanakan Sosialisasi dan Monitoring dalam peningkatan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan, Waktu Pelayanan dan Produk spesifikasi jenis pelayanan.	Desember 2024	Disnaker	-

Denpasar, 5 Desember 2024
Plt. Kepala Dinas Tenaga Kerja
dan Sertifikasi Kompetensi
Kota Denpasar



Drh. I Gusti Ayu Ngurah Raini

Pembina Utama Muda

NIP. 196711 13199303 2 006