

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS TENAGA KERJA DAN SERTIFIKASI KOMPETENSI

KOTA DENPASAR

TAHUN 2024

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. Partisipasi masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya partisipasi masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan 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

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 mengamankan 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 ketenagakerjaan 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 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 secara digital dan disebarakan melalui *chat Whatsapp*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat 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 secara periodik dengan jangka waktu setiap semester dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juli 2024	21
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan Jumlah Responden menggunakan seluruh data responden yang melakukan pengisian Kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 69 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	34	49,3%
		PEREMPUAN	35	50,7%
2	PENDIDIKAN	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	1	1,4%
		Sekolah Menengah Atas (SMA)	20	29%
		Diploma 1, Diploma 2, Diploma 3	7	10,1%
		SI	30	43,5%
		S2	11	15,9%
3	PEKERJAAN	PNS	5	7,2%
		SWASTA	28	40,6%
		WIRASWASTA	11	15,9%
		PELAJAR/MAHASISWA	8	11,6%
		LAINNYA	17	24,6%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Rekomendasi/Persetujuan Sertifikat Standar	31	44,9%
		Pelayanan Bursa Kerja Online/ Pelayanan Kartu	17	24,6%

		Pencari Kerja atau Ak1		
		Pelayanan Validasi Pembayaran DKPTKA/Retribusi	-	-
		Pelayanan Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	-	-
		Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus (BKK)	1	1,4 %
		Pelayanan ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	1	1,4%
		Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Klinik Hubungan Industrial)	12	17,4%
		Pelayanan Hubungan Industrial Online (HIO)	4	5,8%
		Pelayanan Perlindungan Hukum dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	3	4,3%

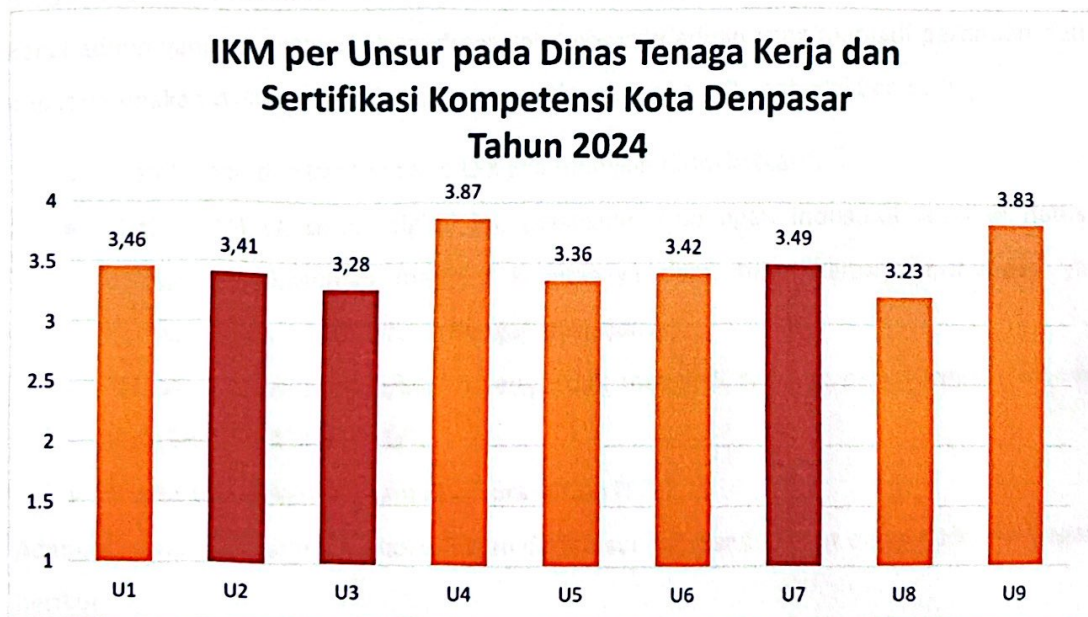
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,46	3,41	3,28	3,87	3,36	3,42	3,49	3,23	3,83
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,99 (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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,23. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua dan nilai rendah yang ketiga adalah produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,36
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff dengan nilai tertinggi sebesar 3,87, selanjutnya Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,83 sebagai nilai tertinggi kedua dan nilai tertinggi ketiga adalah perilaku pelaksana mendapatkan nilai yaitu 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 :

- "Pembinaan dan bantuan kpd LPK jika mungkin ditingkatkan".
- "Dalam era yg serba digital ini, pelayanan Hubungan Industri On-line harus ditingkatkan kualitasnya maupun kualitasnya demi terpeliharanya hubungan yg harmonis antara perusahaan dengan pekerjanya".
- "Masih banyak pekerja/buruh yang tidak mengerti tentang perlindungan hukum yang berlaku di Indonesia".
- "Terus tingkatkan terutama Dari prasarana IT."

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

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan perlu ditingkatkan dan diberikan tempat untuk para penerima pelayanan.
- Waktu Pelayanan perlu dibuat agar lebih efektif dan efisien

- Produk spesifikasi jenis pelayanan perlu adanya penjelasan mengenai produk pelayanan dari prosedur dan tata cara mendapatkan pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

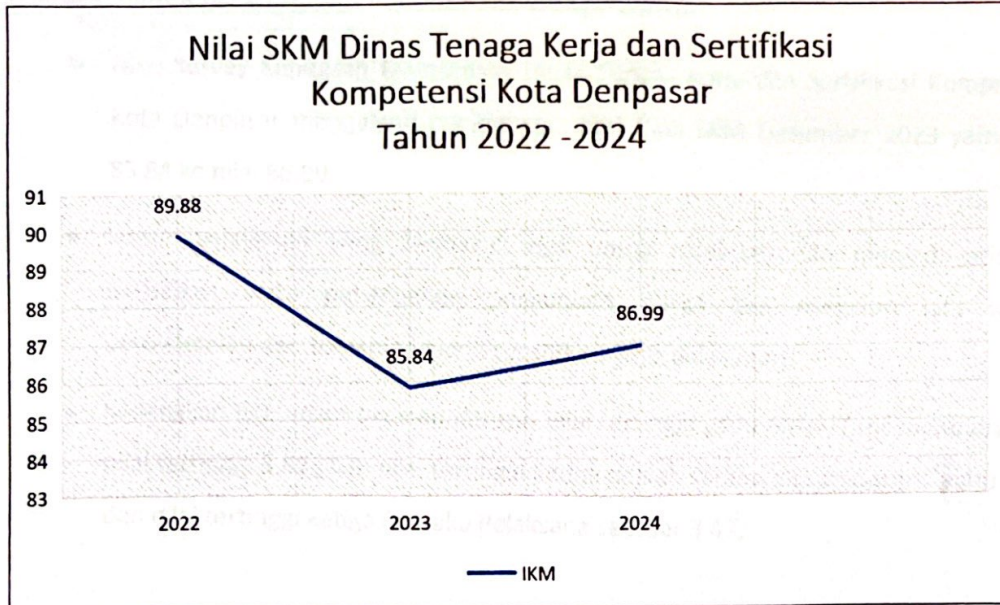
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Perlu adanya tempat untuk pengaduan penerima pelayanan	√	√			Disnaker
2	Waktu Pelayanan	Melakukan prosedur yang efektif dan efisien	√	√			Disnaker
3	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Adanya penjelasan mengenai produk pelayanan dari prosedur dan tata cara mendapatkan pelayanan	√	√			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 penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar. Terjadi penurunan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari Tahun 2022 ke tahun 2023 dari nilai 89,88 ke 85,84, lalu Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar mengalami peningkatan dari Nilai SKM Desember 2023 yaitu dari 85,84 ke nilai 86,99.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar mengalami peningkatan dari Nilai SKM Desember 2023 yaitu dari 85,84 ke nilai 86,99.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan lalu waktu penyelesaian dan terakhir produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,87 , lalu nilai tertinggi kedua adalah sarana dan prasarana yaitu 3,83 dan nilai tertinggi ketiga Perilaku Pelaksana sebesar 3,47.

Kota Denpasar, 22 JULI 2024

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi

Kompetensi Kota Denpasar *fs*



fs
Ir. Nyoman Ngurah Jimmy Sidharta W, MT

Pembina Utama Muda

NIP. 19640913 199303 1 006

2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi

Kota Denpasar

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.

Tabel 1. Rincian Biaya Pokok Fungsi (Skala Kota)

No	Uraian	Unit	Volume Laporan
1	Kelembagaan	1,00	0
2	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
3	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
4	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
5	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
6	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
7	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
8	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
9	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
10	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
11	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
12	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
13	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
14	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
15	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
16	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
17	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
18	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
19	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
20	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
21	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
22	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
23	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
24	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
25	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
26	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
27	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
28	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
29	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
30	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
31	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
32	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
33	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
34	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
35	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
36	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
37	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
38	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
39	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
40	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
41	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
42	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
43	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
44	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
45	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
46	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
47	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
48	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
49	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0
50	Kelembagaan (Kelembagaan)	1,00	0

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,38	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	B
3	Waktu Penyelesaian	3,29	B
4	Biaya/Tarif	3,43	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,43	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,42	B
7	Perilaku Pelaksana	3,43	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,37	B
9	Sarana dan Prasarana	3,78	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	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Melaksanakan Sosialisasi kepada Pelaksana	√	√	√	√	Disnaker
2	Prosedur Layanan						
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Saran dan Prasarana 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 kompetensi pelayanan kepada Pelaksana		Waktu yang dibutuhkan dalam Sosialisasi dan Monitoring sulit didapatkan karena Tim Pelayanan melakukan tugas di lapangan

2	Meningkatkan Saran dan Prasarana Pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan Monitoring Sarana dan Prasarana		Waktu yang dibutuhkan dalam Sosialisasi dan Monitoring sulit didapatkan karena 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 Kompetensi Kota Denpasar 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 kompetensi pelayanan kepada Pelaksana	Desember 2023	Disnaker	-
2	Meningkatkan Saran dan Prasarana Pelayanan	Telah dilaksanakan Monitoring Peningkatan Penganan Pengaduan dan Masukan kepada Pelaksana	Desember 2023	Disnaker	-

Denpasar, 22 Juli 2024

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Kota Denpasar /s



Ir. Nyoman Ngrah Jimmy Sidharta W, MT

Pembina Utama Muda

NIP. 19640913 199303 1-006