



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS TENAGA KERJA**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2022 (SEMESTER I)**

Jl. Gatot Subroto No.35, Bojongsata, Kec. Pemalang 52319



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS TENAGA KERJA**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2022**

**DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

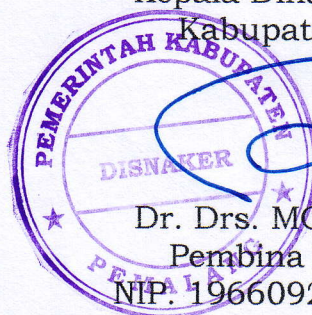
Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang Tahun 2022 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, Juli 2022

Kepala Dinas Tenaga Kerja
Kabupaten Pemalang



Dr. Drs. MOH. SIDIK, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660923 199303 1 003

Daftar Isi

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Ringkasan Eksekutif	1
B. Latar Belakang	1
C. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	7
D. Metode Pelaksanaan	7
E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	11
F. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	11
BAB II	
ANALISIS	122
A. Analisis dan Pembahasan	12
B. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Masyarakat	15
BAB III	
PENUTUP.....	166
Kesimpulan.....	16
Rekomendasi.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Ringkasan Eksekutif

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap unit kerja di instansi pemerintah yang berinteraksi langsung dengan publik wajib untuk mengadakan survei atau jajak pendapat terkait layanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan. Survei ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan layanan masyarakat yang disediakan, kecepatan waktu layanan, kesesuaian layanan yang diberikan, perilaku petugas layanan, dan sarana prasarana layanan publik yang diberikan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang pada bulan Juni 2022 dengan responden 120 orang pencari kerja. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Pencari (AK1) yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang Baik. Beberapa saran yang diberikan dapat dijadikan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

B. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

1. Profil Unit Pelayanan dan Kedudukan

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pematang Jaya terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Jaya Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pematang Jaya.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Pematang Jaya Nomor 70 Tahun 2021. tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Tenaga kerja Kabupaten Pematang Jaya.

Dalam penyelenggaraan tugas pokok tersebut Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pematang Jaya mempunyai fungsi :

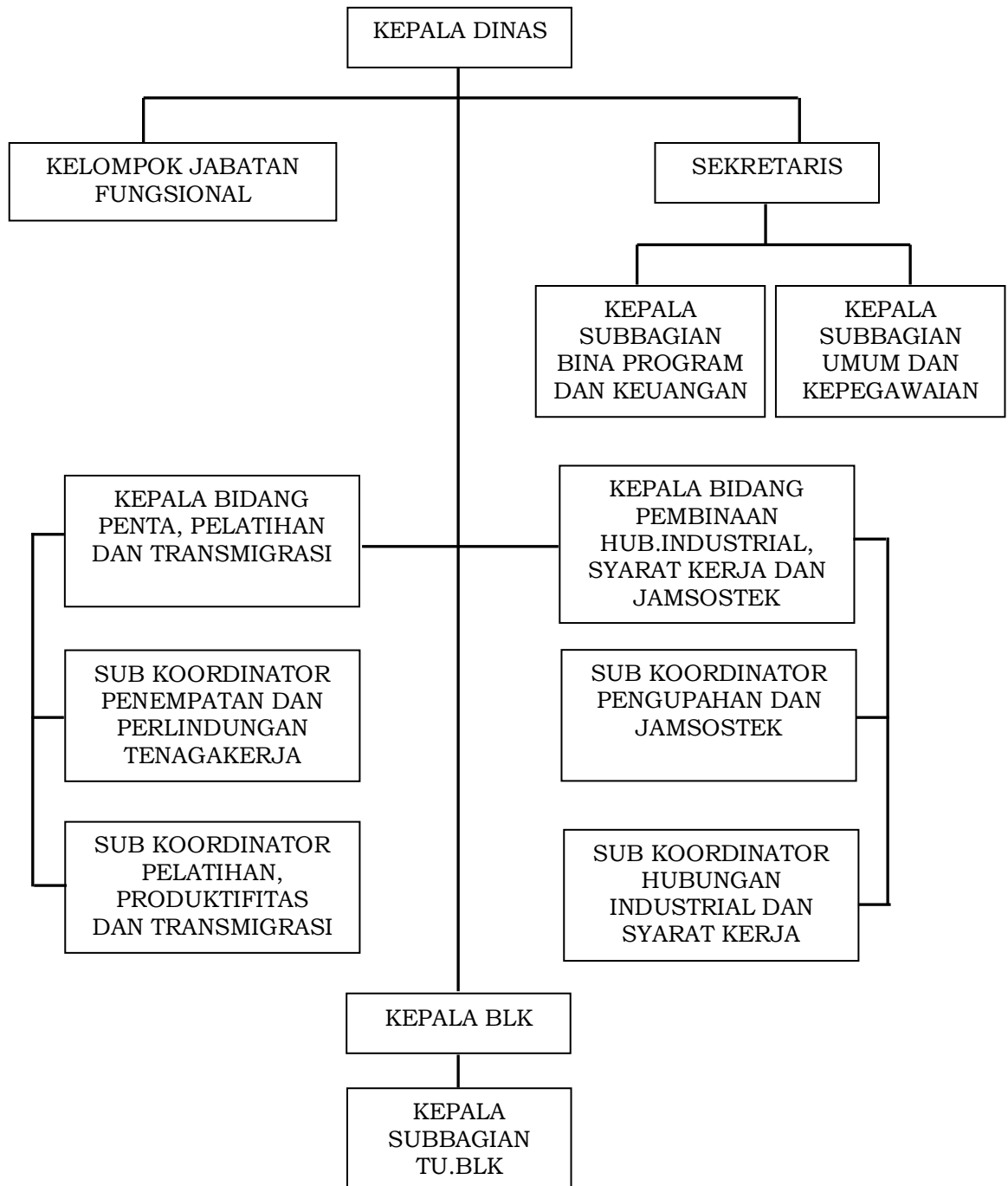
1. Perumusan Kebijakan Teknis di bidang tenaga kerja dan transmigrasi
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang tenaga kerja dan transmigrasi;
3. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang tenaga kerja dan transmigrasi
4. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang, tenaga kerja dan transmigrasi;
5. Pembinaan terhadap UPTD dalam lingkup tugas Dinas , tenaga kerja dan transmigrasi;
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Struktur Organisasi

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pemalang Kabupaten Pemalang. Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut Susunan Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang adalah :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri dari :
 - a. Subbagian Bina Program dan Keuangan;
 - b. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Penempatan Tenaga Kerja, Pelatihan dan Transmigrasi, terdiri dari :
 - a. Sub Koordinator Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja;
 - b. Sub Koordinator Pelatihan, Produktifitas dan Transmigrasi.
4. Bidang Pembinaan Hubungan Industrial, Syarat Kerja dan Jaminan sosial tenaga kerja terdiri dari :
 - a. Sub Koordinator Pengupahan dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja;
 - b. Sub Koordinator Hubungan Industrial dan Syarat Kerja.
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) BLK
6. Kelompok Jabatan Fungsional.

**Gambar 1.1. Susunan Organisasi
Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pematang**



4. Sumber Daya Manusia

Berjalannya pelaksanaan tugas sehari-hari perlu didukung dengan sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas. Kondisi kepegawaian pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pematang sampai dengan sampai dengan bulan Juni 2022 adalah sebagai berikut :

Perincian berdasarkan jumlah personil :

NO	INSTANSI	JUMLAH
1	2	3
1.	Kepala Dinas	1 orang
2.	Sekretaris	1 orang
3.	Kepala Bidang	2 orang
4.	Sub Koordinator	4 orang
5.	Kepala Sub Bag	2 orang
6.	Kepala UPTD/BLK	1 orang
7.	Kasubag TU UPTD/BLK	1 orang
8.	Pelaksana	26 orang
Jumlah		38 orang

Sebagai instansi yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik urusan ketenagakerjaan ada beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan yaitu :

1. Kartu AK.1 (Kartu Pencari Kerja)

Persyaratan :

Datang sendiri/tidak diwakilkan dengan membawa :

- a. Mengisi formulir AK.II yang tersedia;
- b. Fotocopy Ijazah terakhir atau SKHU/SKL;
- c. Fotocopy KTP
- d. Pasfoto warna ukuran 3x4 cm = 1 lembar

2. Bursa Kerja Khusus/BKK

Persyaratan :

Surat Permohonan tertulis ditujukan kepada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang dengan melampirkan :

- a. Pernyataan/permohonan Tanda daftar BKK dari pimpinan lembaga;
- b. Surat keputusan penunjukkan pengelola/pengurus BKK dari pimpinan lembaga;
- c. Struktur Organisasi BKK;
- d. Program Kerja BKK;

- e. Rencana Kerja Penyaluran tenaga kerja selama 1 (satu) tahun;
- f. Fotocopy akta pendirian BKK;
- g. Surat Keterangan domisili/tempat tinggal dari Kepala Desa/Lurah;
- h. Fotocopy KTP pimpinan/penanggungjawab BKK;
- i. Pasfoto warna ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar.

3. Rekomendasi Pembuatan Pasport

Persyaratan :

- a. Fotocopy KTP yang masih berlaku dan wajib divalidasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcatpil) Kabupaten Pematang Jaya;
- b. Fotocopy Kartu Keluarga;
- c. Fotocopy Ijazah/akte Kelahiran/Akta Nikah;
- d. Surat Pernyataan ijin keluarga/orangtua/suami dan diketahui oleh Kepala Desa/Lurah setempat;
- e. Fotocopy paspor lama (bagi pemohon perpanjangan rekom paspor).

4. Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP)

Persyaratan :

Surat Permohonan tertulis ditujukan Kepala Dinas Tenaga Kerja, dengan melampirkan :

- a. Peraturan Perusahaan (PP) yang lama bagi yang sudah pernah mempunyai PP;
- b. Konsep PP yang baru rangkap 3 (tiga);
- c. Surat Pernyataan telah menyampaikan rancangan PP sampai SP/SB (jika sudah ada) atau perwakilan pekerja;
- d. Surat Pernyataan di perusahaan tidak ada/belum ada SP/SB;
- e. Fotocopy Sertifikat Kepesertaan Jamsostek;
- f. Surat Pernyataan sudah/belum membuat struktur dan skala upah.

5. Rekomendasi Ijin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh (PPJP/B)
Persyaratan
Surat Permohonan tertulis ditujukan kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja dengan melampirkan :
 - a. Pengesahan sebagai Badan Hukum PT;
 - b. Akta Pendirian;
 - c. Memiliki TDP dan SIUP;
 - d. Memiliki bukti wajib lapor ketenagakerjaan;Surat Keterangan Domisili.

C. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

1. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang Tahun 2022;
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Tenaga kerja Kabupaten Pemalang;
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang;
6. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2022 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;

- d. Penentuan Responden;
 - e. Pelaksanaan Survei;
 - f. Pengolahan Hasil Survei;
 - g. Penyajian Laporan Hasil Survei.
2. Tim Pelaksana Survei
Tim pelaksana SKM Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor.
 - 3) Sekretariat.
3. Lokasi
Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang.
4. Waktu Pelaksanaan
Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juni 2022.
5. Teknik Survei
Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang tahun 2022. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan menggunakan google form kepada responden yang datang ke Dinas Tenaga Kerja untuk melakukan pelayanan dengan cara mengisi kuesioner yang ada di google Form.
6. Responden
Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.
7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang ” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandarisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Sebelum dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang anggotanya terdiri dari beberapa personil yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang dengan Penanggungjawab Bapak Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang yang tugasnya adalah :

1. Menyusun jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
2. Mengumpulkan informasi kepada responden mengenai pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang;
3. Melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) secara periodik;
4. Melaporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang.

F. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM terhadap pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja dilaksanakan mulai tanggal 23 Mei s.d 17 Juni 2022.

BAB II

ANALISIS

A. Analisis dan Pembahasan

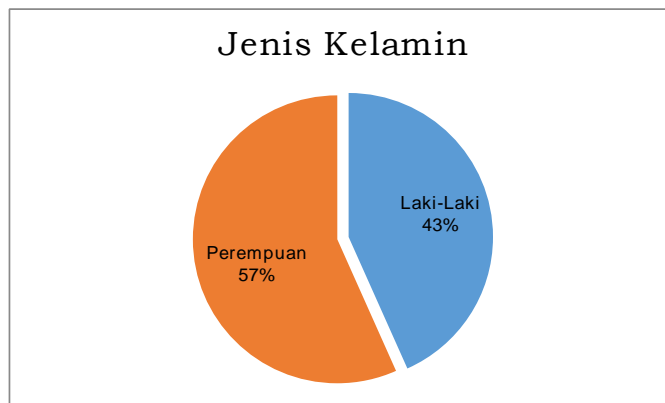
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di Dinas Tenaga Kerja dalam 1 bulan terakhir. Diperoleh 120 responden dari layanan ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

Kartu pencari kerja (AK-1) atau lebih dikenal dengan Kartu Kuning adalah kartu yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja. Kartu pencari kerja atau kartu kuning ini biasanya digunakan sebagai syarat untuk melamar pekerjaan, meskipun tidak semua perusahaan mengajukan syarat untuk memiliki kartu kuning. Pada dasarnya, setiap kartu kuning yang dihasilkan akan digunakan untuk statistik jumlah pencari kerja pada tahun yang bersangkutan agar dapat dibandingkan dengan jumlah lapangan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja di Indonesia.

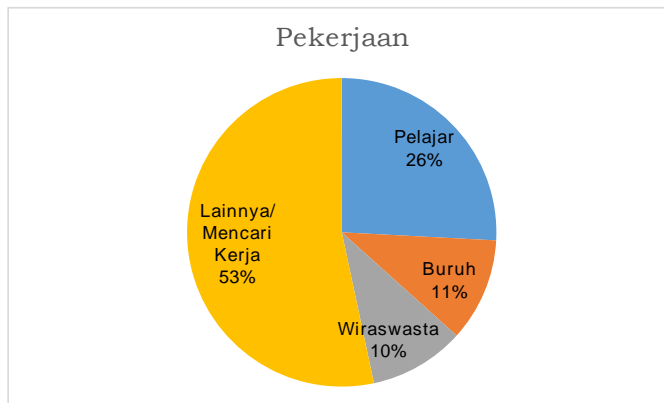
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang berdasarkan jenis kelamin.

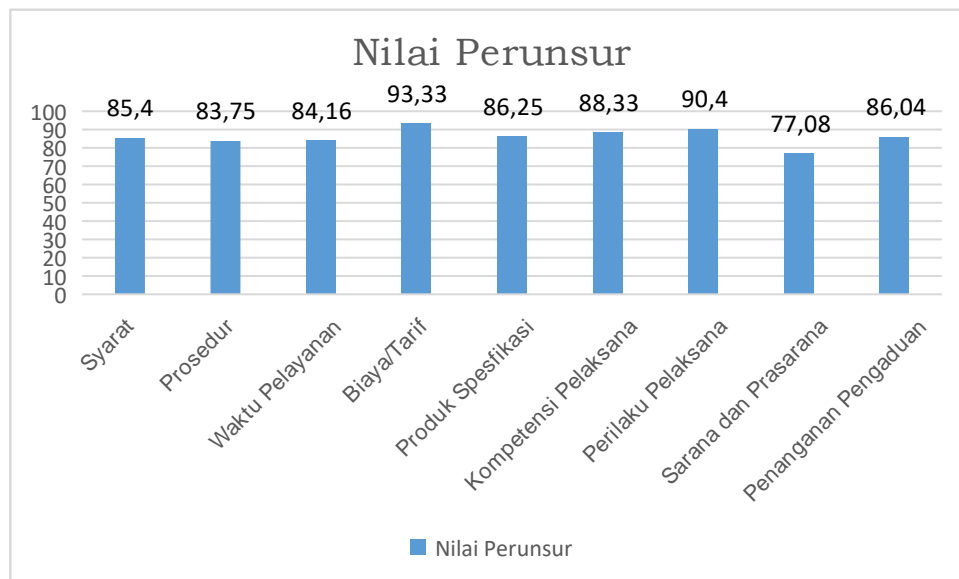


- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan.



2. Indeks Nilai Per-unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Tenaga Kerja tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi:



Berdasarkan hasil pengolahan data SKM unit Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang, diperoleh hasil sebanyak **86 (Baik)** Sesuai dengan nilai tersebut maka pelayanan di Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang dikategorikan Baik dengan beberapa perhatian pada unsur pelayanan sesuai analisa berikut:

- Dapat diketahui bahwa **Sarana Prasarana** di layanan kartu pencari kerja mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar 77,08 (Baik) sedangkan kesesuaian **Biaya/Tarif** mendapatkan nilai tertinggi 93,3 (Sangat Baik).
- Unsur **Sarana Prasarana** yang memperoleh nilai terendah disebabkan karena beberapa sarana dan prasarana perlu

ada perbaikan, dan penambahan. Pemenuhan sarana dan prasarana merupakan salah satu solusi peningkatan mutu pelayanan, sedangkan untuk biaya/ tarif mendapat nilai tertinggi dikarenakan untuk pembuatan Kartu Pencari Kerja tidak dikenakan biaya/ tarif.

- c. **Untuk Kompetensi Pelaksana** dan **Perilaku Pelaksana** perlu mendapatkan apresiasi karena memperoleh nilai sangat baik. komitmen petugas dan hasil pelaksanaan petugas telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan dalam standar pelayanan.
- d. Sedangkan untuk untuk prosedur dan persyaratan serta penanganan pengaduan mendapat nilai Baik, Hal tersebut mencerminkan bahwa masyarakat merasakan kemudahan dalam prosedur pengurusan dan biaya. Demi menjaga unsur tersebut pada mutu yang baik bahkan meningkat, diperlukan standar operasional prosedur dan pengawasan yang konsisten.
- e. untuk informasi terkait sarana pengaduan pada tempat layanan telah ada. Demi meningkatkan nilai tersebut alternatif upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menginformasikan sarana pengaduan dengan jelas baik melalui poster maupun papan informasi.
- f. Demi menghindari penilaian yang kurang baik akibat minimnya fasilitas penunjang bagi pengguna layanan seperti ruang tunggu yang representatif, tempat parkir, kamar mandi, maupun tempat fotocopy. Sarana dan prasarana tersebut perlu diperhatikan untuk menjaga kenyamanan masyarakat saat mendapatkan layanan.

B. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Masyarakat

Terdapat tindak lanjut perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada pelayanan kartu pencari kerja (Kartu AK1) di Dinas Tenaga Kerja.

NO	UNSUR	Rencana Tindak Perbaikan
1.	Persyaratan	Rapat Review Syarat
2.	Prosedur	Evaluasi Penyusunan SOP Pelayanan
3.	Waktu	Penyusunan SOP Pelayanan
4.	Biaya	Publikasi melalui media baik cetak maupun online
5.	Produk	Evaluasi Pendukung Layanan
6.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM
7.	Perilaku Pelaksana	Pembinaan kepada pelaksana pelayanan
8.	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan dan perbaikan sarana dan prasarana
9.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">- Tersedianya kotak saran dan pengaduan tempat pengaduan;- Publikasi melalui media cetak dan online

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pematang Jaya :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	85,40	Baik
2	Prosedur	83,75	Baik
3	Waktu Pelayanan	84,16	Baik
4	Biaya/Tarif	93,33	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	86,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88,33	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,40	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	77,08	Baik
9	Penanganan Pengaduan	86,04	Baik
10		-	
	IKM	86,00	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pematang Jaya masuk pada kategori B (Baik). Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 3 (dua) layanan memperoleh predikat sangat baik 6 (enam) layanan memperoleh predikat baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

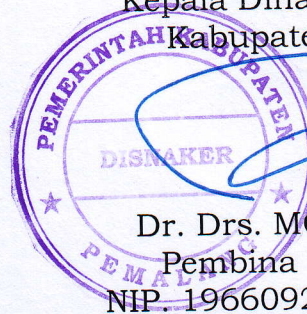
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah sarana dan prasarana pelayanan.

B. Rekomendasi

1. Akan melakukan perbaikan dan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan;
2. Perlu pengembangan sistem aplikasi pelayanan.

Demikian data hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pemalang Tahun 2022 semoga bermanfaat dan dapat dipergunakan seperlunya.

Kepala Dinas Tenaga Kerja
Kabupaten Pemalang



Dr. Drs. MOH.SIDIK, MSi
Pembina Utama Muda
NIP. 19660923 199303 1 003