



## LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN PADA  
DINAS TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN  
DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN KAPUAS HULU  
PERIODE 1 JULI s/d 31 DESEMBER TAHUN 2023**

**KAPUAS HULU!  
HEBAT!**

Jalan Adi Sucipto No. 2 A Putussibau Kode Pos 78715  
Telpon/Fax: (0567) 21205, WA: 081280366798, Website:  
disnakertrans.kapuashulukab.go.id,  
E-mail: [disnakerintranskabh@gmail.com](mailto:disnakerintranskabh@gmail.com)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik Bidang Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Juli sampai dengan 31 Desember 2023.

Melalui hasil dari survei ini diharapkan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu dapat mengetahui unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan yang perlu ditingkatkan.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu.

Putussibau, 2 Januari 2024

Penyusun

## DAFTAR ISI

	Halaman
COVER LAPORAN .....	1
KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	4
1.1. LATAR BELAKANG .....	4
1.2. MAKSUD DAN TUJUAN .....	5
1.3. MANFAAT .....	5
1.4. SASARAN .....	5
1.5. JENIS PELAYANAN .....	6
BAB II METODOLOGI SURVEI .....	7
2.1. PERIODE SURVEI .....	7
2.2. OBJEK SURVEI .....	7
2.3. INSTRUMEN SURVEI .....	7
2.4. PENGOLAHAN DATA SURVEI .....	9
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	11
3.1. IDENTITAS RESPONDEN .....	11
3.2. UNSUR PELAYANAN .....	14
3.3. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	21
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	22
4.1. KESIMPULAN .....	22
4.2. SARAN .....	22
4.3. PENUTUP .....	23
LAMPIRAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan publik. Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat per semester sekali dari bulan Juli sampai 31 Desember 2023, dengan pembagian per semester sekali membuat Laporan Survei Kepuasan Masyarakat. Metode penyampaian kuisioner dengan cara mengedarkannya langsung ke pengguna layanan yang datang, mulai pada tanggal 2 Juli sampai 31 Desember 2023 di kantor Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 31 (tiga puluh satu) orang, yang merupakan pengguna layanan yang ada di Bidang Tenaga Kerja.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Persyaratan Pelayanan, prosedur pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Produk Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Prilaku

Pelaksana Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Penanganan, Pengaduan, Saran. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

## 1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

## 1.3 MANFAAT

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu.

## 1.4 SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## 1.5 JENIS PELAYANAN

Adapun Produk non perizinan yang dilayani oleh Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian Dan Transmigrasi masih menggunakan atau sesuai dengan kewenangannya menurut Surat Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian Dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian Dan Transmigrasi sebanyak 5 (lima) jenis pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan Kartu Pencari Kerja;
2. Pelayanan Tanda Daftar Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja;
3. Pelayanan Pelatihan Tenaga Kerja;
4. Pelayanan Pendaftaran Peraturan Perusahaan;
5. Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.

Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian Dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu terkait Penerbitan Kartu Pencari Kerja (AK I / Kartu Kuning) sejak Juli 2023 dilaksanakan secara manual (tatap muka) dan online melalui Platform karirhub.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **2.1 PERIODE SURVEI**

Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian Dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat secara periodik selama 1 (satu) tahun dua kali dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik non perizinan kepada masyarakat.

Rentang waktu survei dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan 30 Juni 2023 dan Juli sampai dengan 31 Desember 2023 dengan cara memberikan kuesioner langsung kepada masyarakat selaku pengguna layanan, kuisisioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan Kembali untuk dilakukan rekapitulasi.

#### **2.2 OBJEK SURVEI**

Objek kegiatan ini yaitu masyarakat pengguna layanan pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner ini sebanyak 31 (tiga puluh satu) pengguna jasa pada Bidang Tenaga Kerja, Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu.

#### **2.3 INSTRUMEN SURVEI**

Survei dilakukan dengan cara membuat kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan publik. Kuisisioner tersebut selanjutnya diedarkan kepada pengguna jasa secara langsung selama bulan Juli – 31 Desember 2023. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, dimana pertanyaan tersebut mengandung 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik terdiri dari :

##### **1. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

##### **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah hal-hal yang menyangkut tata cara pelayanan sesuai prosedur yang ada bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif Pelayanan

Biaya/tarif Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara layanan, dalam hal ini di unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu semua pelayanan yang ada yaitu tanpa dipungut biaya (Gratis).

5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk jenis adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas/pelaksana dalam memberikan pelayanan

8. Sarana dan Prasarana pelayanan

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

9. Penanganan, Pengaduan, dan Saran

Penanganan, Pengaduan, dan Saran adalah tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan dan saran yang perlu ditindaklanjuti untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.

Unsur-unsur penilaian di atas selanjutnya dijabarkan ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner .



## 2.4 PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner dengan pengisian langsung oleh responden yang bersangkutan maupun dengan wawancara tatap muka. Alat ukur kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan, antara lain:

- a. Angka 1 mewakili : Tidak Baik
- b. Angka 2 mewakili : Kurang Baik
- c. Angka 3 Mewakili : Baik
- d. Angka 4 Mewakili : Sangat Baik

Semua pengguna layanan/pengunjung Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu dijadikan sebagai responden, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 31 responden. Pelaksanaan survei dilakukan selama 6 (enam) bulan mulai bulan Juli s/d 31 Desember 2023.

Metode Pengolahan data, kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding, selanjutnya data di entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat, selanjutnya data kuesioner yang berasal dari sebanyak 31 responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{\text{Nilai Penimbang}}{X}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

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

Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Sebagaimana Tabel Berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00–1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76–2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51–3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26–4,00	81,26 –100,00	A	Sangat Baik

### BAB III

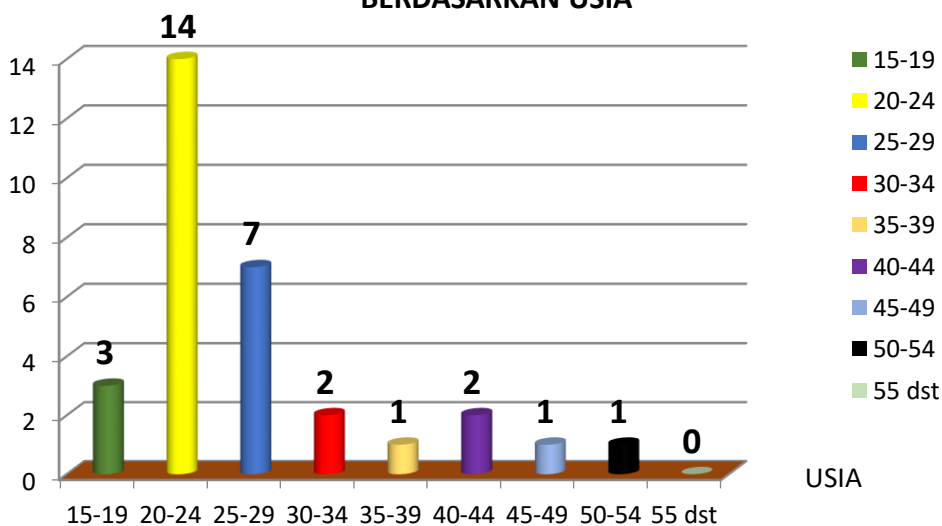
#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 3.1. Identitas Responden

###### 1. Umur/Usia

NOMOR	USIA PENGGUNA LAYANAN AK/I (TAHUN)	JUMLAH (ORANG)
1	15-19	3
2	20-24	14
3	25-29	7
4	30-34	2
5	35-39	1
6	40-44	2
7	45-49	1
8	50-54	1
9	55 - ...	0

**DIAGRAM PENGGUNA LAYANAN PEMBUATAN KARTU AK/I  
BERDASARKAN USIA**



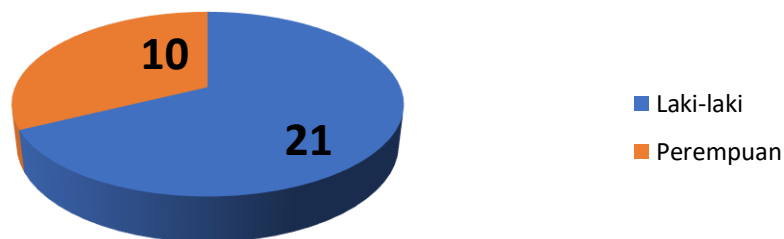
Hasil di atas menyatakan bahwa usia dominan dari responden yang menerima pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu berturut-turut dari yang terbanyak adalah usia 20-24 tahun yaitu sebesar 14

responden, usia 25-29 berjumlah 7 responden, 15-19 tahun 3 responden, 30-34 tahun dan 40-44 tahun masing-masing 2 responden, 35-39 tahun, 45-49 tahun, dan 50-54 tahun masing-masing sebanyak 1 responden. Dari data tersebut menandakan bahwa para pencari kerja didominasi oleh penduduk usia produktif angkatan kerja.

## 2. Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1	Laki-laki	21
2	Perempuan	10

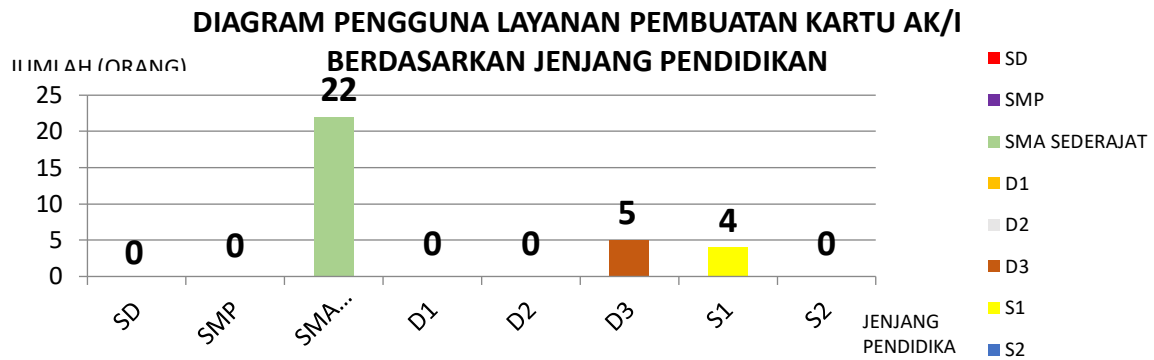
**DIAGRAM PENGGUNA LAYANAN PEMBUATAN KARTU AK/I  
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**



Berdasarkan data diagram di atas menyatakan bahwa 21 responden adalah pria dan 10 responden adalah perempuan. Jika dilihat dari data dan diagram menunjukkan pemohon pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu didominasi oleh laki-laki.

## 3. Pendidikan terakhir

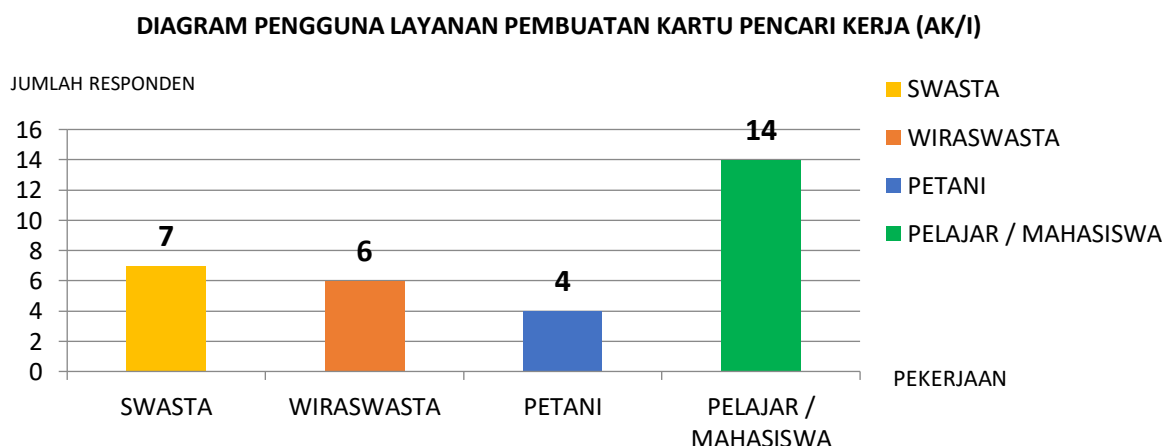
NOMOR	PENDIDIKAN	JUMLAH (ORANG)
1	SD	0
2	SMP	0
3	SMA SEDERAJAT	22
4	D1	0
5	D2	0
6	D3	5
7	S1	4
8	S2	0



Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 22 responden dari jenjang SMA Sederajat, 5 responden dari jenjang D3, dan jenjang Strata 1 (S1) sejumlah 4 responden. Sedangkan lulusan Sekolah Dasar (SD), Sekolah Lanjut Tingkat Pertama (SLTP), Diploma 1 (D1), Diploma 2 (D2) dan Strata 2 (S2) 0 responden. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon pelayanan publik paling banyak dari kalangan responden lulusan Sekolah Lanjut Tingkat Atas (SLTA) sederajat. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan SLTA sederajat membutuhkan pekerjaan yang layak.

#### 4. Pekerjaan Utama

NOMOR	PEKERJAAN	JUMLAH (ORANG)
1	SWASTA	7
2	WIRASWASTA	6
3	PETANI	4
4	PELAJA/MAHASISWA	14

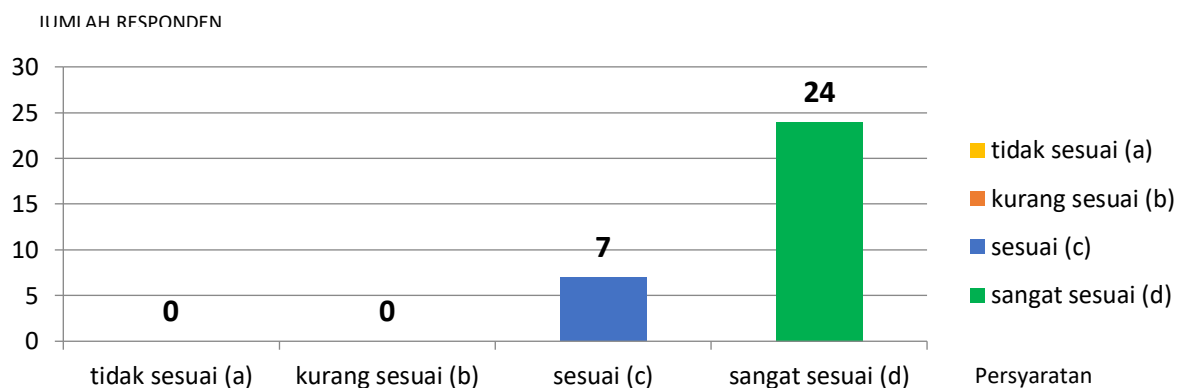


Berdasarkan data di atas menyatakan bahwa sebanyak 22,58% responden adalah Swasta, 19,35% responden wiraswasta, petani sebesar 12,90%, dan Pelajar/Mahasiswa, 45,16% responden. Hal ini menjelaskan bahwa *freshgraduate* (baik SLTA sederajat maupun sarjana) paling banyak melakukan permohonan penerbitan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu.

### 3.2. UNSUR PELAYANAN

#### 1. Persyaratan

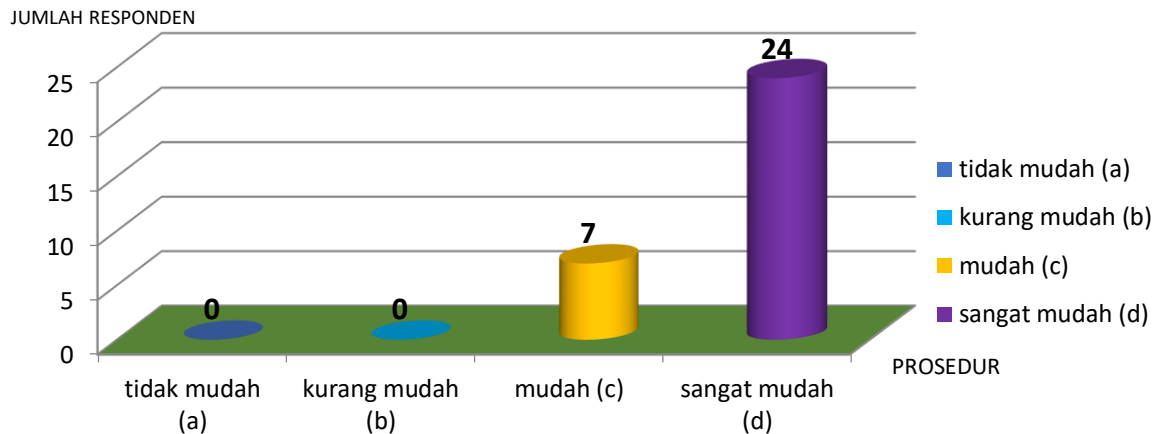
NOMOR	PERSYARATAN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	tidak sesuai (a)	0
2	kurang sesuai (b)	0
3	sesuai (c)	7
4	sangat sesuai (d)	24



Pada aspek ini, terdapat 77,42% dari 31 responden mengatakan bahwa persyaratan pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu “sangat sesuai” dan 22,58% responden yang mengatakan “sesuai”. Hal ini menggambarkan bahwa persyaratan yang dipersyaratkan dalam pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

## 2. Prosedur

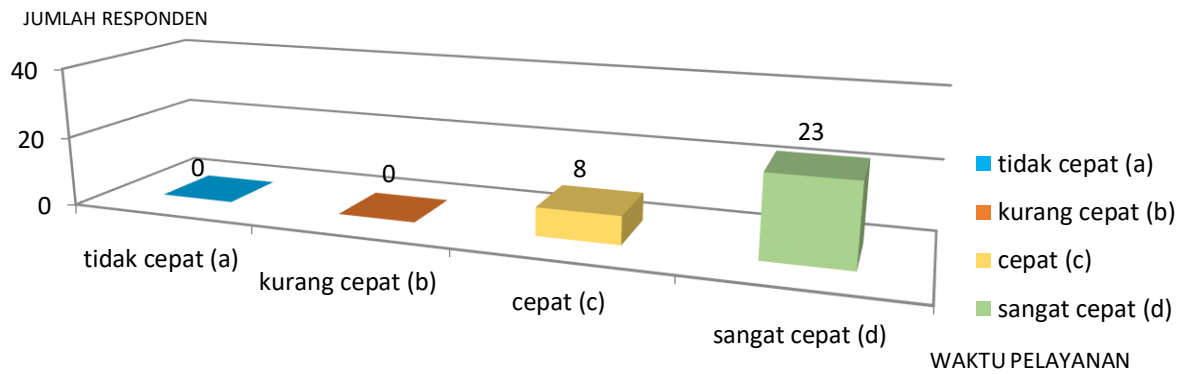
NOMOR	PROSEDUR	JUMLAH (RESPONDEN)
1	tidak mudah (a)	0
2	kurang mudah (b)	0
3	mudah (c)	7
4	sangat mudah (d)	24



Pada aspek ini, terdapat 77,42% responden yang mengatakan “sangat mudah” prosedur pelayanan yang adadi Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu , 22,58% responden mengatakan bahwa mereka dengan “mudah” memahami prosedur pelayanan yang ada. Terkait hal ini, Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu bertekad selalu memberi kemudahan kepada pengguna layanan terhadap layanan yang dilaksanakan.

## 3. Waktu Pelayanan

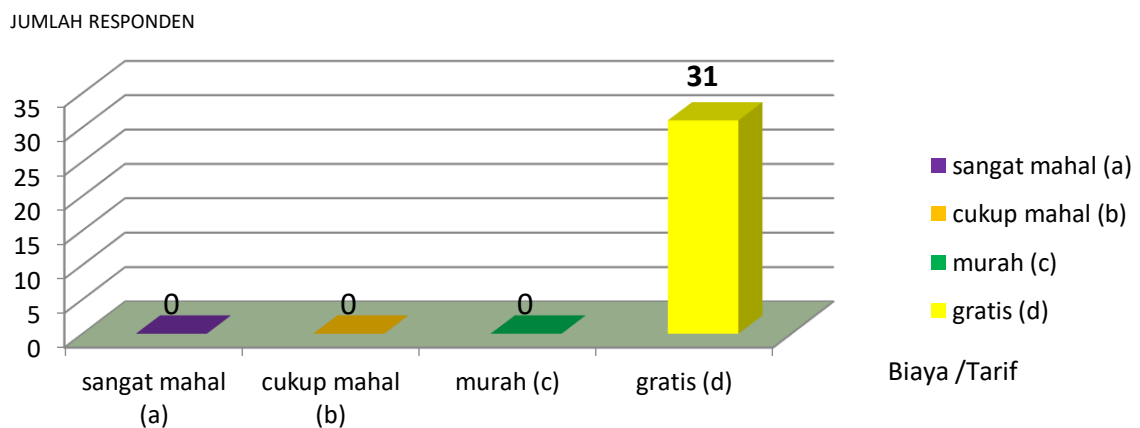
NOMOR	WAKTU PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	tidak cepat (a)	0
2	kurang cepat (b)	0
3	cepat (c)	8
4	sangat cepat (d)	23



Pada aspek ini, terdapat 25,81% responden yang mengatakan “cepat” waktu pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu, 74,19% responden mengatakan bahwa waktu pelayanan “sangat cepat”. Penilaian pada aspek waktu pelayanan ini salah satu yang menjadi komitmen untuk melakukan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

#### 4. Biaya/Tarif

NOMOR	BIAYA / TARIF	JUMLAH (RESPONDEN)
1	sangat mahal (a)	0
2	cukup mahal (b)	0
3	murah (c)	0
4	gratis (d)	31

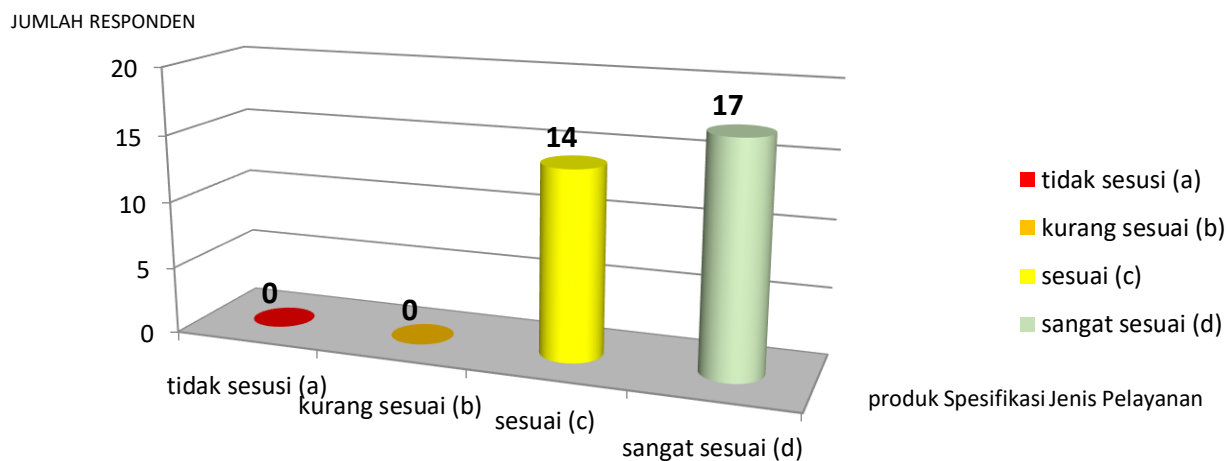


Pada aspek ini, seluruh responden (100%) mengatakan bahwa pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu “Gratis” / tidak dipungut biaya. Akan tetapi walaupun pelayanan “Gratis” / tidak dipungut biaya, Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.



## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NOMOR	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	tidak sesuai (a)	0
2	kurang sesuai (b)	0
3	sesuai (c)	14
4	sangat sesuai (d)	17

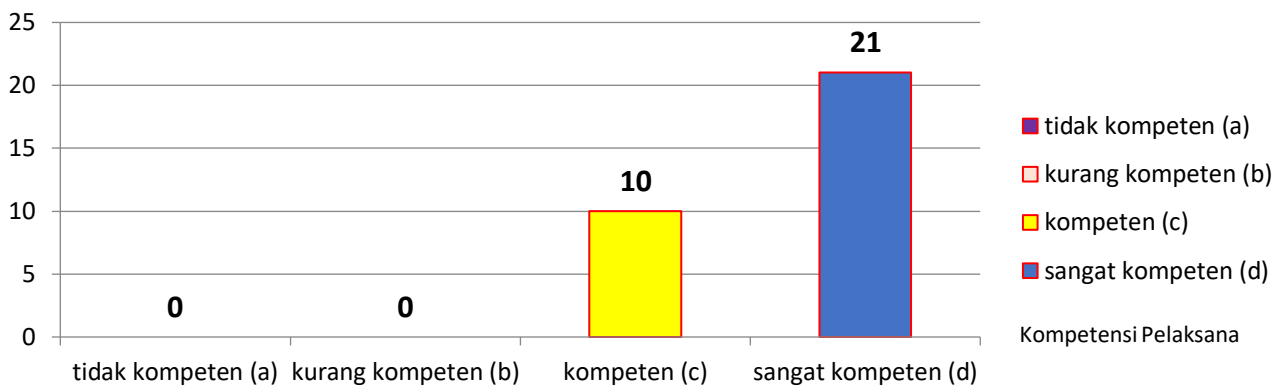


Pada aspek ini, terdapat 45,16% responden yang mengatakan “sesuai” produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 54,84% responden mengatakan bahwa “sangat sesuai”. Hal tersebut, disebabkan adanya sosialisasi yang masif terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi kepada masyarakat pengguna layanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

NOMOR	KOMPOSISI PELAKSANA	Jumlah (responden)
1	tidak kompeten (a)	0
2	kurang kompeten (b)	0
3	kompeten (c)	10
4	sangat kompeten (d)	21

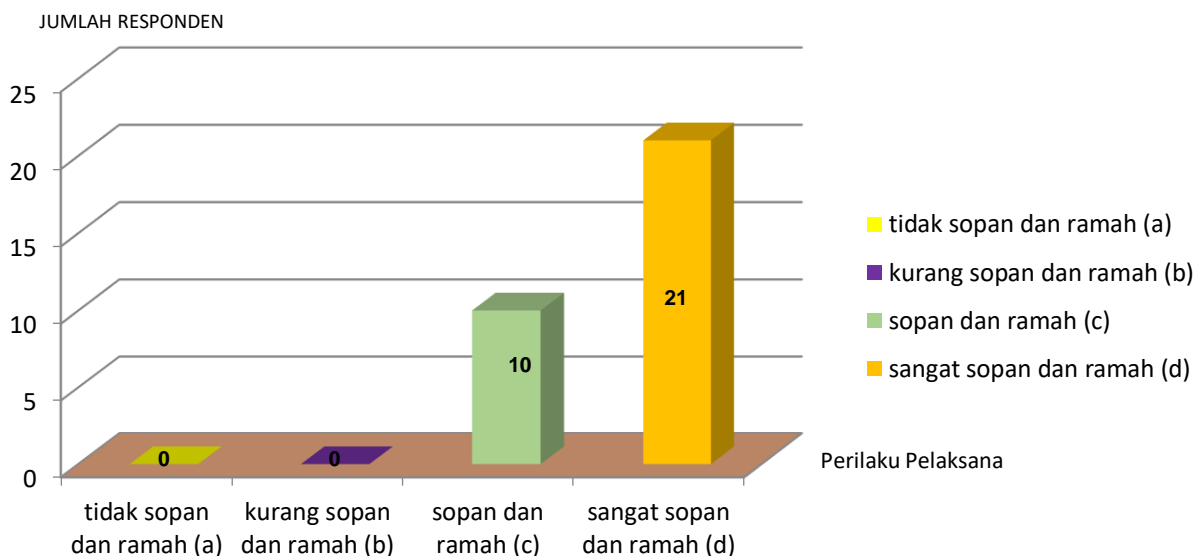
JUMLAH RESPONDEN



Pada aspek ini, terdapat 32,26% dari 31 responden mengatakan “mampu” kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu, 67,74% responden mengatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan “sangat mampu”. Hal ini disebabkan oleh petugas yang melayani sudah terbiasa dan selalu mengembangkan kompetensi diri serta selalu mengikuti arahan Pimpinan dalam melaksanakan pelayanan publik.

## 7. Perilaku Pelaksana

NOMOR	PERILAKU PELAKSANA	JUMLAH (RESPONDEN)
1	tidak sopan dan ramah (a)	0
2	kurang sopan dan ramah (b)	0
3	sopan dan ramah (c)	10
4	sangat sopan dan ramah (d)	21

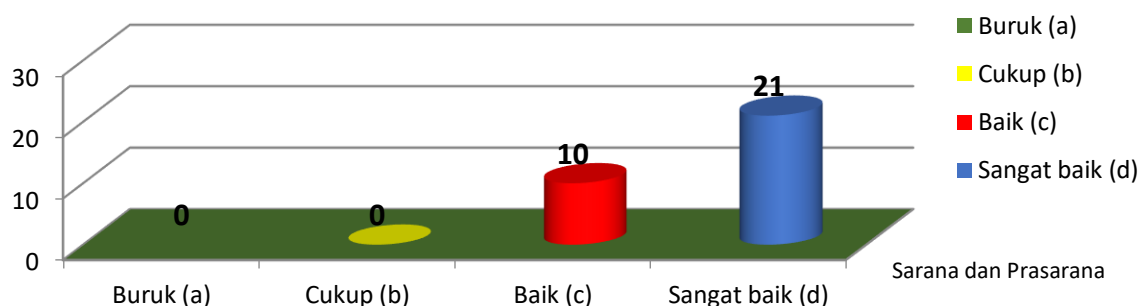


Pada aspek ini, terdapat 32,26% responden yang mengatakan “sopan dan ramah” perilaku petugas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu , 67,74% responden mengatakan bahwa perilaku petugas pelayanan “sangat sopan dan ramah”. Hasil penilaian pengguna layanan dalam aspek ini sejalan dengan Motto Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu yaitu “SIMPATIK”.

#### 8. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

NOMOR	KUALIFIKASI SARANA & PRASARANA PELAYANAN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	buruk (a)	0
2	cukup (b)	0
3	baik (b)	10
4	sangat baik (d)	21

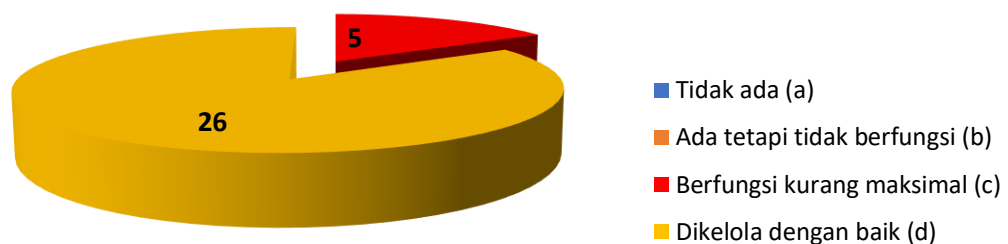
JUMLAH RESPONDEN



Pada aspek ini, terdapat 32,26% responden yang mengatakan “baik” sarana prasarana pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu, dan 67,74% dari 31 responden mengatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan “sangat baik”. Terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan masih sangat perlu ditingkatkan guna kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan dan perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti penambahan computer PC petugas layanan, ruangan yang dapat menampung banyak masyarakat dengan dilengkapi dengan pendingin ruangan, media bacaan, sarana dan prasaranan untuk membantu disabilitas.

## 9. Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan

nomor	penanganan pengaduan,sarana, dan masukan	Jumlah (responden)
1	tidak ada (a)	0
2	ada tetapi tidak berfungsi (b)	0
3	berfungsi kurang maksimal (c)	5
4	dikelola dengan baik (d)	26



Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Pada aspek ini, terdapat 16,13% responden yang mengatakan “berfungsi kurang maksimal” dengan penanganan pengaduan, saran bagi pengguna pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu, 83,87% dari 31 responden mengatakan bahwa “dikelola dengan baik”. Dalam hal “berfungsi kurang maksimal” terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan ini disebabkan oleh kekurangtahuan masyarakat pengguna layanan terhadap fasilitas yang sudah disiapkan oleh Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu. pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat pengguna layanan dapat dilakukan baik secara langsung dengan menghubungi petugas yang sudah ditunjuk atau melalui kotak laporan, kritik dan saran, maupun via SMS lapor 1708, whatsapp, aplikasi LAPOR, Twitter, Facebook, Email, ataupun website dinas. Solusi yang harus diambil guna perbaikan layanan adalah lebih mensosialisasikan kepada masyarakat pengguna layanan tentang sarana dan prasana pengaduan, saran, dan masukan terhadap layanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu melalui sarana dan prasana yang telah disediakan.

**3.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Juli s/d 31 Desember 2023 pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata-rata</b>
1	Persyaratan pelayanan	3.774
2	Prosedur Pelayanan	3.774
3	Waktu Pelayanan	3.742
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.000
5	Produk Jenis Pelayanan	3.548
6	Kompetensi Pelaksana	3.677
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.677
8	Sarana dan Prasarana	3.677
9	Penanganan Pengaduan, saran	3.839
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,746</b>
<b>Nilai Konversi SKM</b>		<b>93,64</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>
<b>Kinerja pelayanan</b>		<b>Sangat Baik</b>

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 KESIMPULAN

Unsur yang mendapatkan respon dari 100% pengguna layanan dengan nilai sangat baik (nilai 4 atau 100) yaitu pada aspek “Biaya/tarif Pelayanan”, dan nilai aspek yang lainnya diatas 3,33 atau diatas 82 (masih kategori sangat baik) adalah unsur Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Produk Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana Pelayanan, Waktu Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan dan Saran.

#### 4.2 SARAN

Beberapa hal yang perlu menjadi perbaikan dimasa yang akan datang berdasarkan hasil survei ini diantaranya :

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT</b>
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

- a. Sarana dan prasarana pelayanan masih sangat perlu ditingkatkan guna kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan dan perlu dilakukan perbaikan-perbaikan seperti penambahan computer PC petugas layanan, ruangan yang dapat menampung banyak masyarakat dengan dilengkapi dengan pendingin ruangan, media bacaan, sarana dan prasarana untuk membantu disabilitasMeningkatkan waktu pelayanan
- b. Sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan tentang sarana dan prasana pengaduan, saran, dan masukan terhadap layanan Dinas Tenaga Kerja,

LAMPIRAN:

1. MOTTO PELAYANAN



2. JAM PELAYANAN

 <h2 style="text-align: center;">JAM PELAYANAN</h2>	
<b><u>HARI SENIN s/d KAMIS:</u></b>	
- PAGI	: 08.00 - 12.00 WIB
- ISTIRAHAT	: 12.00 - 13.00 WIB
- SIANG	: 13.00 - 15.00 WIB
<b><u>HARI JUMAT:</u></b>	
- PAGI	: 08.00 - 11.00 WIB
- ISTIRAHAT	: 11.00 - 13.00 WIB
- SIANG	: 13.00 - 15.00 WIB

### 3. INFORMASI TARIF PELAYANAN



### 4. ALUR PELAPORAN DAN PENGADUAN





**LAPORAN/PENGADUAN**

DINAS TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN DAN TRANSMIGRASI  
Alamat: Jalan Adi Sutigna No. 2a Paseran (0567) 21205  
Fax (0567) 21205 Pulasabau, Kode Pos: 78115

SMS 081280366798

WEBSITE [donakertrans.kapuasuluhulu.go.id](http://donakertrans.kapuasuluhulu.go.id)

E-MAIL [donakertrans.kapuasuluhulu@gmail.com](mailto:donakertrans.kapuasuluhulu@gmail.com)

FACEBOOK Donakertrans

TWITTER Donakertrans Kabupaten Kapuas Hulu

APLIKASI LAPOR!

SMS LAPOR! 1708

**PETUGAS LAPOR/PENGADUAN**

ABDUL KARIM, A. Md.

MUSLIMIN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN KAPUAS HULU NOMOR 17 TAHUN 2021

## 5. SARANA PELAPORAN/PENGADUAN, KRITIK, SARAN DAN PENILAIAN



#### 4.3 PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu Periode Juli – 31 Desember 2023, kami buat sebagai bahan peningkatan pelayanan publik, terima kasih.

Dibuat di Putussibau

Pada tanggal 2 Januari 2024

PARAF HIERARKI	
Sekretaris	<i>[Signature]</i>
Plt. Kepala Subbag. Umum dan Aparatur	<i>[Signature]</i>
Pelaksana	<i>[Signature]</i>

