



LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN
DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN KAPUAS HULU
TAHUN 2024**

**KAPUAS HULU!
HEBAT!**

Jalan Adi Sucipto No. 2 A Putussibau Kode Pos 78715

Telpon/Fax: (0567) 21205,

Website: disnakertrans.kapuashulukab.go.id,

E-mail: disnakerintranskabkh@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan 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 Tahun 2024.

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, November 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

	Hal.
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. OBJEK SURVEI	7
2.2. INSTRUMEN SURVEI	7
2.3. 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 tahun 2024 ini melakukan Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali, yang kemudian dibuat dalam bentuk Laporan Survei Kepuasan Masyarakat. Metode penyampaian kuisisioner dengan cara mengedarkannya langsung ke pengguna layanan yang datang, mulai pada tanggal 2 Januari sampai dengan November 2024 di kantor Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 43 (empat puluh tiga) 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 layanan 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 Penerbitan Kartu Pencari Kerja (AK I / Kartu Kuning) pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian Dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu sejak Juli 2024 dilaksanakan secara online melalui Platform karirhub. Akan tetapi pengambilan Kartu Pencari Kerja dan pengisian kuisioner surveynya masih dilakukan secara manual di Kantor Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian Dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu.

BAB II METODOLOGI SURVEI

1. Periode Survei

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

Rentang waktu survei dilaksanakan dari bulan Januari 2024 sampai dengan November 2024 dengan cara memberikan kuesioner langsung kepada masyarakat selaku pengguna layanan, kuisisioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan Kembali untuk dilakukan rekapitulasi.

2.1 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 43 (empat puluh tiga) pengguna layanan pada Bidang Tenaga Kerja pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu.

2.2 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 Januari 2024 – akhir 2024. 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 diatas selanjutnya dijabarkan ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner .

2.3 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 43 responden. Pelaksanaan survei dilakukan selama 1 (satu) tahun mulai bulan Januari s/d November 2024.

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 43 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 :

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

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

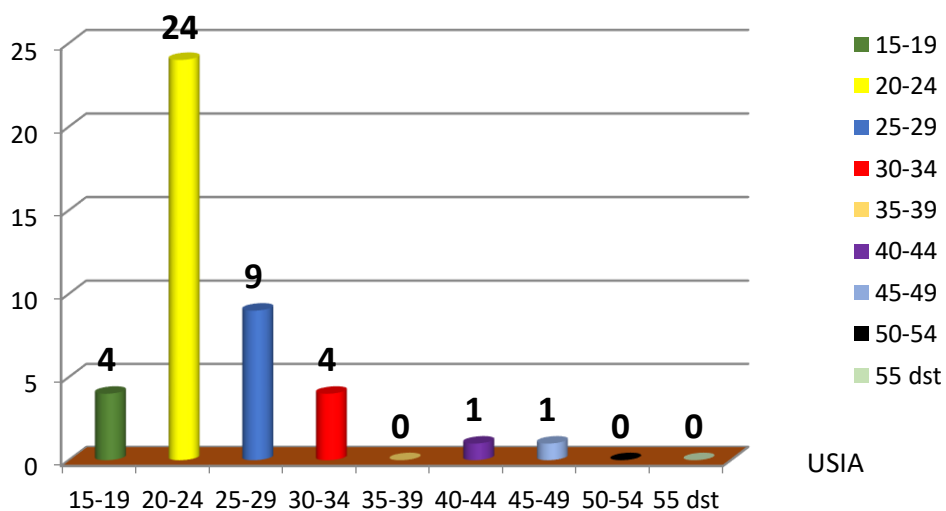
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Identitas Responden

1. Umur/Usia

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

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

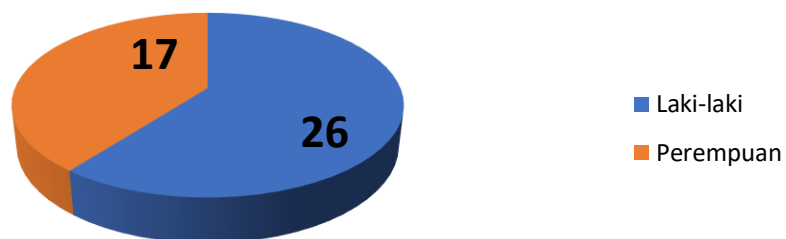


Hasil di atas menyatakan bahwa usia dominan dari responden yang menerima pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu berturut-turut dari yang terbanyak adalah usia 20-24 tahun yaitu sebesar 24 responden, usia 25-29 berjumlah 9 responden, 15-19 tahun, dan 30-34 tahun masing-masing 4 responden, serta 45-49 tahun dan 40-44 tahun masing-masing 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	26
2	Perempuan	17

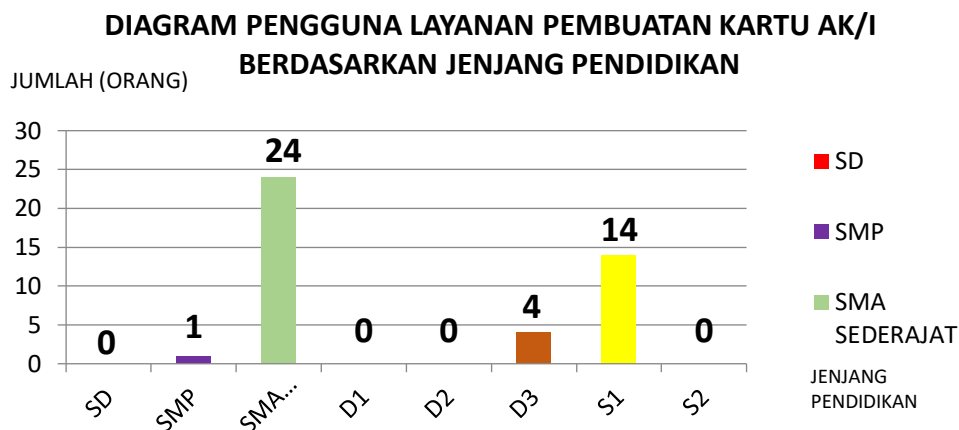
**DIAGRAM PENGGUNA LAYANAN PEMBUATAN KARTU AK/I
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**



Berdasarkan data diagram di atas menyatakan bahwa 60,47% responden adalah pria sedangkan 39,53% 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

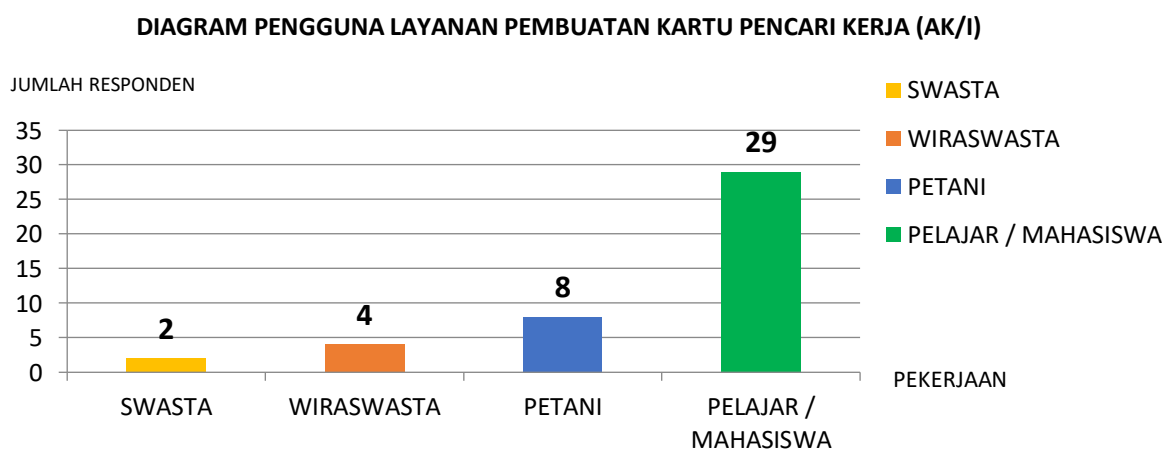
NOMOR	PENDIDIKAN	JUMLAH (ORANG)
1	SD	0
2	SMP	1
3	SMA SEDERAJAT	24
4	D1	0
5	D2	0
6	D3	4
7	S1	14
8	S2	0



Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 55,81% responden dari jenjang SMA Sederajat, 32,56% dari jenjang S1, jenjang D3 sebanyak 9,30%, dan Sekolah Lanjut Tingkat Pertama (SLTP) sebesar 2,33%. 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	2
2	WIRASWASTA	4
3	PETANI	8
4	PELAJA/MAHASISWA	29

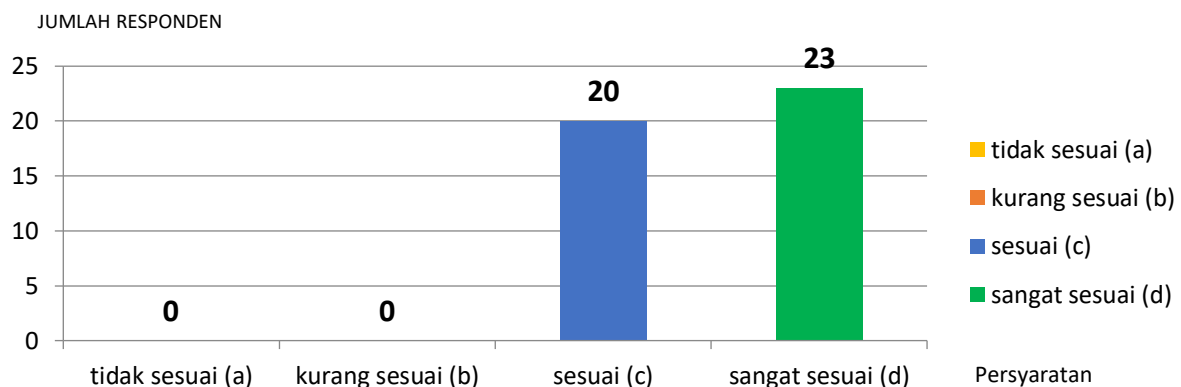


Berdasarkan data di atas menyatakan bahwa sebanyak 67,44% responden adalah pelajar/mahasiswa, 18,60% responden berstatus sebagai petani, sebesar 9,30%, dan wiraswasta, dan 4,65% responden berstatus swasta. Hal ini menjelaskan bahwa *freshgraduate* (baik SLTA sederajat maupun sarjana) paling banyak melakukan permohonan penerbitan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu untuk mencari pekerjaan yang layak.

3.2. UNSUR PELAYANAN

1. Persyaratan

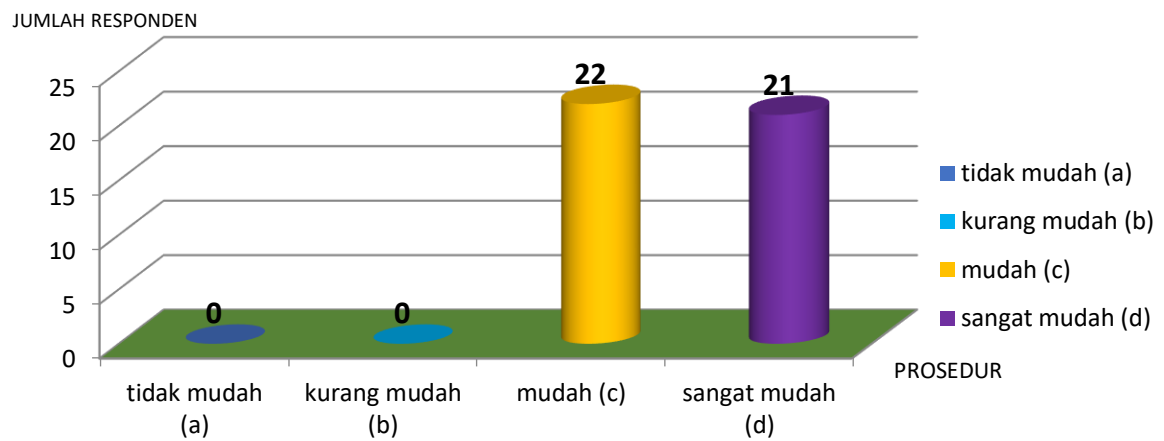
NOMOR	PERSYARATAN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	tidak sesuai (a)	0
2	kurang sesuai (b)	0
3	sesuai (c)	20
4	sangat sesuai (d)	23



Pada aspek ini, terdapat 53,49% dari 43 responden mengatakan bahwa persyaratan pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu “sangat sesuai” dan 46,51% responden yang mengatakan “sesuai”. Hal ini menggaambarkan bahwa persyaratan yang dipersyaratkan dalam pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

2. Prosedur

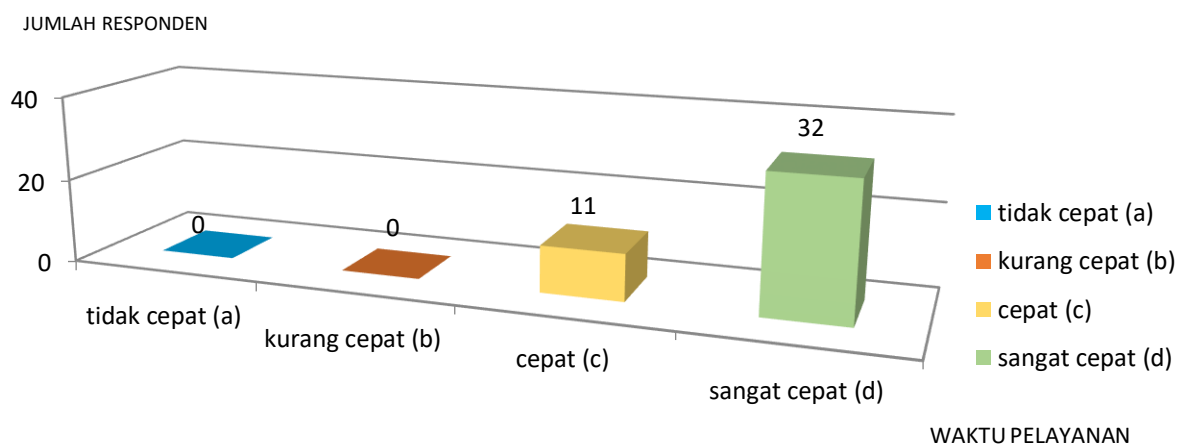
NOMOR	PROSEDUR	JUMLAH (RESPONDEN)
1	tidak mudah (a)	0
2	kurang mudah (b)	0
3	mudah (c)	22
4	sangat mudah (d)	21



Pada aspek ini, terdapat 51,16% responden yang mengatakan “mudah” prosedur pelayanan yang adadi Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu , 48,84% responden mengatakan bahwa mereka dengan “sangat 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

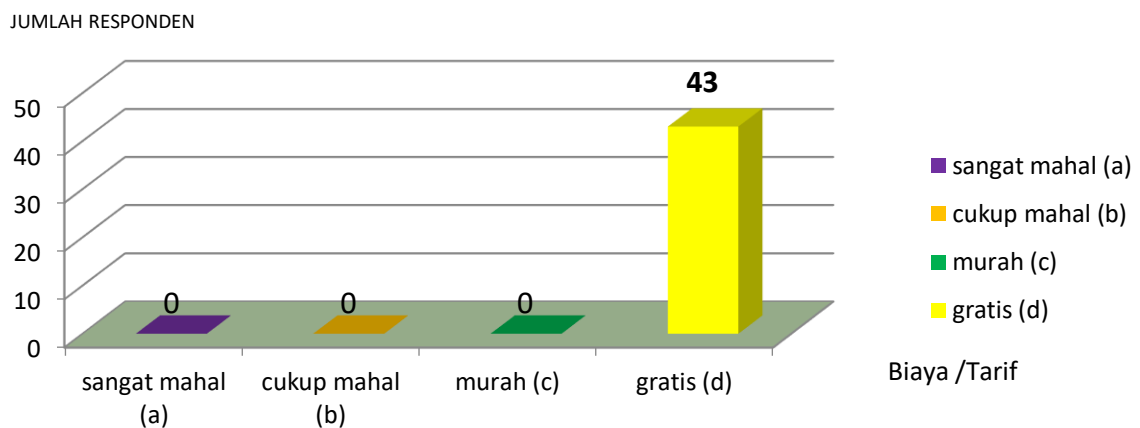
NOMOR	WAKTU PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	tidak cepat (a)	0
2	kurang cepat (b)	0
3	cepat (c)	11
4	sangat cepat (d)	32



Pada aspek ini, terdapat 25,58% responden yang mengatakan “cepat” waktu pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu, 74,42% 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

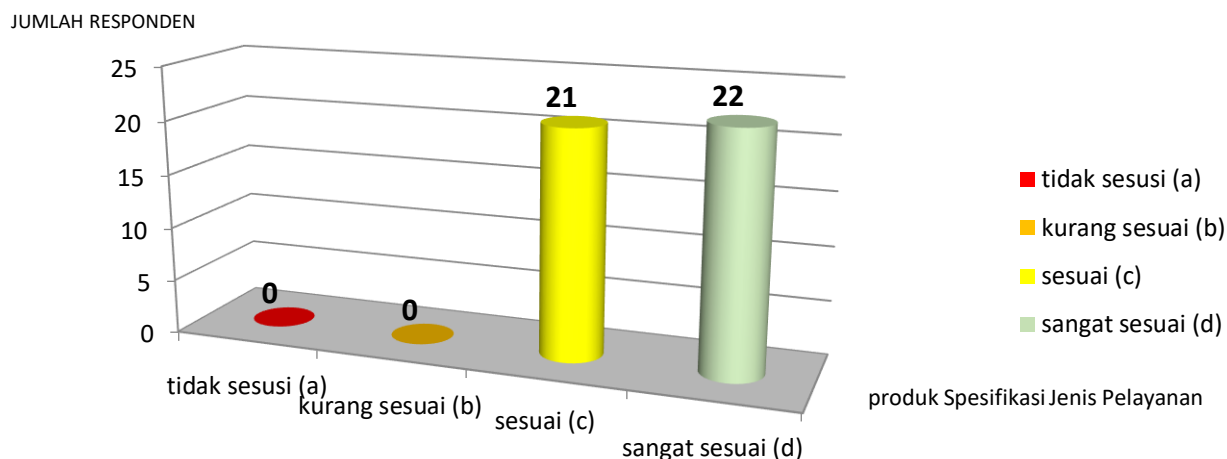
NOMOR	BIAYA / TARIF	JUMLAH (RESPONDEN)
1	sangat mahal (a)	0
2	cukup mahal (b)	0
3	murah (c)	0
4	gratis (d)	43



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

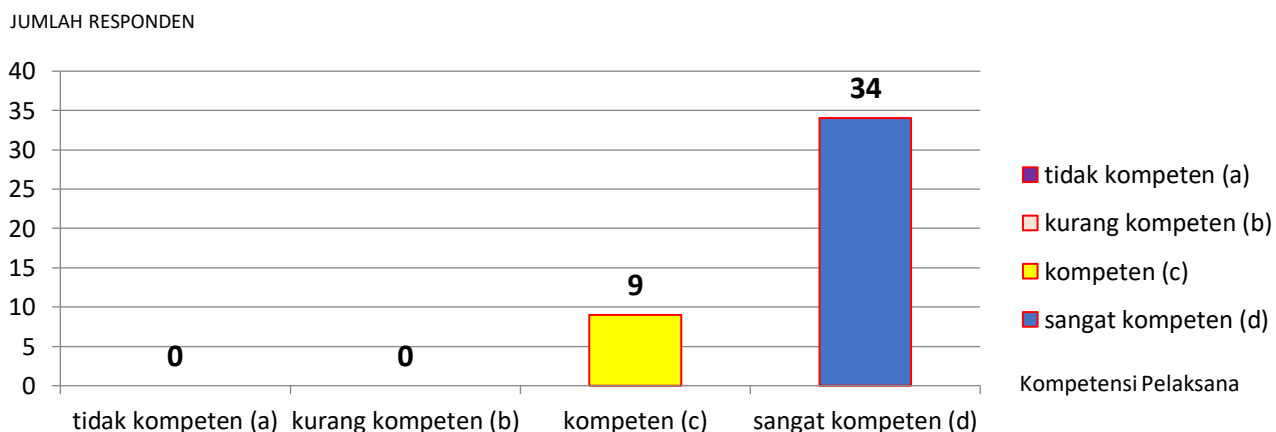
NOMOR	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	tidak sesuai (a)	0
2	kurang sesuai (b)	0
3	sesuai (c)	21
4	sangat sesuai (d)	22



Pada aspek ini, terdapat 48,84% responden yang mengatakan “sesuai” produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 51,16% 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

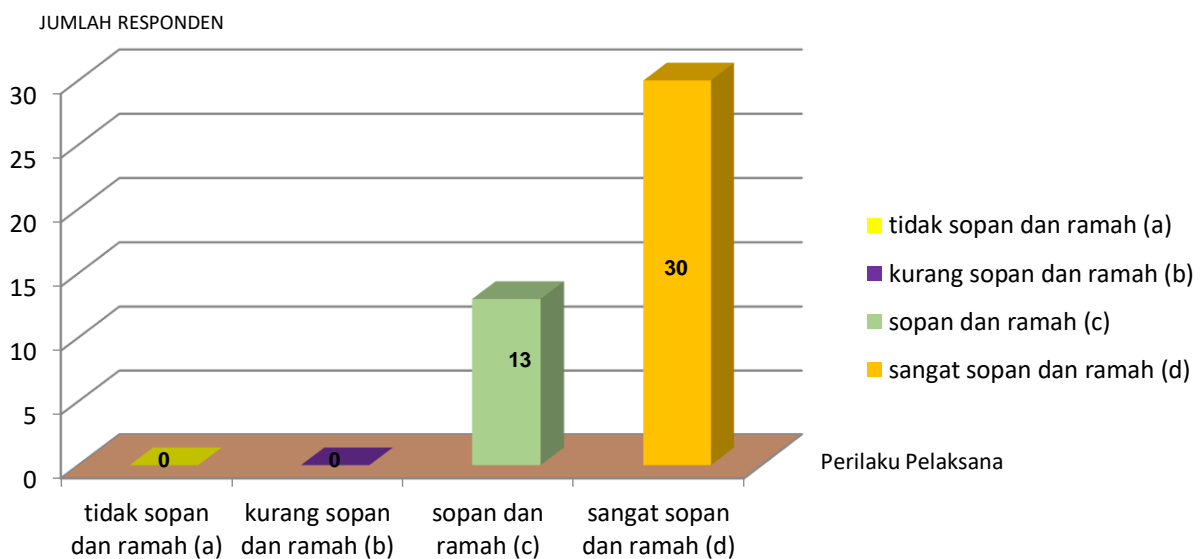
NOMOR	KOMPOSISI PELAKSANA	Jumlah (responden)
1	tidak kompeten (a)	0
2	kurang kompeten (b)	0
3	kompeten (c)	9
4	sangat kompeten (d)	34



Pada aspek ini, terdapat 20,93% dari 43 responden mengatakan “mampu” kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu, 79,07% responden mengatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan “sangat mampu”. Hal ini disebabkan oleh petugas yang melayani memiliki 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)	13
4	sangat sopan dan ramah (d)	30

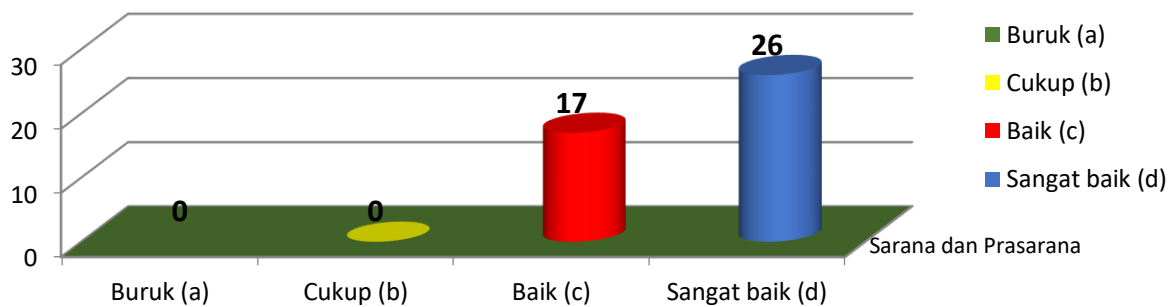


Pada aspek ini, terdapat 30,23% responden yang mengatakan “sopan dan ramah” perilaku petugas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu, 69,77% responden mengatakan bahwa perilaku petugas pelayanan “sangat sopan dan ramah”. Hasil penilaian pengguna layanan dalam aspek ini sejalan dengan Motto Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu yaitu “SIMPATIK” (Senyum, Ikhlas, Motivasi, Produktif, Amanah, Transparan, Inovatif, dan Komitmen).

8. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

NOMOR	KUALIFIKASI SARANA & PRASARANA PELAYANAN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	buruk (a)	0
2	cukup (b)	0
3	baik (b)	17
4	sangat baik (d)	26

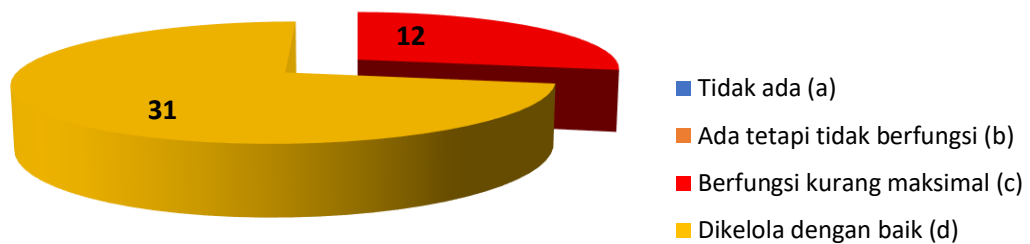
JUMLAH RESPONDEN



Pada aspek ini, terdapat 39,53% responden yang mengatakan “baik” sarana prasarana pelayanan yang ada di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu, dan 60,47% dari 43 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 prasarana 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)	12
4	dikelola dengan baik (d)	31



Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Pada aspek ini, terdapat 27,91% responden yang mengatakan “berfungsi kurang maksimal” dengan penanganan pengaduan, saran bagi pengguna pelayanan di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu, 72,09% dari 43 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, 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 Januari s/d 30 Juni 2023 pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan pelayanan	3,535
2	Prosedur Pelayanan	3,488
3	Waktu Pelayanan	3,744
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00
5	Produk Jenis Pelayanan	3,512
6	Kompetensi Pelaksana	3,791
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,698
8	Sarana dan Prasarana	3,581
9	Penanganan Pengaduan, saran	3,721
Nilai Indeks		3,674
Nilai Konversi SKM		91,860
Mutu Pelayanan		A
Kinerja pelayanan		Sangat Baik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

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 3,488 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 :

- 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 prasaranan untuk membantu disabilitasMeningkatkan waktu pelayanan;
- b. Perlu dilakukan sosialisasi 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.

4.3 PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Kapuas Hulu Periode Januari – November 2024, kami buat sebagai bahan peningkatan pelayanan publik, terima kasih.

Dibuat di Putussibau,

Pada tanggal November 2024

KEPALA DINAS TENAGA KERJA,
PERINDUSTRIAN DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN KAPUAS HULU,

ELISABET ROSLIN, S.H., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19671105 199003 2 2010

LAMPIRAN:

1. MOTTO PELAYANAN



2. JAM PELAYANAN



3. INFORMASI TARIF PELAYANAN



4. ALUR PELAPORAN DAN PENGADUAN



LAPORAN/PENGADUAN

DINAS TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN DAN TRANSMIGRASI
Alamat: Jalan Adi Sutopo No. 2a Tempor (0567) 21205
Fax (0567) 21205 Pulussibau, Kode Pos: 78715

SMS/WA
081280366795

WEBSITE
disnakertrans.kapuasuluhebat.go.id

E-MAIL
disnakertranskapuasuluhebat@gmail.com

FACEBOOK
Disnakertrans

TWITTER
Disnakertrans Kabupaten Kapuas Hulu

APLIKASI 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 Januari – November 2024, kami buat sebagai bahan peningkatan pelayanan publik, terima kasih.

Dibuat di Putussibau,

Pada tanggal November 2024


KEPALA DINAS TENAGA KERJA,
PERINDUSTRIAN DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN KAPUAS HULU,
ELISABETH ROSLIN, S.H., M.Si
Pemoma Utama Muda
NIK 19671105 199003 2 2010