**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Perangkat Daerah/Unit Kerja di bidang pelayanan.

Terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah sudah menerapkan berbagai kebijakan untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia baik dari segi kualitas maupun kuantitas antara lain dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut diamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana ukuran keberhasilan penyelenggara layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat identik dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Berdasarkan pasal 47 Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dan berkelanjutan sebagai dasar diwajibkannya penyelenggara untuk selalu berupaya meningkatkan kapasitas pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Kudus melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kudus telah menerbitkan Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kudus 061/2199/06.02/2021 tanggal 30 September 2021 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2021, sebagai langkah Pemerintah Kabupaten Kudus melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui e-skm.kuduskab.go.id dalam upaya peningkatan kapasitas pelayanan.

Kebijakan ini kemudian ditindaklanjuti oleh Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 secara *online* mulai tanggal 1 Oktober 2021 sampai dengan 31 Desember 2021 dan berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kudus.

1. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud kegiatan ini adalah untuk mendorong dan memotivasi pada unit pelayanan masyarakat agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan kepada masyarakat sehingga secara bertahap dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan.

Tujuannya adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.
4. LANDASAN HUKUM
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Peraturan Bupati Kudus Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Kudus Nomor 29 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Cara Kerja Dinas Daerah Kaupaten Kudus.
11. Peraturan Bupati Kudus Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan.

**BAB II**

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. INDIKATOR PENILAIAN

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 (Sembilan) unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu 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).
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. PELAKSANAAN SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh semua penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus secara mandiri. Tahapan, metode dan cara pengolahan data pelaksanaan survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun langkah pelaksanaan survei meliputi:

1. Persiapan
2. Penetapan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus dilaksanakan secara mandiri dan jenis pelayanan apa saja yang disurvei. Jenis pelayanan yang ditetapkan untuk disurvei merupakan jenis pelayanan yang sudah tercantum pada Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Nomor 067/656.2/16.00/2020 yang dapat dilihat pada **Lampiran 1**.

1. Penyiapan Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan disesuaikan dengan kebutuhan yang terdiri dari identitas responden dan pencacah serta daftar pertanyaan. Bentuk dan susunan kuesioner telah dikoordinasikan dan disubmit melalui e-skm.kuduskab.go.id oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kudus. Bentuk Kuesioner dapat dilihat pada **Lampiran 2**.

1. Penetapan Responden dan Jumlah Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Populasi yang dimaksud dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie* dan *Morgan* atau menggunakan rumus sebagai berikut:



Keterangan :

S = Jumlah Sampel

λ² = Faktor Pengali dengan dk=1

N = Populasi

Q = 0,5

d = 0,0

Tabel 1. Dasar Penentuan Jumlah Sampel

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 1000000 | 384 |

Besar sampel minimal yang digunakan survei diperoleh dari data pengguna layanan pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan dalam kurun waktu satu tahun terakhir sebagai populasi. Data pengguna layanan tersebut selanjutnya digunakan sebagai penentu besaran sampel. Penentuan jumlah sampel ditetapkan dan dikoordinasikan dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kudus dan telah disubmit melalui e-skm.kuduskab.go.id.

1. Penetapan Jadwal Survei

Berdasarkan Surat Edaran Bupati Kudus Nomor 061/2199/06.02/2021 tanggal 30 September 2021 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2021 disebutkan bahwa Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dilaksanakan mulai tanggal 1 Oktober 2021 sampai dengan 31 Desember 2021.

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan dilaksanakan secara secara *online* melalui aplikasi e-SKM (e-skm.kuduskab.go.id).

1. Teknik Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (*rating score*). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:



Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata

 tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :



Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25
–100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai
dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:



Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan,
dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilaiInterval Konversi,Mutu Pelayanan dan
Kinerja Unit Kerja Pelayanan



1. Penyusunan Laporan

Laporan selain menyajikan data yang telah diolah juga memuat prioritas peningkatan kualitas pelayanan serta upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan.

**BAB IV**

**PEMBAHASAN**

1. JENIS PELAYANAN YANG DISURVEI

Jenis Pelayanan yang dipilih untuk dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 melalui e-SKM pada Dinas Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus adalah :

1. Pelayanan Kartu AK.I/Kartu Kuning;
2. Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan;
3. Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Indutrial;
4. Pelayanan Bukti Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang;
5. Pelayanan Bukti Pelaporan Perubahan Jenis Pekerjaan Penunjang;
6. Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Dalam Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh;
7. Pelayanan Pendaftaran Manual Pelatihan Ketrampilan;
8. Pelayanan Pendaftaran Online Pelatihan Ketrampilan;
9. Pelayanan Uji Kompetensi Peserta Pelatihan;
10. Pelayanan Uji Tar Dan Nikotin.

Jenis pelayanan publik tersebut sudah memiliki Standar Pelayanan yang telah ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus Nomor 067/656.2/16.00/2020 tentang Standar Pelayanan (SP) di lingkungan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus.

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN
2. Populasi, Target, dan Realisasi Responden

Populasi, Target, dan Realisasi Responden dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Populasi, Target, dan Realisasi Responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Jenis Pelayanan | Populasi Tahun 2020 | Responden Tahun 2021 |
| Target(*Krejcie-Morgan*) | Realisasi | % |
| 1. | Pelayanan Kartu AK.I/Kartu Kuning | 100 | 80 | 202 | 252,50 % |
| 2. | Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan | 10 | 10 | 5 | 50% |
| 3. | Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Indutrial | 10 | 10 | 2 | 20 % |
| 4. | Pelayanan Bukti Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang | 10 | 10 | 1 | 10 % |
| 5. | Pelayanan Bukti Pelaporan Perubahan Jenis Pekerjaan Penunjang | 10 | 10 | 2 | 20 % |
| 6. | Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Dalam Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh | 10 | 10 | 4 | 40 % |
| 7. | Pelayanan Pendaftaran Manual Pelatihan Ketrampilan | 100 | 80 | 63 | 78,75 %  |
| 8. | Pelayanan Pendaftaran Online Pelatihan Ketrampilan | 100 | 80 | 46 | 57,50 %  |
| 9. | Pelayanan Uji Kompetensi Peserta Pelatihan | 38 | 35 | 30 | 85,71 % |
| 10 | Pelayanan Uji Tar Dan Nikotin | 25 | 24 | 74 | 308,33 % |
|  | Jumlah  | 413 | 349 | 429 | 122,92 % |

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa target responden dari semua jenis pelayanan belum tercapai. Permasalahan terkait tidak tercapainya target responden tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk pelayanan Bukti Pelaporan Perubahan Jenis Pekerjaan Penunjang tidak memenuhi target responden karena jumlah responden yang sedikit disebabkan tidak adanya permasalahan karena pengajuan – pengajuan tidak ada lowongan kerja.
2. Pelaksanaan survei dilaksanakan bertepatan dengan terjadinya masa pandemi Covid – 19.
3. Karakteristik Responden
4. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus dapat dilihat pada Gambar 1.

Jenjang Jenis Kelamin



Jenis Kelamin

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 243 (56,64%), sedangkan responden berjenis kelamin laki – laki adalah sebesar 186 (43,36%).

1. Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus dapat dilihat pada Gambar 2.



Jenjang Pendidikan

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak memiliki latar belakang pendidikan SMA dengan jumlah 288 (67,13%), sedangkan responden berlatar pendidikan SD adalah sebesar 5 (1,17%), berlatar pendidikan SMP adalah sebesar 39 (9,09%), berlatar pendidikan S1 adalah sebesar 80 (18,65%), berlatar pendidikan S2 adalah sebesar 5 (1,17%), dan berlatar pendidikan S3 adalah sebesar 1 (0,23%).

1. Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus dapat dilihat pada Gambar 3.

Jenjang Pekerjaan



Jenjang Pekerjaan

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak memiliki pekerjaan Lainnya dengan jumlah 211 (49,18%), sedangkan responden dengan pekerjaan PNS adalah sebesar 1 (0,23%), responden dengan pekerjaan Wiraswasta adalah sebesar 49 (11,42%), responden dengan pekerjaan TNI adalah sebesar 0 (0%), responden dengan pekerjaan Polri adalah sebesar 0 (0%), dan responden dengan pekerjaan Swasta adalah sebesar 168 (39,16%).

1. Berdasarkan Umur

Karakteristik umur responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus dapat dilihat pada Gambar 4.



Jenjang Umur

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah dengan kategori usia 17-25 tahun dengan jumlah 217 (50,58%), sedangkan responden kategori usia 26-34 tahun adalah sebesar 113 (26,34%), sedangkan responden kategori usia 35-43 tahun adalah sebesar 75 (17,48%), dan sedangkan responden kategori usia 44-99 tahun adalah sebesar 24 (5,59%).

1. NILAI RATA-RATA PER UNSUR

Hasil nilai per unsur yang didapatkan dari e-skm.kuduskab.go.id dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Rata-Rata per Unsur Tiap Jenis Pelayanan

| No. | Jenis Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur |
| --- | --- | --- |
| U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1. | Pelayanan Kartu AK.I/Kartu Kuning | 3.332 | 3.262 | 3.233 | 3.995 | 3.218 | 3.257 | 3.332 | 3.257 | 3.960 |
| 2. | Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan | 3.200 | 3.400 | 3.000 | 4.000 | 3.000 | 3.600 | 3.000 | 3.200 | 4.000 |
| 3. | Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Indutrial | 3.000 | 3.000 | 4.000 | 4.000 | 3.500 | 3.000 | 3.000 | 3.500 | 4.000 |
| 4. | Pelayanan Bukti Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang | 3.000 | 3.000 | 3.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 3.000 | 3.250 | 4.000 |
| 5. | Pelayanan Bukti Pelaporan Perubahan Jenis Pekerjaan Penunjang | 4.000 | 3.500 | 3.000 | 4.000 | 4.000 | 3.500 | 3.000 | 3.000 | 4.000 |
| 6. | Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Dalam Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh | 3.000 | 3.250 | 3.000 | 4.000 | 3.500 | 3.500 | 3.000 | 3.000 | 4.000 |
| 7. | Pelayanan Pendaftaran Manual Pelatihan Ketrampilan | 3.190 | 3.175 | 3.111 | 3.905 | 3.127 | 3.317 | 3.349 | 3.222 | 3.905 |
| 8. | Pelayanan Pendaftaran Online Pelatihan Ketrampilan | 3.174 | 3.130 | 2.935 | 3.978 | 3.109 | 3.348 | 3.283 | 2.957 | 3.674 |
| 9. | Pelayanan Uji Kompetensi Peserta Pelatihan | 3.100 | 3.200 | 3.133 | 4.000 | 3.133 | 3.033 | 3.367 | 2.867 | 3.767 |
| 10 | Pelayanan Uji Tar Dan Nikotin | 3.230 | 3.311 | 3.176 | 3.095 | 3.378 | 3.297 | 3.581 | 3.365 | 3.892 |
|  | Nilai Perangkat Daerah/Unit Kerja | 3.256 | 3.240 | 3.163 | 3.825 | 3.221 | 3.275 | 3.366 | 3.205 | 3,897 |

Keterangan :

|  |  |
| --- | --- |
| U1 | : Persyaratan |
| U2 | : Sistem, mekanisme, dan prosedur |
| U3 | : Waktu penyelesaian |
| U4 | : Biaya/tarif |
| U5 | : Produk spesifikasi jenis pelayanan |
| U6 | : Kompetensi pelaksana |
| U7 | : Perilaku pelaksana |
| U8 | : Penanganan pengaduan, saran, dan masukan |
| U9 | : Sarana dan prasarana |

Dari Tabel 4 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Kartu AK.I/Kartu Kuning adalah pada Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,960; sedangkan yang terendah adalah Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 3,257
2. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan adalah pada Unsur Biaya/tarif dengan nilai 4,000; sedangkan yang terendah adalah Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 3,000
3. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Indutrial adalah pada Unsur Sarana dan prasarana dengan nilai 4,000; sedangkan yang terendah adalah Unsur Perilaku pelaksana dengan nilai 3,000
4. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Bukti Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang adalah pada Unsur Biaya/tarif dengan nilai 4,000; sedangkan yang terendah adalah Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur dengan nilai 3,000
5. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Bukti Pelaporan Perubahan Jenis Pekerjaan Penunjang adalah pada Unsur Biaya/tarif dengan nilai 4,000; sedangkan yang terendah adalah Unsur Waktu penyelesaian dengan nilai 3,000
6. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Dalam Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh adalah pada Unsur Sarana dan prasarana dengan nilai 4,000; sedangkan yang terendah adalah Unsur Perilaku pelaksana dengan nilai 3,000
7. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Pendaftaran Manual Pelatihan Ketrampilan adalah pada Unsur Biaya/tarif dengan nilai 4,000; sedangkan yang terendah adalah Unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,111
8. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Pendaftaran Online Pelatihan Ketrampilan adalah pada Unsur Biaya/tarif dengan nilai 3,978; sedangkan yang terendah adalah Unsur Waktu penyelesaian dengan nilai 2,935
9. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Uji Kompetensi Peserta Pelatihan adalah pada Unsur Biaya/tarif dengan nilai 4,000; sedangkan yang terendah adalah Unsur Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 2,867
10. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Uji Tar Dan Nikotin adalah pada Unsur Sarana dan prasarana dengan nilai 3,892; sedangkan yang terendah adalah Unsur Biaya/tarif dengan nilai 3,095
11. Sedangkan untuk nilai unsur keseluruhan untuk Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus, Unsur dengan nilai tertinggi adalah Unsur Sarana dan prasarana dengan nilai 3,897 dan yang terendah adalah Unsur Waktu penyelesaian dengan nilai 3,163.
12. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil pengolahan data yang didapatkan dari aplikasi e-SKM dihasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, baik untuk Jenis Pelayanan maupun keseluruhan pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

| No. | Jenis Pelayanan | Nilai IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Pelayanan Kartu AK.I/Kartu Kuning | 85,68 | B | Baik |
| 2. | Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan | 84,44 | B | Baik  |
| 3. | Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Indutrial | 86,11 | B | Baik |
| 4. | Pelayanan Bukti Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang | 86,11 | B | Baik |
| 5. | Pelayanan Bukti Pelaporan Perubahan Jenis Pekerjaan Penunjang | 88,89 | A | Sangat Baik |
| 6. | Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Dalam Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh | 82,14 | B | Baik |
| 7. | Pelayanan Pendaftaran Manual Pelatihan Ketrampilan | 84,35 | B | Baik |
| 8. | Pelayanan Pendaftaran Online Pelatihan Ketrampilan | 85,00 | B | Baik |
| 9. | Pelayanan Uji Kompetensi Peserta Pelatihan | 84,12 | B | Baik |
| 10 | Pelayanan Uji Tar Dan Nikotin | 85,39 | B | Baik |
| Keseluruhan Pelayanan | 84,58 | B | **Baik** |

**BAB IV**

**EVALUASI HASIL SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

1. EVALUASI HASIL SKM

Hasil keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus dengan nilai 84,58 perlu dievaluasi sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan. Evaluasi tersebut dilaksanakan dengan menentukan unsur-unsur pelayanan mana saja yang diprioritaskan untuk lebih ditingkatkan.

Prioritas peningkatan unsur pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6. Prioritas Peningkatan Unsur Pelayanan

|  |  |
| --- | --- |
| Penilaian | Nilai Per Unsur |
| U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| Nilai Interval | 3,256 | 3,240 | 3,163 | 3,825 | 3,221 | 3,275 | 3,366 | 3,205 | 3,897 |
| Mutu Pelayanan | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| Prioritas Peningkatan | 5 | 4 | 1 | 8 | 3 | 6 | 7 | 2 | 9 |

Keterangan :

|  |  |
| --- | --- |
| U1 | : Persyaratan |
| U2 | : Sistem, mekanisme, dan prosedur |
| U3 | : Waktu penyelesaian |
| U4 | : Biaya/tariff |
| U5 | : Produk spesifikasi jenis pelayanan |
| U6 | : Kompetensi pelaksana |
| U7 | : Perilaku pelaksana |
| U8 | : Penanganan pengaduan, saran, dan masukan |
| U9 | : Sarana dan prasarana |

Dari Tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa Unsur Waktu Penyelesaian (U3), Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8), dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) merupakan unsur pelayanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus.

1. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil evaluasi yang didapatkan pada tahap sebelumnya, dapat dijadikan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut per triwulan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Rencana tindak lanjut evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus Triwulan IV Tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2021

| No. | Prioritas Unsur | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Penanggung Jawab |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tahun 2021 |  |
| TW I | TW II | TW III | TW IV |
| 1. | Waktu Penyelesaian (U3) | Membuat informasi terkait **persyaratan** pelayanansecara jelas dan mudah di mengerti masyarakat |  |  |  | V | Kepala Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah |
| 2. | Unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8) | Menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam mengelola pengaduan |  |  |  | V | Kepala Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah |
| 3. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) | Memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan |  |  |  | V | Kepala Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah |

1. NILAI IKM TAHUN 2021

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan, maka dapat diketahui nilai indeks kepuasan masyarakat Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Tahun 2021 adalah 84,74 dengan mutu pelayanan B kinerja pelayanan Baik.

Hasil tersebut dihitung dari rata-rata nilai IKM Triwulan III Tahun 2021 sebesar 84,89 dengan mutu pelayanan B kinerja pelayanan Baik serta nilai IKM Triwulan IV Tahun 2021 sebesar 84,58 dengan mutu pelayanan B kinerja pelayanan Baik

1. TREN NILAI IKM

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, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 5. Grafik Perbandingan Nilai IKM

**BAB V**

**PENUTUP**

Dari pembahasan dari bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus Triwulan IV Tahun 2021 adalah dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 84,58 dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik.
2. Prioritas unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah pada Unsur Waktu Penyelesaian (U3), Unsur Sistem, mekanisme, dan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8), dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus Tahun 2021 adalah 84,74 dengan mutu pelayanan B kinerja pelayanan Baik.

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kudus Triwulan IV Tahun 2021 ini kami sampaikan sebagai wujud kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan atas haknya dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik, semoga bisa menjadi dasar pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kudus, 24 Januari 2022KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN,KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAHKABUPATEN KUDUSDra.RINI KARTIKA HADI AHMAWATI,MMPembina Utama MudaNIP.19690120 199403 2 003 |