

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 1 TAHUN 2023**



**DINAS TENAGA KERJA**  
**KOTA BEKASI**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III .....</b>	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>134</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka disusun Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Bekasi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode

pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat**

Maksud pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi/barang/jasa (pilih salah satu) yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Adapun tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri/melalui pihak ketiga (pilih salah satu) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi yang diakses oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang

bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan/sesuai keberadaan pengguna layanan (pilih yang sesuai dengan kondisi di UPP masing-masing). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya ditarik secara otomatis pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	22
2.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Januari-Mei 2023	100
3.	Penarikan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	18
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	18

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, dikarenakan proses penyelenggaraan SKM sudah dilaksanakan secara *online* yaitu melalui aplikasi Sisukma Kota Bekasi, maka jumlah responden sama dengan jumlah penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan yang dimohonkan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis pelayanan yaitu 458 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki	250	54,59
		Perempuan	208	45,41
2	Pendidikan	SD	5	1,09
		SLTP	11	2,40
		SLTA	401	87,56
		DIII	5	1,09
		SI	35	7,64
		S2	1	0,22
		S3	-	-
3	Pekerjaan	PNS	-	-
		TNI	-	-
		Swasta	56	12,23
		Wirausaha	10	2,18
		Lainnya	392	85,59
4	Jenis layanan	Layanan kartu AK.I	430	93,89
		Layanan pengesahan PP	13	2,83
		Layanan pencatatan PKWT	12	2,62
		Layanan penerbitan rekomendasi paspor dan identitas calon pekerja migran indonesia (ID CPMI)	3	0,66
		Layanan perjanjian kerjasama bersama (PKB)	-	-
		Layanan pencatatan serikat pekerja/serikat buruh (SP/SB)	-	-
		Total	458	

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Jenis Pelayanan dan Unit Layanan)

Pengolahan data SKM per jenis pelayanan dan unit layanan dilakukan dengan menggunakan aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi dan diperoleh hasil nilai IKM per unsur dan nilai IKM jenis layanan sebagai berikut :



## 1) JENIS PELAYANAN KARTU ANTAR KERJA (KARTU AK.I)

- Nilai terendah : U8 (Sarana dan Prasarana), U6 (Kompetensi Pelaksana) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)
- Nilai tertinggi : U4 (Biaya/Tarif) , U5 (Produk Layanan) dan U1 (Persyaratan)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.462	3.154	3.000	3.923	3.923	3.308	3.769	2.154	3.846
Kategori	B	B	C	A	A	B	A	D	A
IKM Jenis Layanan	84,83 (B atau Baik)								

- 3) JENIS PELAYANAN PENCATATAN PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU (PKWT)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3.677	3.250	3.083	4.000	4.000	3.250	3.500	2.250	3.833
Kategori	A	B	B	A	A	B	B	D	A
IKM Jenis Layanan	85,65 (B atau Baik)								

- 4) JENIS PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI PASPOR DAN IDENTITAS CALON PEKERJA MIGRAN INDONESIA (ID CPMI)

- a. Nilai terendah : U8 (Sarana dan Prasarana).
- b. Nilai tertinggi : U1 (Persyaratan), U2 (Prosedur), U3 (Waktu Pelayanan), U4 (Biaya/Tarif) , U5 (Produk Layanan), U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Prilaku Pelaksana) dan U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur/NRR	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kategori		-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKM	Jenis Layanan	-								

- 6) JENIS PELAYANAN PENCATATAN SERIKAT PEKERJA/SERIKAT BURUH (SP/SB)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur/NRR</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Kategori</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>IKM Jenis Layanan</b>	-								

- a. Nilai terendah : -
- b. Nilai tertinggi : -

Dari nilai IKM pada 6 (Enam) jenis pelayanan yang dimohonkan oleh pengguna layanan, maka dapat disimpulkan nilai IKM per unsur dan nilai IKM unit layanan sebagaimana berikut :

NILAI IKM UNIT LAYANAN

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/NRR	3,974	3,954	3,945	3,998	3,998	3,956	3,976	2,961	3,987
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	C	A
IKM Unit Layanan	96,53 (A atau Sangat Baik)								

- a. Nilai terendah : U8 (Sarana dan Prasarana), U3 (Waktu Pelayanan) dan U2 (Prosedur)
- b. Nilai tertinggi : U4 (Biaya/Tarif), U5 (Produk Layanan) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data pada nilai IKM Unit Layanan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai IKM Semester 1 Tahun 2023 diperoleh nilai sebesar 96,53 dimana terdapat kenaikan nilai sebesar 6,94 poin dari nilai IKM Tahun 2022 yaitu sebesar 89,58.
2. Dari 6 (Enam) jenis pelayanan yang dimohonkan terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah secara berurutan yaitu unsur 8 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 2,96, unsur 3 (Waktu Pelayanan) dengan nilai 3,94, dan unsur 2 (Prosedur ) dengan nilai 3,95.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi secara berurutan yaitu unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,99, unsur 5 (Produk Layanan) dengan nilai 3,99, dan unsur 9 (Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,98.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ◆ Perlu di tingkatkan lagi kenyamanan ruang pelayanan seperti AC yang kurang dingin.
- ◆ Penginputan data dengan aplikasi yang menggunakan internet terkadang terjadi error sistem sehingga berpengaruh dengan waktu pelayanan.
- ◆ Untuk proses layanan lebih dipercepat lagi untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin.

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

- ◆ Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- ◆ Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## **BAB V**

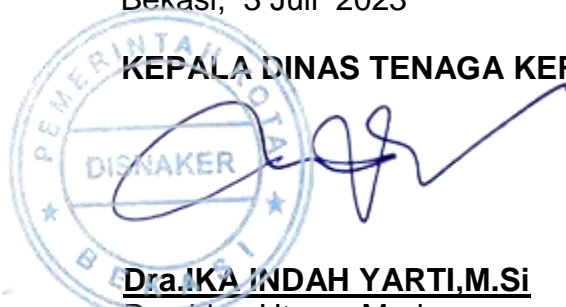
### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Mei 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi untuk Semester 1 Tahun 2023 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 96,53.
2. Dari 6 (Enam) jenis pelayanan yang dimohonkan terdapat unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan dan Prosedur
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif, Produk Layanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Bekasi, 3 Juli 2023

**KEPALA DINAS TENAGA KERJA,**



**Dra. KA INDAH YARTI, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19670114 198610 2 001

## LAMPIRAN

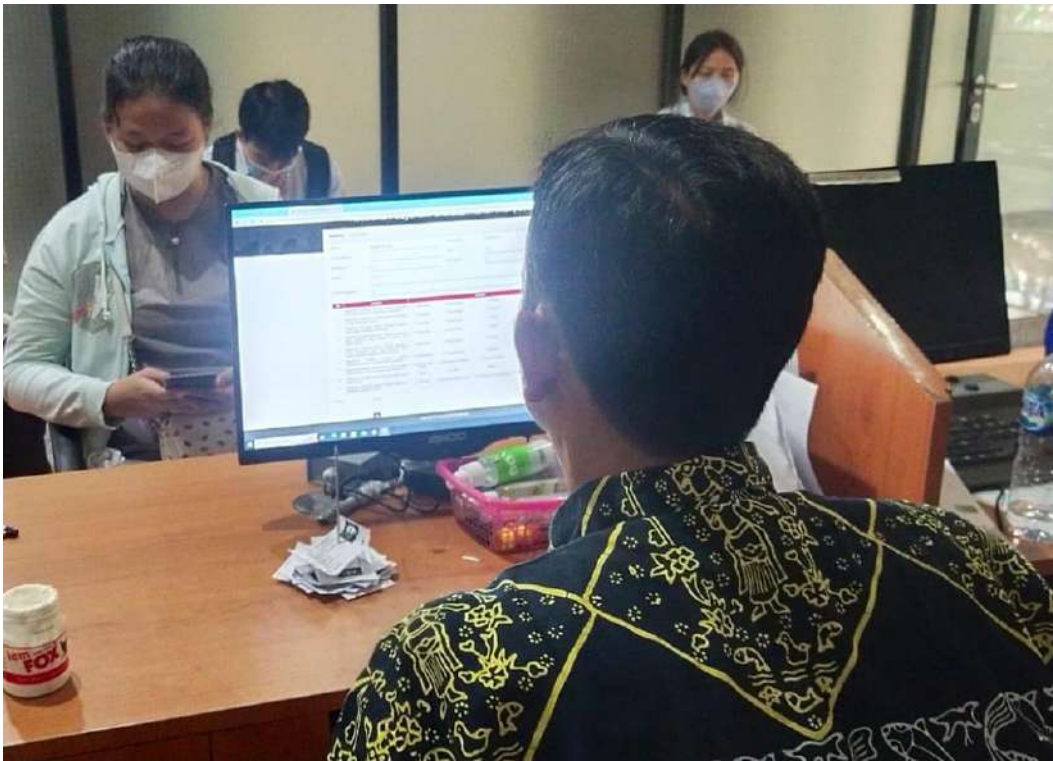
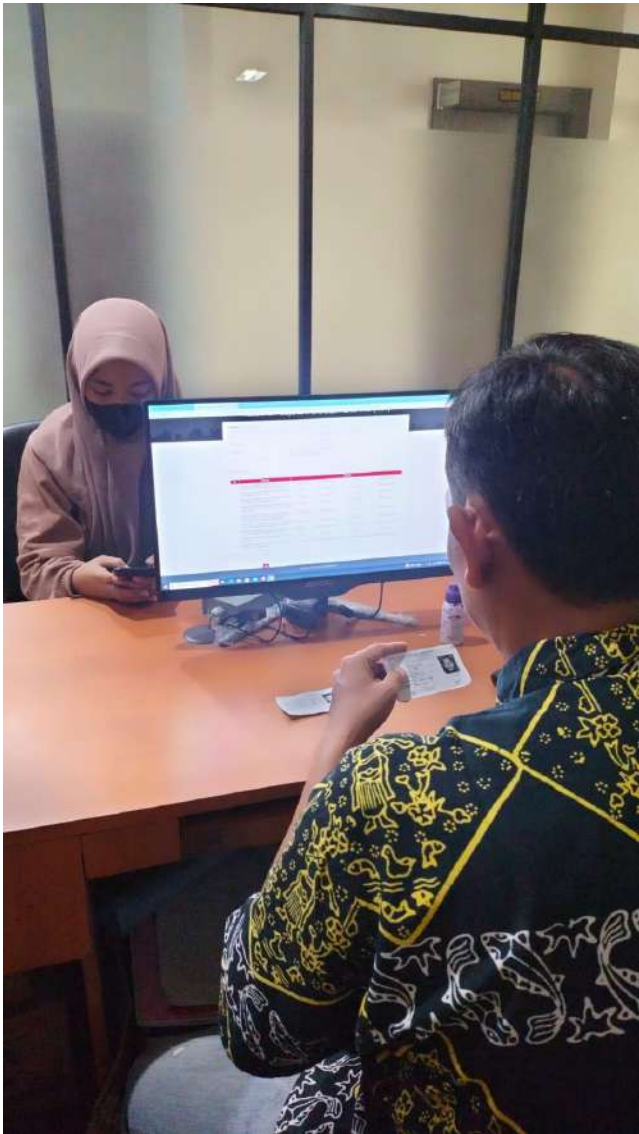
1. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
2. Dokumentasi pengisian kuesioner SKM.
3. Dokumentasi publikasi IKM melalui media *online* maupun *offline*.

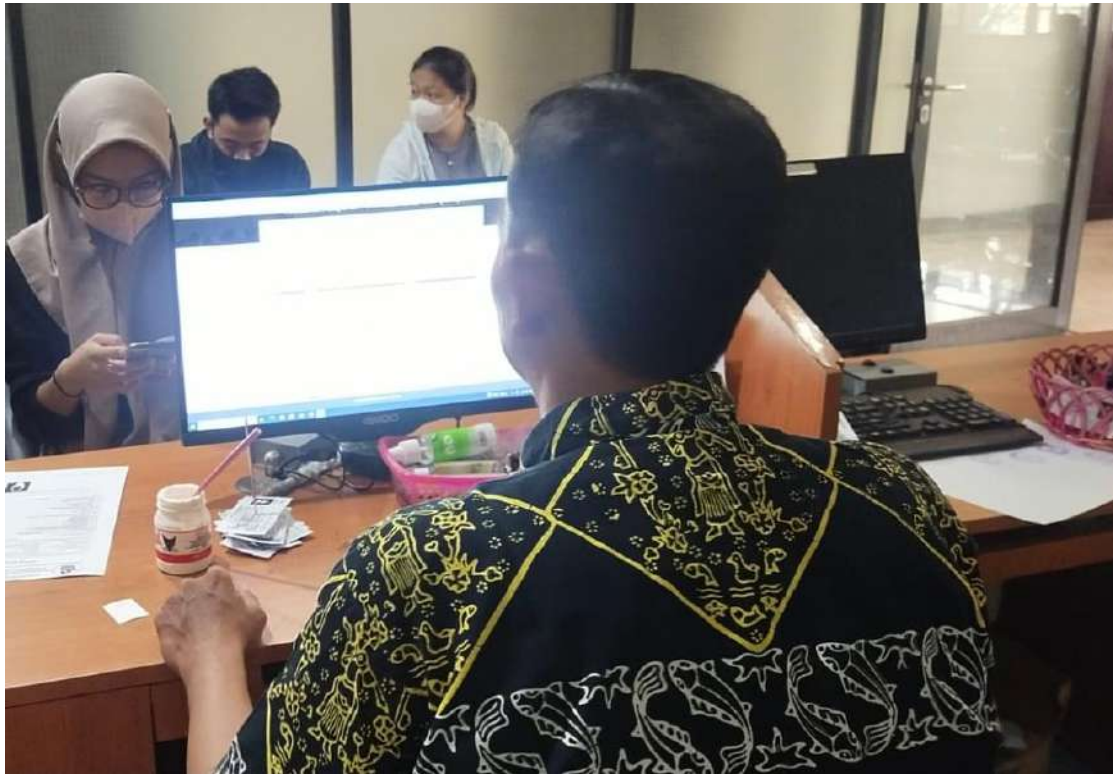
LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER SKM

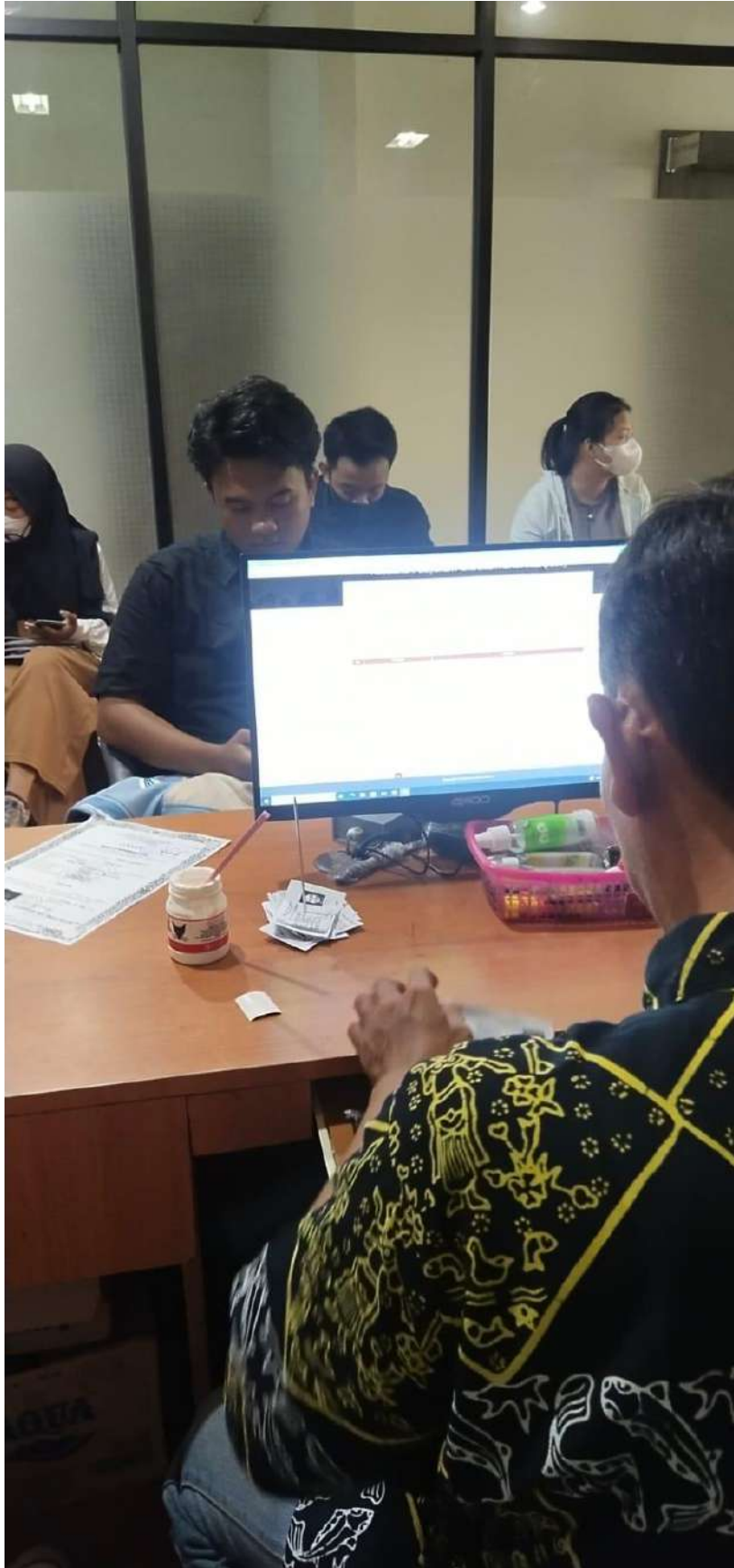
















**DINAS TENAGA KERJA KOTA BEKASI**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA BEKASI**  
**TAHUN 2022 - 2023**

---

Tahun 2022  
**86,89**

Nilai IKM  
*Katagori baik*

Tahun 2023  
**96,53**

Nilai IKM  
*Katagori sangat baik*

Terima kasih atas penilaian yang anda berikan  
masukan Anda sangat bermanfaat untuk kemajuan  
unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan  
kualitas pelayanan bagi masyarakat





#ARHLAK



DINAS TENAGA KERJA KOTA BEKASI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA BEKASI  
TAHUN 2022 - 2023

Tahun 2022  
**86,89**  
Nilai IKM  
Kategori baik

Tahun 2023  
**96,53**  
Nilai IKM  
Kategori sangat baik

Terima kasih atas penilaian yang anda berikan  
masukan Anda sangat bermanfaat untuk kemajuan  
jati kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan  
kualitas pelayanan bagi masyarakat

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER 2 TAHUN 2023**



**DINAS TENAGA KERJA KOTA BEKASI**

Jl Jend. A Yani No. 13 Bekasi Kode Pos 17141 Telp/Fax. (021) 8852144

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1.      Latar Belakang	1
1.2.      Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3.      Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II   PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>3</b>
2.1.      Pelaksana SKM	3
2.2.      Metode Pengumpulan Data	3
2.3.      Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4.      Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5.      Penentuan Jumlah Respondan	5
<b>BAB III  HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>6</b>
3.1.      Jumlah Responden SKM	6
3.2.      Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
<b>BAB IV  ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>8</b>
4.1.      Analisis    Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan	8
4.2.      Rencana Tindak Lanjut	8
4.3.      Tren Nilai SKM	9
<b>BAB V   KESIMPULAN</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>12</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi/jasa yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi yang diakses oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- 6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**2.3. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya ditarik secara otomatis pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

**2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Waktu (periode) tertentu yaitu per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2023	21
2.	Pengumpulan Data	Juni-Oktober 2023	87
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli-September 2023	65
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2023	22

## **2.5. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, dikarenakan proses penyelenggaraan SKM sudah dilaksanakan secara *online* yaitu melalui aplikasi Sisukma Kota Bekasi, maka jumlah responden sama dengan jumlah penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan yang dimohonkan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 269 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	180	66,91 %
		Perempuan	89	33,08 %
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	-	-
		SLTP	1	0,37 %
		SLTA	185	68,77 %
		D.III	3	1,11 %
		S.1	80	29,73 %
		S.2	-	-
3	Pekerjaan	PNS	-	-
		TNI	-	-
		Swasta	100	-
		Wirausaha	82	-
		Lainnya	87	-
4	Jenis Layanan	Layanan Kartu AK.1	187	69,51 %
		Layanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP)	59	21,93 %
		Layanan Pembuatan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	14	5,20 %
		Layanan Perjanjian Kerja Bersama (PKB)	5	1,85 %
		Layanan Pencatatan Serikat Pekerja/Serikat Buruh (SP/SB)	4	1,48 %

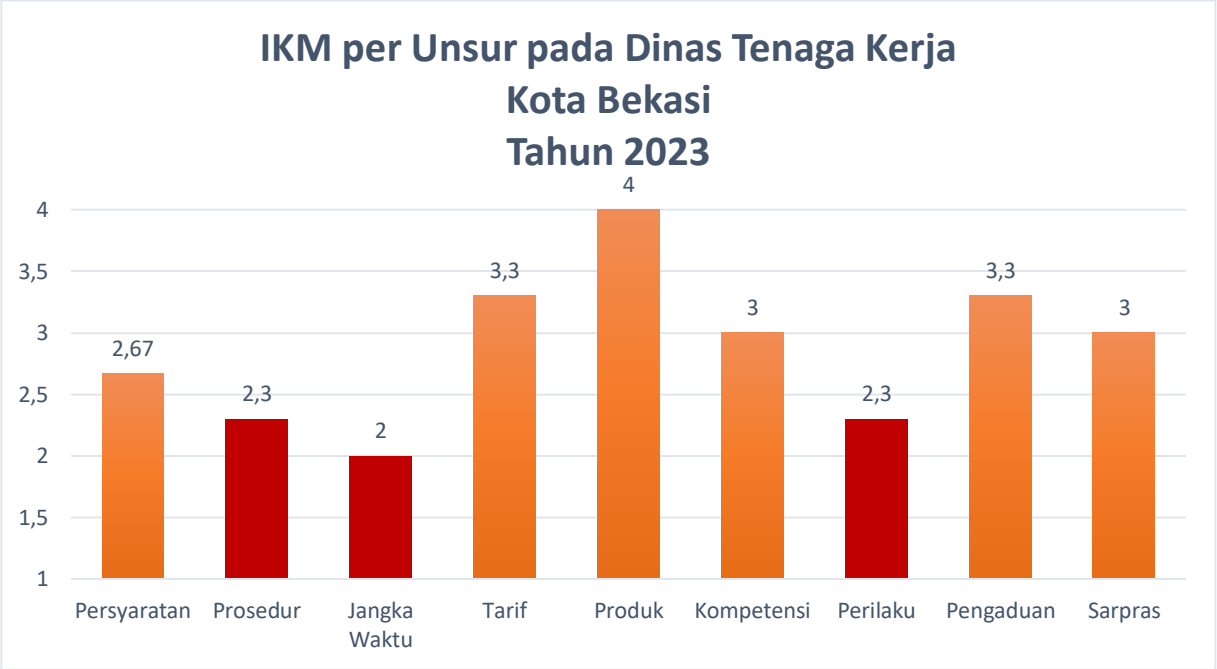
**3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.877	3.743	3.981	3.981	3.981	3.762	3.818	3.045	3.933
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	94.175 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,045. Selanjutnya Sistem, mekanisme dan prosedur yang mendapatkan nilai 3,743 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk dan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,981 serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,933.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

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



Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 1 November 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)	Peningkatan sosialisasi regulasi dan bisnis proses pelayanan	√	√	√		Bidang Patnaker dan Hisker
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian (U3)	Peningkatan Waktu Penyelesaian Ijin Perusahaan	√	√	√	√	Bidang Hisker
3	Sarana dan Prasarana (U8)	Penambahan loket layanan				√	Sekretariat

### 4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga Oktober 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik nilai SKM 94,175. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,981 dari unsur produk layanan dan Biaya/tarif serta penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,933.

Bekasi,      November 2023

Kepala Dinas Tenaga Kerja  
Kota Bekasi



**Drs. ASEP GUNAWAN, M.Si**

NIP. 660320 198603 1 011

**LAMPIRAN**  
**Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**

**a) Pelayanan Kartu AK.1 Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi**





**b) Konsultasi Pembuatan Peraturan Perusahaan (PP)**



**c) Konsultasi Pembuatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)**





**d) Konsultasi Pembuatan Perjanjian Kerjasama Bersama (PKB)**



**e) Konsultasi Pencatatan Serikat Pekerja / Serikat Buruh (SP/SB)**

