

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**  
**KABUPATEN BANJAR**  
**TAHUN 2025**

## 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 dan Tujuan .....                                              | 2         |
| <b>BAB II</b> .....                                                      | <b>5</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....                                        | <b>5</b>  |
| 2.1 Pelaksana SKM .....                                                  | 5         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data.....                                         | 5         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....                                        | 6         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....                                           | 6         |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                     | 7         |
| <b>BAB III</b> .....                                                     | <b>8</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                   | <b>8</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                                            | 8         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 9         |
| <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        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut.....                                           | 11        |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                 | 12        |
| <b>BAB V</b> .....                                                       | <b>13</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....                                                  | <b>13</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                                    | <b>14</b> |
| 1. 1                                                                     |           |
| 2. Hasil Pengolahan Data .....                                           | 15        |
| 3. 1                                                                     |           |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....          | xx        |
| 5. SK Tim SKM .....                                                      | xx        |

# **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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 dan Transmigrasi Kabupaten Banjar salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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.
- Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar.

## **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 yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Banjar.

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 dan Transmigrasi Kabupaten Banjardengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan Manual disebarkan kepada 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 dan Transmigrasi Kabupaten Banjar 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

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

#### 9. **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).

### 2.3 **Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Banjar pada Jam Kerja yaitu Pukul 08.00.- 16.00. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulandengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan            | Waktu Pelaksanaan     | Jumlah Hari Kerja |
|-----|---------------------|-----------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan           | Januari 2025          | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data    | Februari-Agustus 2025 | 60                |
| 3.  | Pengolahan Data dan | September 2025        | 10                |

|    |                                |              |    |
|----|--------------------------------|--------------|----|
|    | Analisis Hasil                 |              |    |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Oktober 2025 | 15 |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Banjar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Banjar dalam kurun waktu 1(satu) adalah sebanyak 800. Orang Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 260 orang.

| 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        |

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **260** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

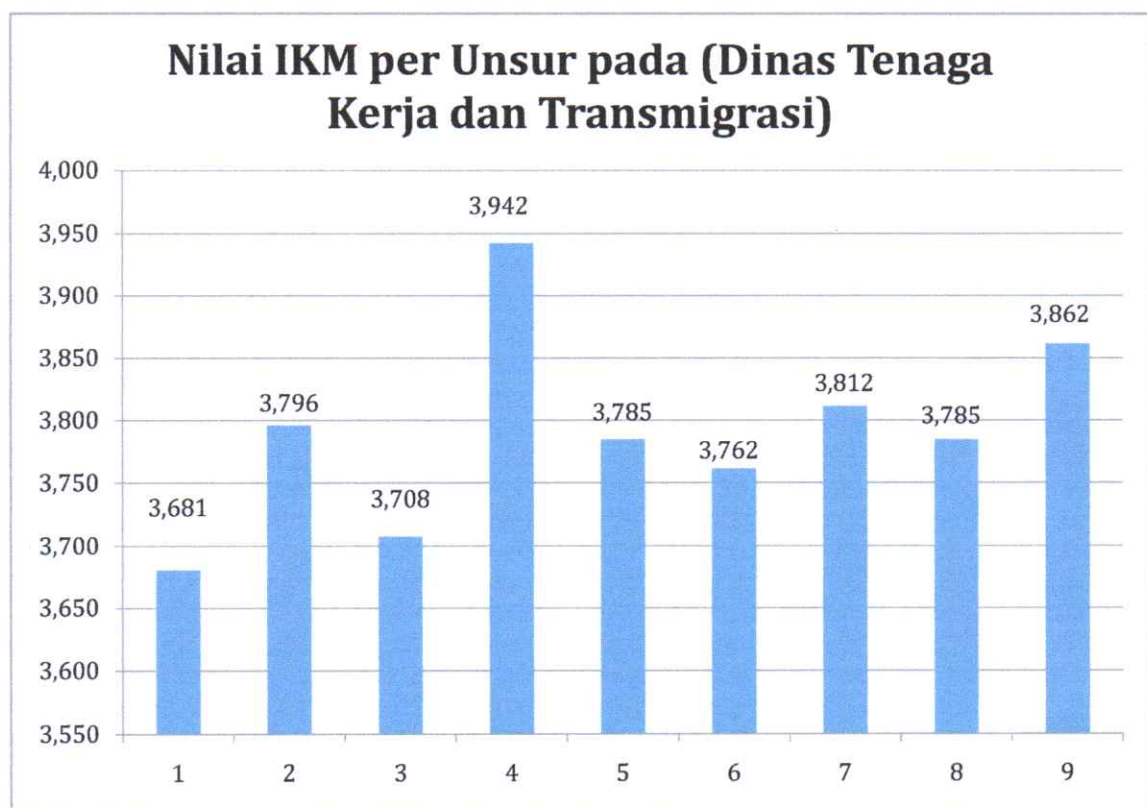
| No. | KARAKTERISTIK | INDIKATOR      | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----|---------------|----------------|--------|------------|
| 1   | JENIS KELAMIN | LAKI           | 66     | 25%        |
|     |               | PEREMPUAN      | 194    | 75%        |
| 2   | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH    | 6      | 2%         |
|     |               | SLTP           | 5      | 2%         |
|     |               | SLTA           | 189    | 73%        |
|     |               | DIII           | 11     | 4%         |
|     |               | SI             | 49     | 19%        |
|     |               | S2             |        | 0%         |
| 3   | PEKERJAAN     | PNS            | 0      | 0%         |
|     |               | TNI            | 0      | 0%         |
|     |               | SWASTA         | 188    | 72%        |
|     |               | WIRSAUSAHA     | 1      | 0%         |
|     |               | LAINNYA        | 71     | 27%        |
| 4   | JENIS LAYANAN | Pelayanan AK I | 260    | 100%       |
|     |               | LAYANAN B      |        |            |
|     |               | LAINNYA        |        |            |
|     |               |                |        |            |

### 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   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,68          | 3,79 | 3,70 | 3,94 | 3,78 | 7,76 | 3,81 | 3,78 | 3,86 |
| <b>Kategori</b>         | A             | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | 84,58( 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. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.66 Selanjutnya Jangka Waktu Layanan mendapatkan nilai 3,68 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.94 dari unsur layanan, sarana dan Prasarana dengan nilai 3.86 dan Prilaku Petugas dengan nilai 3,80

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

- Persyaratan yang disampaikan dalam pembuatan Kartu AK I masih belum dipahami sepenuhnya para pembuat kartu AK I sehingga persyaratan yang diajukan masih terdapat kekurangan
- 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.
- Kurangnya pemahaman terhadap kebijakan dan regulasi pelayanan publik, sehingga pelaksanaan tugas sering tidak seragam di antara petugas, Minimnya pengetahuan tentang standar operasional prosedur (SOP) dan prinsip-prinsip pelayanan prima. Rendahnya literasi digital, sehingga adaptasi terhadap sistem pelayanan berbasis teknologi (seperti aplikasi online atau sistem informasi terintegrasi) masih lambat

#### **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 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                                                                                                                | 2025 |       |        |       | Penanggung Jawab |
|----|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|--------|-------|------------------|
|    |                             |                                                                                                                                   | TW I | TW II | TW III | TW IV |                  |
| 1  | Kesesuaian Persyaratan      | Membuat banner persyaratan pembuatan kartu AK I sehingga mudah dipahami                                                           | √    | √     | √      | √     | Bidang TK        |
|    |                             | Memasang persyaratan dan alur layanan di area layanan AK I                                                                        | √    | √     | √      | √     | ...              |
| 2  | Waktu Penyelesaian          | Mempersingkat waktu pelayanan                                                                                                     | √    | √     | √      | √     | ...              |
|    |                             | Mengoptimalkan waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP)                                                  | √    | √     | √      | √     | ...              |
| 3  | Kemampuan Petugas pelayanan | Peningkatan literasi digital terhadap petugas sehingga petugas dapat memahami sistem aplikasi sehingga dapat melayani dengan baik |      |       |        | √     | ...              |

#### 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 dan Transmigrasi Kabupaten Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Banjar menunjukkan tren fluktuatif selama periode 2022 hingga 2025.

Pada tahun 2022, nilai SKM tercatat sebesar 88,37, kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2023 menjadi 90,24. Peningkatan ini berlanjut hingga mencapai nilai tertinggi pada tahun 2024, yaitu 93,59, yang menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disnakertrans.

Namun demikian, pada tahun 2025 terjadi penurunan signifikan menjadi 84,58, yang mengindikasikan adanya penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, meskipun sempat mengalami peningkatan positif hingga tahun 2024, hasil tahun 2025 menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan kualitas layanan, khususnya pada aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan masyarakat agar tren positif sebelumnya dapat dipertahankan dan ditingkatkan kembali.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai **Januari hingga Oktober 2025**, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.58. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Banjar menunjukkan konsistensi Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk Dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3.66 dan Jangka waktu pelayanan dengan nilai 3.86 .
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Tarif dengan nilai pelayanan 3,94, Prilaku Pelayanan 3.80 dan sarana dan prasaranadengan nilai 3.86

Martapura, Oktober 2025

Kepala Dinas Tenaga Kerja  
dan Transmigrasi Kab Banjar



Hj ST MAHMUDAH SH MH  
NIP 19750811 199903 2 005

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

- Kuesioner Manual

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANJAR  
TAHUN 2025

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00\*  
☐ 13.00 – 17.00\*

#### PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : .....tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA.....(sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : .....misal  
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                                                                                                                                            |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kesesuaian persyaratan</b> pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai | P *)<br>1<br>2<br>3<br>4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kompetensi/kemampuan petugas</b> dalam pelayanan?<br>a. Tidak kompeten<br>b. Kurang kompeten<br>c. Kompeten<br>d. Sangat kompeten                                                 | P *)<br>1<br>2<br>3<br>4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kemudahan prosedur</b> yang dijalani untuk mendapatkan layanan?<br>a. Tidak mudah<br>b. Kurang mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat mudah                                                               | 1<br>2<br>3<br>4         | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>perilaku petugas</b> dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?<br>a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah<br>c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah | 1<br>2<br>3<br>4         |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kesesuaian jangka waktu penyelesaian</b> pelayanan dengan yang diinformasikan?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                                            | 1<br>2<br>3<br>4         | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>penanganan pengaduan dan layanan konsultasi</b> yang tersedia?<br>a. Tidak Baik<br>b. Kurang Baik<br>c. Baik<br>d. Sangat Baik                                                    | 1<br>2<br>3<br>4         |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kesesuaian biaya/tarif</b> yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?<br>a. Tidak Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Gratis                                                           | 1<br>2<br>3<br>4         | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kualitas sarana dan prasarana</b> pelayanan?<br>a. Tidak Baik<br>b. Kurang Baik<br>c. Baik<br>d. Sangat Baik                                                                      | 1<br>2<br>3<br>4         |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kesesuaian produk</b> pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan?<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                               | 1<br>2<br>3<br>4         |                                                                                                                                                                                                                            |                          |

Saran/Masukan/Pendapat:

### 3. Hasil pengolahan data

|                        |       |       |       |       |       |       |       |             |               |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|---------------|
| 256                    | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3           | 3             |
| 257                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4             |
| 258                    | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3           | 4             |
| 259                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4             |
| 260                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4           | 4             |
| Jumlah Nilai / Unsur   | 957   | 987   | 964   | 1025  | 984   | 978   | 991   | 984         | 1004          |
| NRR / Unsur            | 3,681 | 3,796 | 3,708 | 3,942 | 3,785 | 3,762 | 3,812 | 3,785       | 3,862         |
| NRR tertimbang / Unsur | 0,000 | 0,422 | 0,412 | 0,438 | 0,421 | 0,418 | 0,424 | 0,421       | 0,429         |
| Kategori Per Unsur     | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A           | A             |
| IKM Unit pelayanan     |       |       |       |       |       |       |       | *)<br>3,383 | **)<br>84,583 |

#### Keterangan :

- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-ata
- IKM = IndeksKepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlahnilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,0909

| No. | Unsur Pelayanan                       | Rata-rata |
|-----|---------------------------------------|-----------|
| U1  | Persyaratan                           | 3,681     |
| U2  | Prosedur                              | 3,796     |
| U3  | Waktu Pelayanan                       | 3,708     |
| U4  | Biaya/Tarif                           | 3,942     |
| U5  | Produk Layanan                        | 3,785     |
| U6  | KompetensiPelaksana                   | 3,762     |
| U7  | PerilakuPelaksana                     | 3,812     |
| U8  | PenangananPengaduan,Saran dan Masukan | 3,785     |
| U9  | Sarana dan Prasarana                  | 3,862     |

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**84,58**

**Mutu Pelayanan :**

**Baik**

#### Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

|                  |  | % JAWABAN |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------|--|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                  |  | U1        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
| Tidak Baik       |  | 0,00      | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  |
| Kurang Baik      |  | 0,00      | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  |
| Baik             |  | 31,15     | 20,38 | 29,23 | 5,77  | 21,54 | 23,85 | 18,85 | 21,54 | 13,85 |
| Sangat Baik      |  | 68,46     | 79,62 | 70,77 | 94,23 | 78,46 | 76,15 | 81,15 | 78,46 | 86,15 |
| Kosong           |  | 0,00      | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,00  |
| Total Persentase |  | 100       | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
| Total Responden  |  | 260       | 260   | 260   | 260   | 260   | 260   | 260   | 260   | 260   |

|                 |  | JUMLAH JAWABAN |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----------------|--|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                 |  | U1             | U2  | U3  | U4  | U5  | U6  | U7  | U8  | U9  |
| Tidak Baik      |  | 0              | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Kurang Baik     |  | 0              | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Baik            |  | 81             | 53  | 76  | 15  | 56  | 62  | 49  | 56  | 36  |
| Sangat Baik     |  | 178            | 207 | 184 | 245 | 204 | 198 | 211 | 204 | 224 |
| Kosong          |  | 0              | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Total Responden |  | 259            | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 |

#### 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2024**



**DINAS TNAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

**KABUPATEN BANJAR**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Banjar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan

yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Banjar periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

| No | Unsur                                    | IKM  | Mutu Layanan |
|----|------------------------------------------|------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 3,61 |              |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,71 |              |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3,67 |              |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 3,99 |              |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,58 |              |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,71 |              |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3,78 |              |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,66 |              |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 3,99 |              |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena

itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

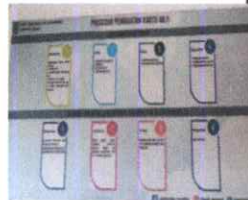
**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

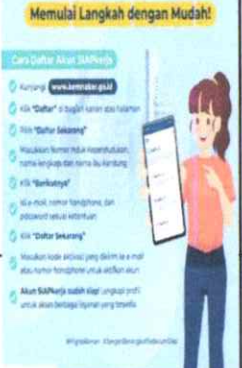
| No | Prioritas Unsur                   | Program/ Kegiatan                                                                        | 2024 |      |      |      | Penanggung Jawab |
|----|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------------------|
|    |                                   |                                                                                          | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                  |
| 1  | Persyaratan Pelayanan             | Membuatbanerpersyaratanpembuatan kartu AK I sehingga mudah dipahami                      | √    | √    | √    | √    | Kabid TK         |
|    |                                   | Memasangpersyaratan dan alur layanan di area layanan AK I                                | √    | √    | √    | √    |                  |
| 2  | Produkspesifikasi jenis pelayanan | Sosialisasi via websate / BKK terkait tayanganinformasipersyaratan dan alur layanan AK I | √    | √    | √    | √    |                  |
|    |                                   | Simplifikasi proses bisnis                                                               | √    | √    | √    | √    |                  |
| 3  | Waktu pelayanan                   | Mempersingkat waktu pelayanan                                                            |      |      |      |      |                  |
|    |                                   | Mengoptimalkan waktu pelayanan sesuai dengan StandarOperasional Pelayanan ( SOP)         | √    | √    | √    | √    |                  |

### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut        | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                             | Dokumentasi Kegiatan                                                                  | Tantangan/Hambatan                                                                                                                      |
|----|------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Persyaratan Pelayanan</b> | sudah                                          | Membuat baner persyaratan pembuatan kartu AK I sehingga mudah dipahami |   | Masih ada pencari kerja tidak mencermati dan memahami informasi mengenai persyaratan yang termuat pada media baner pada ruang pelayanan |
|    |                              |                                                | Memasang persyaratan dan alur layanan di area layanan AK I             |  | Pencari kerja tidak aktif mencari informasi terlebih dahulu sebelum melakukan pengurusan                                                |

|    |                                    |       |                                                                                                    |                                                                                     |                                                                                             |
|----|------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                    |       |                                                                                                    |                                                                                     | layanan kartu AK I                                                                          |
| 2. | Produk spesifikasi jenis pelayanan | sudah | Sosialisasi kepada masyarakat dan BKK terkait tayangan informasi persyaratan dan alur layanan AK I |  | Petugas/pemberi layanan tidak menerapkan sistem mekanisme dan prosedur layanan dengan tepat |
|    |                                    |       | Simplifikasi proses bisnis                                                                         |                                                                                     | Mengusahakan mempersingkat prosedur layanan                                                 |
| 3  | Waktu pelayanan                    | Sudah | Mempersingkat waktu pelayanan                                                                      |  |                                                                                             |
|    |                                    |       | Mengoptimalkan waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan ( SOP)                  |                                                                                     |                                                                                             |

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. (Nama UPP) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL                                      | Strategi Penyelesaian                                                                                  | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab   | Stakeholder Terkait |
|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|
| 1  | Persyaratan                              | Membuat banpersyaratan pembuatan kartu AK I sehingga mudah dipahami                                    | 12                        | Kabid Tenaga Kerja |                     |
|    |                                          | Memasang persyaratan dan alur layanan di area layanan AK I                                             | 12                        |                    |                     |
|    | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | Sosialisasi via website /media sosial BKK terkait tayangan informasi persyaratan dan alur layanan AK I | 12                        |                    |                     |
| 3  | Waktu Pelayanan                          | Simplifikasi proses bisnis waktu pelayanan                                                             | 12                        |                    |                     |
|    |                                          | Memberikan sosialisasi /informasi kepada pencari kerja setiap                                          | 12                        |                    |                     |

|  |  |                                                                                         |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | kali<br>mengajukanpermoh<br>onan layanan                                                |  |  |  |
|  |  | Memasanginformasi<br>/<br>sosialisasimengenai<br>sistem, mekanisme<br>dan prosedurlayan |  |  |  |


 Martadula, Oktober 2025  
 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
 Kabupaten Banjar  
 H. ST MAHMUDAH SH  
 NIB. 19751108.199903.2.005