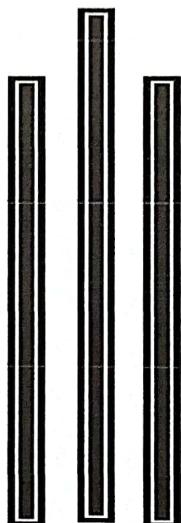




PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
LAPORAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS TENAGA KERJA
Jalan Pemuda I Nomor 5 Wonogiri 57612
Telepon (0273) 321029 Faks. (0273) 321029
Website disnakerwonogiri.id Email nakerwonogirikab@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga kami dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2022 dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka evaluasi terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui pelaksanaan survei dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat untuk Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini salah satunya disebabkan oleh karena seluruh pendekatan yang dipergunakan dalam upaya perbaikan pelayanan semata-mata tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tugas diantaranya adalah : pelayanan pembuatan Kartu AK/I Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022.

Pelaksanaan survei yang meliputi penelitian dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri Tahun 2022 ini disusun menggunakan teknik dan metode survei yang mengacu pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Melalui hasil survei ini diharapkan dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang ada. Sekaligus menjadi bahan pertimbangan, evaluasi dan motivasi bagi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini serta pelayanan yang ada di Dinas tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri, agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wonogiri, 28 Juli 2022



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum	2
3. Maksud dan Tujuan	2
4. Manfaat	2
5. Ruang Lingkup	3
BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
1. Metode dan Unsur Survei	4
2. Tim SKM	6
3. Jadwal Pelaksanaan	6
4. Langkah Pengolahan Data	7
BAB III PEMBAHASAN HASIL SKM	9
1. Indeks Unsur Pelayanan	9
2. Analisis SKM	9
3. Rencana Tindak Lanjut	12
BAB IV PENUTUP	14
1. Kesimpulan	14
2. Saran	14
LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan dikarenakan Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara trasnparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat sehingga baik buruknya pelayanan kepada masyarakat akan menentukan citra dari aparatur negara.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan unsur dan indikator serta metodelogi survei yang sesuai dengan kebutuhan.

Kualitas Pelayanan Publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Kementerian PAN dan RB senantiasa mendorong peningkatan kualitas pelayanan melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong peningkatan pelayanan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

2. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyelenggaraan Survey Kepuasan masyarakat antara lain :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 4) *International Organization for Standardization* (ISO) adalah standart International bidang manajemen mutu dengan versi terbaru yaitu versi ISO 9001:2015
- 5) Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraa Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri

3. MAKSUD DAN TUJUAN

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan acuan dalam melaksanakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat agar hasil yang didapat mampu memberikan informasi yang bermanfaat mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bermutu yang telah dilaksanakan Disnaker Kabupaten Wonogiri.

4. MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat menghasilkan IKM pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Menyediakan media dan ruang bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri
- 2) Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah

5. RUANG LINGKUP

Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Masyarakat ini mengatur mulai dari Pemberian Lembar Kuesioner sampai dengan Evaluasi Hasil Pengukuran. Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat dilakukan di lingkungan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri adalah kepada semua pihak (pencari kerja) yang mencari / membuat Kartu AK/I pada bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri.

BAB II

METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. METODE DAN UNSUR SURVEI

1.1. Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi ini berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. dengan menggunakan pendekatan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

1.2. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri

1.3. Penentuan Responden

Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri, mengatur bahwa responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik. jumlah responden survei ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik lebih dari 150 (seratus lima puluh) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang
- 2) pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik antara 100 (seratus) hingga 150 (seratus lima puluh) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 100 (seratus) orang
- 3) pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik kurang dari 100 (seratus) orang per bulan pelayanan.

2. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

- 1) Pengarah / Pembina : Kepala Dinas Tenaga Kerja
(Dra. RISTANTI, MM)
- 2) Pelaksana :
- a. Ketua : Sekretaris Dinas Tenaga Kerja
(BAMBANG MULADI, S.Sos, M.Hum)
- b. Sekretaris : Pengantar Kerja
(JOKO PRIHHARJANTO, S.Sos)
- c. Anggota :
- 1) Instruktur (Drs. SUMARNO)
2) Mediator (Drs. R. AGUS SUNARYA)
3) Kasubbag. Perencanaan dan Keuangan
(DIYAH PUJIHASTUTIK, S. STP)
4) Kepala UPTD BLK (ADI ROHMADI ABDULLAH, S.T)
5) Pengantar Kerja (SWARI HADININGSIH, S.Sos)
6) Pengantar Kerja (FARIDA YULIKA ARTATI, SE)

3. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri dilakukan selama 6 (enam) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut :

Tabel 1
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

TAHAPAN SURVEI	BULAN					
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
Menyusun Instrumen Survei						
Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel						
Menentukan Responden						
Melaksanakan Survei						
Mengolah Hasil survei						
Menyajikan dan Melaporkan Hasil						

1.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2022 di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data, yang diberikan kepada pencari kerja yang membuat Kartu AK/I ke Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri.

Kuesioner tersebut mencakup 12 (dua belas) unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1) Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan
- 2) Keramahan Petugas
- 3) Kenyamanan tempat pelayanan
- 4) Kejelasan persyaratan administrasi
- 5) Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
- 6) Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
- 7) Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan
- 8) Kecepatan pelayanan di unit ini
- 9) Keadilan untuk mendapatkan pelayanan
- 10) Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
- 11) Kelancaran pelayanan
- 12) Keamanan pelayanan di unit ini

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 12 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode yaitu :

- 1) Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden,
- 2) Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancara pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga interview untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

4. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data IKM pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM sebagaimana diatur dalam pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Nilai IKM dihitung menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” Masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 12 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan perhitungan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata - rata penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{12} = 0,083$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimba}$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diimplementasikan yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut :

Tabel 2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber :

Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraa Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. INDEKS UNSUR PELAYANAN

1.1. Jumlah Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

1.2. Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden

1.3. NILAI RATA-RATA (NRR) TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,0833

2. ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Analisis SKM dalam laporan ini berdasarkan dari pengolahan unsur pelayanan dalam kuesioner survei yang diberikan kepada para pengguna layanan. Dimana kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang sudah diterima akan digambarkan dalam bentuk tabel di bawah.

Tabel 3
**Hasil Evaluasi Kuesioner Layanan Dinas Tenaga
 Kerja Kabupaten Wonogiri**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	Bobot	(3) x (5)
1	Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan	3,522	0,0833	0,293
2	Keramahan petugas	3,583	0,0833	0,298
3	Kenyamanan tempat pelayanan	3,484	0,0833	0,290
4	Kejelasan syarat administrasi	3,562	0,0833	0,297
5	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3,584	0,0833	0,299
6	Tanggung jawab petugas	3,619	0,0833	0,301
7	Kemampuan petugas	3,621	0,0833	0,302
8	Kecepatan pelayanan	3,542	0,0833	0,293
9	Keadilan mendapat pelayanan	3,576	0,0833	0,298
10	Ketepatan pelaksanaan waktu pelayanan	3,550	0,0833	0,296
11	Kelancaran pelayanan	3,663	0,0833	0,305
12	Keamanan tempat pelayanan	3,530	0,0833	0,294
Nilai Indeks				3,567
Nilai IKM				89,164
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) di dapatkan sebagai hasil pengalian antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel Konversi Survei) dengan nilai dasar 25

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh 3,567 adalah :

$$3,567 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 89,164$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

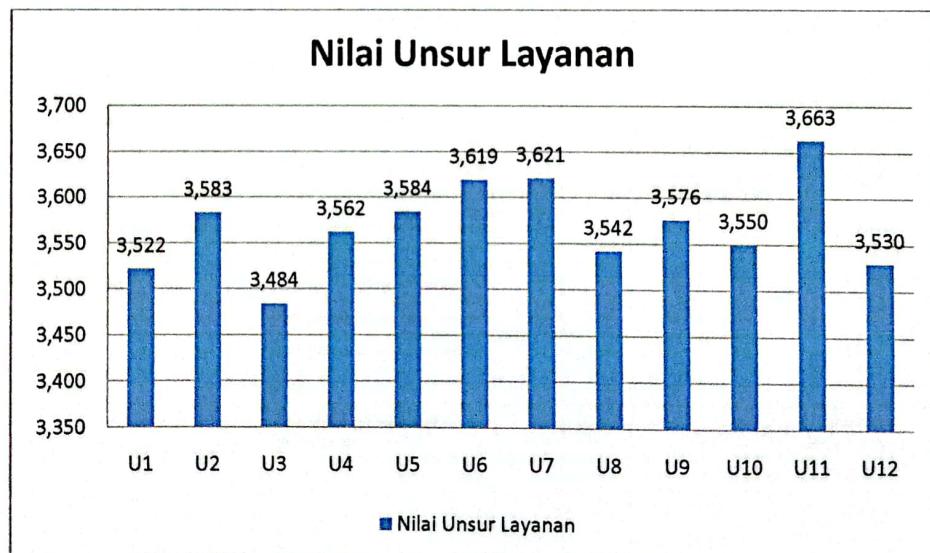
Dari hasil konversi dapat diketahui nilai IKM secara keseluruhan mencapai 89,164 jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka **Mutu Pelayanan adalah A dan Kinerja Sangat Baik.**

Sedangkan untuk untuk nilai SKM Per Unsur Pelayanan dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4
Nilai SKM Per Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan	3,522	B	Baik
2	Keramahan petugas	3,583	A	Sangat Baik
3	Kenyamanan tempat pelayanan	3,484	B	Baik
4	Kejelasan syarat administrasi	3,562	A	Sangat Baik
5	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3,584	A	Sangat Baik
6	Tanggung jawab petugas	3,619	A	Sangat Baik
7	Kemampuan petugas	3,621	A	Sangat Baik
8	Kecepatan pelayanan	3,542	A	Sangat Baik
9	Keadilan mendapat pelayanan	3,576	A	Sangat Baik
10	Ketepatan pelaksanaan waktu pelayanan	3,550	A	Sangat Baik
11	Kelancaran pelayanan	3,663	A	Sangat Baik
12	Keamanan tempat pelayanan	3,530	B	Baik

Grafik 1
Nilai SKM Per Unit Pelayanan



Berdasarkan data dari tabel dan grafik di atas dapat diketahui bahwa :

- 1) Unsur yang memiliki nilai terbawah meliputi : Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (U1), Kenyamanan Tempat Pelayanan (U3), Keamanan Tempat Pelayanan (U12).

- 2) Unsur yang memiliki nilai tertinggi meliputi : Kelancaran Pelayanan (U11), Kemampuan Petugas (U7), Tanggung Jawab Petugas (U6).

Dari hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa point penting yang perlu menjadi perhatian dan sebagai bahan pembahasan dalam forum konsultasi publik (FKP) terkait rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- 1) Pengguna layanan kurang paham terkait sistem, mekanisme dan prosedur Pembuatan Kartu AK/I secara online.
- 2) Keluhan pengguna layanan terkait fasilitasi sarana dan prasarana

5. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisa survey kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan yang terkait dengan pelayanan publik, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur dengan perolehan nilai terendah hal tersebut guna peningkatan pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil perbaikan unsur SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan perwakilan pengguna layanan yang akan diagendakan dengan jadwal dan berita acara sebagaimana terlampir. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang akan dibahas lebih lanjut dituangkan dalam tabel berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	Pengadaan Sarpras yang baru, akses internet untuk mempermudah pelayanan serta Perbaikan sarana dan prasarana yang sudah ada			v	v	Sekretariat
2.	Kenyamanan Tempat Pelayanan	Penataan ulang ruang pelayanan			v	v	Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi
3.	Keamanan Tempat Pelayanan	Pemasangan kamera CCTV, Penambahan Tenaga Keamanan			v	v	Sekretariat

Berkaitan dengan perolehan nilai terendah unsur pelayanan, serta mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana maka akan dilakukan upaya sebagai berikut :

- 1) Melatih SDM petugas secara Internal agar penjelasan yang disampaikan oleh petugas jelas dan pasti
- 2) Menerapkan SOP pelayanan yang ada sehingga petugas dapat bertanggung jawab dengan tupoksinya sendiri-sendiri
- 3) Sebagai upaya agar kecepatan pelayanan dapat tercapai dengan maksimal melalui peningkatan kualitas SDM yaitu melalui diklat dan bimtek serta menambah jumlah pegawai
- 4) Diberikannya nomor antrian dan di panggil menurut nomor antrian sehingga pelayanan adil dan teratur
- 5) Peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan, terutama kecepatan dan kelancaran jaringan internet
- 6) Serta pemasangan kamera CCTV dan penambahan tenaga keamanan

Secara umum pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja kabupaten wonogiri di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori **Sangat Baik**, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja berada dalam kategori sangat baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya –upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

BAB IV

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh dinas Tenaga Kerja dalam kategori **A**
- 2) Kinerja pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja masuk dalam Kategori **Sangat Baik**
- 3) Unsur pelayanan dengan nilai terendah yang perlu untuk ditindak lanjuti perbaikannya dalam Forum Konsultasi Publik yaitu : Sistem, mekanisme dan prosedur, Sarana dan prasarana dan Produk spesifikasi jenis pelayanan

2. SARAN

- 1) Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diadakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun bisa dijadikan dasar atau bahan dalam melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wonogiri.
- 2) Forum konsultasi publik yang diagendakan untuk membahas terkait unsur pelayanan dengan nilai terbawah sehingga dapat ditemukan solusi perbaikan sebagai rencana tindak lanjut pelaksanaan kedepannya

Meskipun secara umum hasil survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja masuk dalam kategori **Sangat Baik** namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Tenaga Kerja mampu mengimbangi tuntutan masyarakat dan menyempurnakan unit Pelayanan Publik agar lebih maksimal yang berkinerja mutu.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS TENGA KERJA KABUPATEN WONOGIRI

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00
 13.00 - 15.30

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	Usia :	<input type="text"/>	Tahun	
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> WIRAUSAHA	
	<input type="checkbox"/> LAINNYA					

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	P*	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	P*
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P*	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P*
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P*	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas saranan dan prasarana	P*
a. Tidak sesuai	1	a. Buruk	1
b. Kurang sesuai	2	b. Cukup	2
c. Sesuai	3	c. Baik	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan	P*	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*
a. Sangat mahal	1	a. Tidak sama sekali	1
b. Cukup mahal	2	b. Diterima tetapi tidak ditindaklanjuti	2
c. Murah	3	c. Ditindaklanjuti tapi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Ditindaklanjuti dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P*	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam mendapatkan pelayanan	P*
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak adil	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang adil	2
c. Sesuai	3	c. Adil	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat adil	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan tempat pelayanan	P*	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di unit pelayanan	P*
a. Tidak nyaman	1	a. Tidak aman	1
b. Kurang nyaman	2	b. Kurang aman	2
c. Nyaman	3	c. Aman	3
d. Sangat nyaman	4	d. Sangat aman	4

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
TELP./FAKS.

: DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN WONOGIRI
: Jl. Pemuda I Nomor 5 Wonogiri
: (0273) 321029

RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3,68	3,60	3,36	3,44	3,60	3,52	3,68	3,52	3,60	3,60	3,52	3,44
2	3,60	3,76	3,52	3,68	3,60	3,76	3,52	3,68	3,60	3,68	3,68	3,68
3	3,52	3,36	3,20	3,60	3,60	3,52	3,52	3,52	3,44	3,44	3,52	3,20
4	3,52	3,36	3,44	3,52	3,52	3,76	3,60	3,60	3,52	3,44	3,52	3,36
5	3,50	3,60	3,50	4,30	3,50	3,60	3,60	3,50	3,50	3,50	3,50	3,60
6	3,36	3,60	3,52	3,76	3,52	3,60	3,68	3,36	3,60	3,44	3,52	3,52
7	3,52	3,76	3,52	3,60	3,44	3,60	3,60	3,52	3,76	3,60	3,60	3,60
8	3,20	3,20	3,20	3,47	3,47	3,73	3,73	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47
9	3,44	3,44	3,36	3,36	3,60	3,52	3,52	3,36	3,28	3,44	3,52	3,44
10	3,52	3,60	3,44	3,68	3,68	3,52	3,60	3,52	3,68	3,60	3,52	3,44
11	3,40	3,50	3,40	3,60	3,60	3,50	3,70	3,60	3,50	3,60	3,50	3,60
12	0,29	0,30	0,29	0,31	0,31	0,29	0,30	0,29	0,31	0,30	0,29	0,29
13	3,44	3,28	3,36	3,44	3,36	3,52	3,44	3,52	3,52	3,20	3,44	3,28
14	3,36	3,52	3,44	3,36	3,68	3,44	3,92	3,52	3,52	3,36	3,52	3,52
15	3,54	3,43	3,54	3,31	3,43	3,54	3,77	3,66	3,66	3,54	3,54	3,43
16	3,73	3,73	3,47	3,64	3,56	3,91	3,64	3,73	3,73	3,64	3,56	3,47
Jumlah Nilai Per Unsur	52,63	53,04	51,56	54,07	53,46	54,34	54,83	53,37	53,68	52,85	53,22	52,33
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuisioner yang terisi	3,289	3,315	3,222	3,380	3,341	3,396	3,427	3,336	3,355	3,303	3,326	3,271
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,083	0,274	0,276	0,269	0,282	0,278	0,283	0,286	0,278	0,280	0,275	0,277	0,273
IKM Unit Pelayanan												83,253

Keterangan : 1. U1 s/d U12

2. NRR

3. IKM

4. *)

5. **)

: Unsur pelayanan

: Nilai rata-rata

: Indeks Kepuasan Masyarakat

: Jumlah NRR IKM Tertimbang

: IKM unit pelayanan x 25

Wonogiri, 31 Januari 2022

KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN WONOGIRI

Dra. RISTANTI, MM
NIP. 19651208 199312 2 001



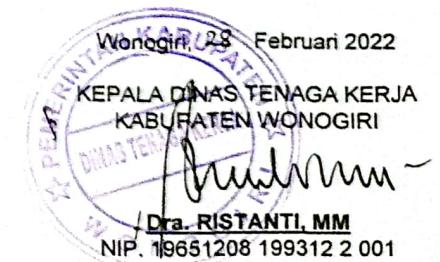
Dipindai dengan CamScanner

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN WONOGIRI
 ALAMAT : Jl. Pemuda I Nomor 5 Wonogiri
 TELP./FAKS. : (0273) 321029

RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3,60	3,76	3,68	3,76	3,60	3,60	3,68	3,60	3,52	3,52	3,52	3,52
2	3,52	3,68	3,52	3,52	3,68	3,52	3,68	3,68	3,52	3,52	3,68	3,68
3	3,20	4,00	3,20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,20
4	3,76	3,52	3,52	3,44	3,68	3,52	3,52	3,60	3,36	3,60	3,60	3,52
5	3,60	3,68	3,36	3,60	3,84	3,76	3,68	3,68	3,60	3,60	3,68	3,44
6	3,52	3,60	3,44	3,60	3,68	3,60	3,76	3,44	3,60	3,60	3,68	3,60
7	3,33	3,87	3,33	3,73	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,47
8	3,60	3,33	3,33	3,33	3,60	3,73	3,60	3,47	3,60	3,60	3,60	3,33
9	3,76	3,76	3,44	3,52	3,60	3,60	3,60	3,28	3,52	3,60	3,60	3,68
10	3,36	3,52	3,52	3,20	3,52	3,68	3,36	3,68	3,36	3,52	3,68	3,52
11	3,68	3,68	3,68	3,68	3,84	3,84	3,84	3,52	3,68	3,68	3,52	3,52
12	3,84	3,84	3,84	3,84	3,84	3,84	3,68	3,68	3,84	3,84	3,68	3,84
13	3,20	2,60	3,40	3,60	3,60	3,60	3,80	3,80	3,80	3,60	3,80	3,60
14	3,60	3,80	3,60	3,60	3,60	3,60	3,70	3,60	3,50	3,80	3,80	3,80
15	3,60	3,60	3,20	3,60	3,60	4,00	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
16	4,00	3,80	3,60	3,60	3,60	3,80	3,80	3,80	3,60	3,80	4,00	3,60
Jumlah Nilai Per Unsur	57,17	58,04	55,67	57,63	58,88	59,29	58,90	57,95	58,18	58,24	59,04	56,92
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuisioner yang terisi	3,573	3,628	3,479	3,602	3,680	3,706	3,681	3,622	3,636	3,640	3,690	3,558
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,083	0,298	0,302	0,290	0,300	0,307	0,309	0,307	0,302	0,303	0,303	0,308	0,296
IKM Unit Pelayanan												90,613

- Keterangan :
- 1. U1 s/d U12 : Unsur pelayanan
 - 2. NRR : Nilai rata-rata
 - 3. IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 - 4. *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
 - 5. **) : IKM unit pelayanan x 25



PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
TELP./FAKS.

: DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN WONOGIRI
: Jl. Pemuda I Nomor 5 Wonogiri
: (0273) 321029

RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
2	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,20	3,60
3	3,20	3,60	3,20	3,20	3,20	3,20	3,20	3,20	3,20	3,20	2,80	3,20
4	3,47	3,87	3,47	3,47	3,47	3,60	3,60	3,47	3,60	3,60	3,60	3,60
5	3,60	4,00	4,00	3,60	3,60	4,00	4,00	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
6	3,20	3,73	3,47	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73
7	4,00	4,00	3,20	3,60	3,60	3,60	4,00	3,20	3,60	3,60	3,60	3,60
8	3,20	3,20	3,20	4,00	4,00	3,20	3,20	3,20	3,20	4,00	4,00	3,20
9	3,40	3,20	3,60	3,40	3,40	3,60	3,60	3,60	3,60	3,40	3,60	3,40
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	3,80	3,80	3,60	3,60	3,80	3,60	3,80	3,60	3,60	3,60	3,80	3,60
12	3,50	3,60	3,50	3,70	3,60	3,70	3,80	3,60	3,70	3,60	3,80	3,80
13	3,30	3,50	3,60	3,50	3,50	3,70	3,70	3,60	3,60	3,60	3,70	3,60
14	3,68	3,60	3,68	3,68	3,84	3,76	3,84	3,76	3,76	3,52	3,84	3,60
15	4,00	3,20	3,20	3,20	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,20	3,20
16	3,20	3,52	3,68	3,68	3,36	3,52	3,36	3,20	3,36	3,36	3,20	3,20
Jumlah Nilai Per Unsur	56,75	58,02	56,59	57,56	57,90	58,01	58,63	56,56	57,35	57,61	62,27	56,53
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuisisioner yang terisi	3,547	3,626	3,537	3,598	3,619	3,626	3,665	3,535	3,585	3,601	3,892	3,533
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,083	0,296	0,302	0,295	0,300	0,302	0,302	0,305	0,295	0,299	0,300	0,324	0,294
IKM Unit Pelayanan												3,614 *)

- Keterangan :
- 1. U1 s/d U12 : Unsur pelayanan
 - 2. NRR : Nilai rata-rata
 - 3. IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 - 4. *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
 - 5. **) : IKM unit pelayanan x 25



PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
TELP./FAKS.

: DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN WONOGIRI
: Jl. Pemuda I Nomor 5 Wonogiri
: (0273) 321029

RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
2	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,20	3,60
3	3,20	3,60	3,20	4,00	3,20	3,20	3,60	3,20	3,60	3,20	3,20	3,20
4	3,47	3,87	3,47	3,47	3,47	3,60	3,60	3,47	3,60	3,60	3,60	3,60
5	3,60	4,00	4,00	3,60	3,60	4,00	4,00	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
6	3,20	3,73	3,47	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73
7	4,00	4,00	3,20	3,60	3,60	3,60	4,00	3,20	3,60	3,60	3,60	3,60
8	3,20	3,20	3,20	4,00	4,00	3,20	3,20	3,20	3,20	4,00	4,00	3,20
9	3,40	3,20	3,60	3,40	3,40	3,60	3,60	3,60	3,60	3,40	8,60	3,40
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	3,80	3,80	3,60	3,60	3,80	3,60	3,80	3,60	3,60	3,60	3,80	3,60
12	3,50	3,60	3,50	3,70	3,60	3,70	3,80	3,60	3,70	3,60	3,80	3,80
13	3,30	3,50	3,60	3,50	3,50	3,70	3,70	3,60	3,60	3,60	3,70	3,60
14	3,68	3,60	3,68	3,68	3,84	3,76	3,84	3,76	3,76	3,52	3,84	3,60
15	4,00	3,20	3,20	3,20	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,20	3,20
16	3,20	3,52	3,68	3,68	3,36	3,52	3,36	3,20	3,36	3,36	3,20	3,20
Jumlah Nilai Per Unsur	56,75	58,02	56,59	58,36	57,90	58,01	59,03	56,56	57,75	57,61	62,67	56,53
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuisioner yang terisi	3,547	3,626	3,537	3,648	3,619	3,626	3,690	3,535	3,610	3,601	3,917	3,533
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,083	0,296	0,302	0,295	0,304	0,302	0,302	0,307	0,295	0,301	0,300	0,326	0,294
IKM Unit Pelayanan												3,624

Keterangan : 1. U1 s/d U12

2. NRR

3. IKM

4. *)

5. **)

: Unsur pelayanan

: Nilai rata-rata

: Indeks Kepuasan Masyarakat

: Jumlah NRR IKM Tertimbang

: IKM unit pelayanan x 25

Wonogiri, 28 April 2022

KEPALA DINAS TENAGA KERJA

KABUPATEN WONOGIRI

DINAS TENAGA KERJA

Dra. RISTANTI, MM

NIP. 19651208 199312 2 001



Dipindai dengan CamScanner

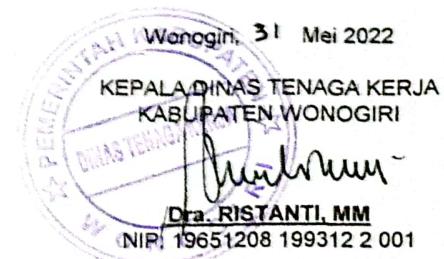
PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
TELP./FAKS.

: DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN WONOGIRI
: Jl. Pemuda I Nomor 5 Wonogiri
: (0273) 321029

RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
2	3,47	4,00	3,47	3,47	3,73	3,73	4,00	3,47	3,73	3,47	3,73	3,47
3	3,60	3,60	3,52	3,68	3,52	3,52	3,60	3,52	3,60	3,60	3,60	3,60
4	3,68	3,52	3,44	3,68	3,68	3,68	3,68	3,68	3,76	3,52	3,68	3,44
5	3,68	3,68	3,52	4,00	3,52	3,60	3,44	3,60	3,68	3,60	3,76	3,68
6	3,36	3,76	3,52	3,44	3,36	3,68	3,44	3,76	3,60	3,52	3,68	3,60
7	3,52	3,60	3,68	3,60	3,60	3,68	3,68	3,68	3,68	3,60	3,60	3,68
8	3,60	3,60	3,60	3,76	3,52	3,68	3,60	3,68	3,60	3,60	3,52	3,60
9	3,60	3,68	3,60	3,52	3,60	3,44	3,44	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52
10	3,54	3,54	3,43	3,43	3,66	3,54	3,66	3,31	3,54	3,43	3,66	3,66
11	3,76	3,60	3,60	3,60	3,68	3,60	3,60	3,60	3,60	3,76	3,60	3,60
12	3,52	3,76	3,60	3,76	3,52	3,68	3,60	3,60	3,68	3,76	3,52	3,52
13	3,60	3,68	3,60	3,52	3,60	3,52	3,52	3,60	3,68	3,60	3,60	3,60
14	3,60	3,68	3,60	3,68	3,60	3,68	3,84	3,68	3,76	3,44	3,52	3,60
15	3,52	3,52	3,68	3,52	3,76	3,52	3,52	3,76	3,76	3,52	3,52	3,60
16	3,60	3,60	3,60	3,44	3,68	3,60	3,68	3,68	3,36	3,68	3,68	3,60
Jumlah Nilai Per Unsur	57,25	58,42	57,06	57,70	57,63	57,76	57,90	57,74	58,16	57,22	57,79	57,36
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuisioner yang terisi	3,578	3,651	3,566	3,606	3,602	3,610	3,619	3,609	3,635	3,576	3,612	3,585
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,083	0,298	0,304	0,297	0,300	0,300	0,301	0,302	0,301	0,303	0,298	0,301	0,299
IKM Unit Pelayanan												90,101

- Keterangan :
- 1. U1 s/d U12 : Unsur pelayanan
 - 2. NRR : Nilai rata-rata
 - 3. IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 - 4. *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
 - 5. **) : IKM unit pelayanan x 25



PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
TELP./FAKS.

: DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN WONOGIRI
: Jl. Pemuda I Nomor 5 Wonogiri
: (0273) 321029

RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	3,44	3,92	3,36	3,52	3,52	3,68	3,60	3,44	3,44	3,73	3,68	3,68
2	3,60	3,60	3,47	3,60	3,87	3,87	3,87	3,60	3,73	3,73	3,60	3,47
3	3,60	3,68	3,52	3,36	3,52	3,60	3,68	3,68	3,44	3,36	3,28	3,52
4	3,68	3,68	3,60	3,44	3,76	3,84	3,76	3,84	3,84	3,76	3,68	3,84
5	3,60	3,76	3,44	3,52	3,76	3,76	3,84	3,36	3,44	3,36	3,44	3,60
6	3,76	3,52	3,60	3,52	3,52	4,00	3,60	3,28	3,52	3,52	3,44	3,44
7	3,60	3,73	3,44	3,73	3,83	3,76	3,44	3,44	3,84	3,28	3,52	3,28
8	3,52	3,44	3,73	3,68	3,73	3,76	3,36	3,44	3,68	3,36	3,68	3,76
9	3,68	3,52	3,68	3,58	3,58	3,76	3,44	3,36	3,68	3,52	3,36	3,52
10	3,68	4,00	3,68	3,68	3,84	3,92	3,76	3,44	3,84	3,68	3,68	3,76
11	3,76	3,84	3,68	3,52	3,76	3,68	3,68	3,52	3,60	3,60	3,68	3,52
12	3,60	3,68	3,60	3,60	3,60	3,84	3,92	3,68	3,76	3,68	3,73	3,76
13	3,53	3,52	3,44	3,44	3,60	3,60	3,53	3,36	3,76	3,68	3,44	3,44
14	3,44	3,60	3,44	3,36	3,36	3,68	3,52	3,44	3,52	3,60	3,44	3,73
15	3,52	3,20	3,60	3,44	3,44	3,44	3,60	3,44	3,52	3,68	3,36	3,60
16	3,60	3,76	3,68	3,68	3,60	3,84	3,76	3,60	3,60	3,68	3,60	3,68
Jumlah Nilai Per Unsur	57,61	58,45	56,96	56,67	58,29	60,03	58,36	55,92	58,21	57,22	56,61	57,60
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuisioner yang terisi	3,601	3,653	3,560	3,542	3,643	3,752	3,647	3,495	3,638	3,576	3,538	3,600
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,083	0,300	0,304	0,297	0,295	0,304	0,313	0,304	0,291	0,303	0,298	0,295	0,300
IKM Unit Pelayanan												90,094

Keterangan : 1. U1 s/d U12

: Unsur pelayanan

2. NRR

: Nilai rata-rata

3. IKM

: Indeks Kepuasan Masyarakat

4. *)

: Jumlah NRR IKM Tertimbang

5. **)

: IKM unit pelayanan x 25

Wonogiri, 30 Juni 2022

KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN WONOGIRI

Dra. RISTANTI, MM
NIP. 19651208 199312 2 001



Dipindai dengan CamScanner