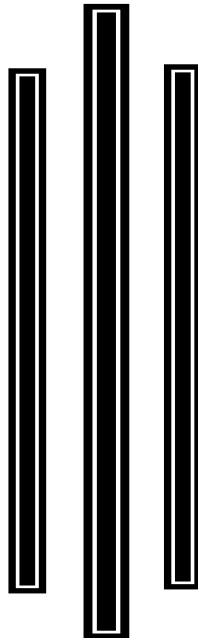




LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN WONOGIRI

Jalan Pemuda I Nomor 5 Wonogiri 57612
Telepon : (0273) 321029 Faks. (0273) 321029
Website : disnakerwonogiri.id Email nakerwonogirikab@gmail.com

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri Tahun 2025 dapat terlaksana dengan lancar. Survei kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025, yang berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan Publik (*Publik Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan(*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

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. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui hasil survei ini dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

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

Wonogiri, 4 Januari 2026



KEPALA DINAS
TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN,

WIYANTO, S.H., M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19700904 199803 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1. LATAR BELAKANG	5
2. DASAR HUKUM.....	6
3. MAKSUD DAN TUJUAN	7
4. MANFAAT	7
5. RUANG LINGKUP.....	7
BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
1. METODE DAN UNSUR.....	8
1.1. Metode	8
1.2. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat	8
1.3. Penentuan Responden.....	8
1.4. Metode Pengumpulan Data.....	9
2. TIM SKM.....	10
3. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	10
4. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA.....	11
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
1. INDEKS UNSUR PELAYANAN	13
2. RENCANA TINDAK LANJUT	22
BAB IV PENUTUP	24
1. KESIMPULAN	24
2. SARAN	24
LAMPIRAN.....	25

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 penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara transparan, 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 masa 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 diri 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 metodologi 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 Aparatur 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 Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri
- 6) Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 49 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik
- 7) Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Nomor 042 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri
- 8) Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Nomor 034 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri

- 9) Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Nomor 031 Tahun 2024 tentang Pelayanan Publik Tanpa Gratifikasi pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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 Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri.

4. MANFAAT

Survei Kepuasan masyarakat menghasilkan IKM pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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 dan Perindustrian 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 dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri adalah kepada semua pihak baik itu pencari kerja maupun pengguna tenaga kerja yang mendapatkan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri.

BAB II

METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. METODE DAN UNSUR

1.1. Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi ini berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan 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 ketimbang masing-masing unsur pelayanan.

1.2. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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.

1.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2025 di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut :

- a. Kecepatan pelayanan di unit ini
- b. Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan
- c. Keramahan Petugas
- d. Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan
- e. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
- f. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
- g. Kejelasan persyaratan administrasi
- h. Kelancaran pelayanan
- i. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode yaitu :

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden,
- b. Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.

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

2. TIM SKM

- 1) Pengarah / Pembina : Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
- 2) Pelaksana :
 - a. Ketua : Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
 - b. Sekretaris : Kasubbag Umum dan Kepegawaian
 - c. Anggota :
 - a) Kepala Bidang Pelatihan, Produktivitas, Penempatan Tenaga Kerja, dan Transmigrasi
 - b) Kepala Bidang Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri
 - c) Kepala Bidang Perindustrian Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri
 - d) Kasubbag. Perencanaan dan Keuangan
 - e) Kepala UPTD BLK Kabupaten Wonogiri
 - f) Pengantar Kerja
 - g) Mediator Hubungan Industrial

3. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

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

Tabel 1
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

TAHAPAN SURVEI	BULAN					
	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Menyusun Instrumen Survei						
Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel						
Menentukan Responden						
Melaksanakan Survei						

Mengolah Hasil survei						
Menyajikan dan Melaporkan Hasil						

4. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data IKM pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan isikan 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 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata – rata penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber :

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

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI 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 0,11

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	Bobot	(3) x (5)
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,789	0,11	0,421
2	Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan	3,576	0,11	0,397
3	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,612	0,11	0,401
4	Kompetensi dan Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan	3,654	0,11	0,406

5	Kesesuaian Produk Hasil Jenis Layanan	3,631	0,11	0,403
6	Kewajaran Biaya	4,000	0,11	0,444
7	Kejelasan persyaratan administrasi	3,615	0,11	0,402
8	Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,639	0,11	0,404
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,602	0,11	0,400
Nilai Indeks				3,680
Nilai IKM				91,992
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil perkalian antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel Konversi Survei) dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh dari Nilai NRR 3,680 adalah :

$$3,680 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 91,992.$$

Dari hasil perkalian tersebut di atas dapat diketahui secara keseluruhan nilai IKM Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri adalah sebesar **91,992**

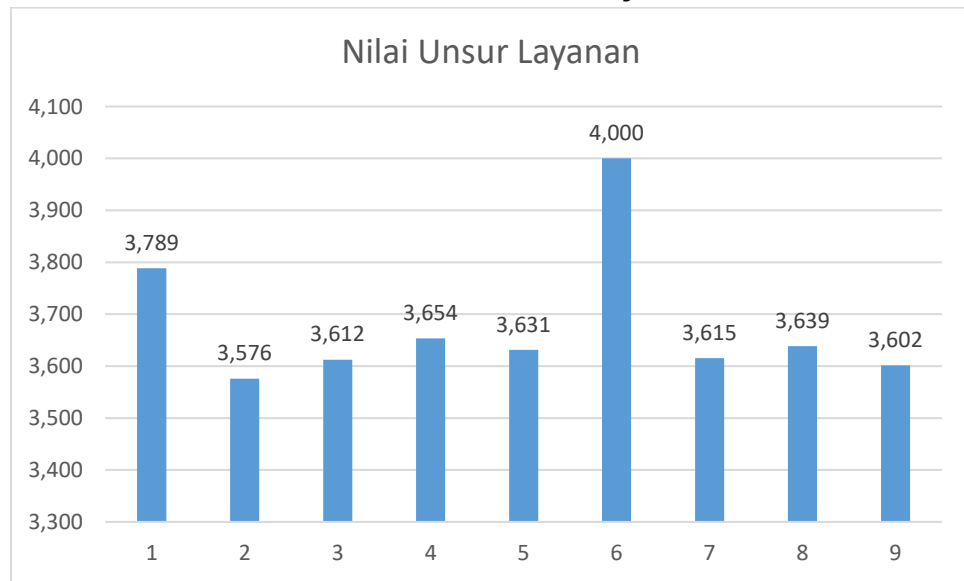
Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan pedoman Tabel 2. (Tabel Nilai Persepsi, Interval, IKM, Interval Konvensi IKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan). Dari hasil konvensi dapat diketahui Mutu Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri adalah **A** dengan Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**.

Sedangkan 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,789	A	Sangat Baik
2	Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan	3,576	A	Sangat Baik
3	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,612	A	Sangat Baik
4	Kompetensi dan Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan	3,654	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Hasil Jenis Layanan	3,631	A	Sangat Baik
6	Kewajaran Biaya	4,000	A	Sangat Baik
7	Kejelasan persyaratan administrasi	3,615	A	Sangat Baik
8	Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,639	A	Sangat Baik
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,602	A	Sangat 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 yang ada di lokasi pelayanan (U2)
- 2) Unsur yang memiliki nilai teratas meliputi: Kewajaran Biaya (U6), Penanganan Pengaduan, dan Saran dan Masukan (U1).

Tabel 5 Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	279	59,74%
		Perempuan	188	40,26%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
2	Pendidikan	SD	2	0,43%
		SMP	14	3,00%
		SMA	388	83,08%
		DI/DII/DIII	9	1,93%
		DIV/S1	54	11,56%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Swasta	55	11,78%
		Wirausaha	4	0,86%
		Fresh Graduate	329	70,45%
		Lainnya	79	16,91%
4	Jenis Layanan	Kartu AK-1	465	99,57%
		Pembuatan ID	1	0,21%
		Konseling	1	0,21%
		Konsultasi Perusahaan	0	0%

Tabel 6
Analisa Karakteristik Responden

NO	UNSUR LAYANAN	MUTU	FREKUENSI	%	A N A L I S I S
1.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U1) 1. Tidak Sama Sekali Diterima 2. Diterima Tetapi Tidak Ditindaklanjuti 3. Ditindaklanjuti Tetapi Kurang Maksimal 4. Ditindaklanjuti Dengan Baik	D C B A	0 0 145 322	0 0 31 69	Hasil analisis diperoleh bahwa 69 % dari jumlah responden memilih jawaban ditindaklanjuti dengan baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,789 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang diberikan oleh responden ditindaklanjuti dengan baik.
2.	Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan (U2) 1. Tidak Baik 2. Kurang Baik 3. Baik 4. Sangat Baik	D C B A	0 0 285 182	0 0 61 39	Hasil analisis diperoleh bahwa 61 % dari jumlah responden memilih jawaban baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,576 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian fasilitas sarana dan prasarana yang ada di lokasi pelayanan sudah baik dan dapat mendukung pelayanan.

3.	Kesopanan dan keramahan Petugas (U3)				
	1. Tidak Sopan dan Ramah	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 54 % dari jumlah responden memilih jawaban sopan dan ramah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,612 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada responden sudah sopan dan ramah.
	2. Kurang Sopan dan Ramah	C	0	0	
	3. Sopan dan Ramah	B	252	54	
	4. Sangat Sopan dan Ramah	A	215	46	
4.	Kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberi pelayanan (U4)				
	1. Tidak Kompeten	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 52 % dari jumlah responden memilih jawaban kompeten, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,654 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberi pelayanan dinilai sangat kompeten sehingga pelayanan yang diberikan maksimal.
	2. Kurang Kompeten	C	0	0	
	3. Kompeten	B	243	52	
	4. Sangat Kompeten	A	224	48	
5.	Kesesuaian produk hasil jenis layanan (U5)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 55 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,631 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada bagian ini dinilai sudah sesuai antara pelayanan yang diinginkan oleh pengguna dengan hasil yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Bagian ini.
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	257	55	
	4. Sangat Sesuai	A	210	45	

6.	Kewajaran Biaya (U6)				
	1. Sangat Mahal	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 100 % dari jumlah responden memilih jawaban gratis,dengan NRR Per Unsur sebesar 4,00 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian kewajaran biaya yang diberikan dalam pelayanan adalah gratis. Segala pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri tidak dipungut biaya.
	2. Cukup Mahal	C	0	0	
	3. Murah	B	0	0	
	4. Gratis	A	467	100	
7.	Kesesuaian Persyaratan Administrasi (U7)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 61 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,615 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3.5324 – 4.00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian kesesuaian persyaratan administrasi dalam pelayanan dinilai sesuai dengan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri.
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	285	61	
	4. Sangat Sesuai	A	182	39	
8.	Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U8)				
	1. Tidak Mudah	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 55 % dari jumlah responden memilih jawaban mudah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,639 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 – 4,00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian system, mekanisme, dan prosedur pelayanan dinilai sangat mudah dipahami oleh responden.
	2. Kurang Mudah	C	0	0	
	3. Mudah	B	257	55	
	4. Sangat Mudah	A	210	45	

9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (U9)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 61 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,602 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan sudah sesuai.
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	285	61	
	4. Sangat Sesuai	A	182	39	

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) Keluhan pengguna layanan terkait fasilitas sarana dan prasarana, terutama ruangan kantor dan parkir yang kurang luas, fasilitas wifi yang kurang lancar serta belum adanya foto copy.**

2. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisa survei kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan 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:

Tabel 5
Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW1	TW2	TW3	TW4	
1	Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan	Upgrade fasilitas sarana dan prasarana yang ada di lokasi pelayanan			V	V	Sekretariat

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

1. Peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan yang lebih optimal.
2. Melaksanakan pelayanan terpadu dan terintegritas di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Wonogiri.

Secara umum pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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 2025 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian dalam kategori **A**
- 2) Kinerja pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja masuk dalam Kategori **Sangat Baik**
- 3) Unsur pelayanan dengan nilai rendah yang perlu untuk ditindak lanjuti perbaikannya dalam Forum Konsultasi Publik yaitu : Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan.

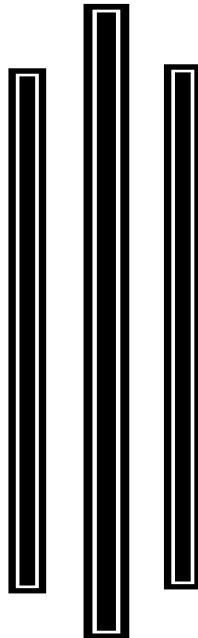
2. SARAN

- 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 dan Perindustrian 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.



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN WONOGIRI

Jalan Pemuda I Nomor 5 Wonogiri, Jawa Tengah, Kode Pos 57612

Telepon : (0273) 321029 Faks. (0273) 321029

Website : disnakerwonogiri.id Email nakerwonogirikab@gmail.com

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri Tahun 2026⁵ dapat terlaksana dengan lancar. Survei kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026, yang berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan Publik (*Publik Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan(*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

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. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui hasil survei ini dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

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

Wonogiri, 7 April 2026

KEPALA DINAS
TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN,



WIYANTO, S.H., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700904 199803 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1. LATAR BELAKANG	5
2. DASAR HUKUM.....	6
3. MAKSUD DAN TUJUAN	7
4. MANFAAT	7
5. RUANG LINGKUP.....	7
BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
1. METODE DAN UNSUR.....	8
1.1. Metode	8
1.2. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat	8
1.3. Penentuan Responden.....	8
1.4. Metode Pengumpulan Data.....	9
2. TIM SKM.....	10
3. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	10
4. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA.....	11
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
1. INDEKS UNSUR PELAYANAN	13
2. RENCANA TINDAK LANJUT	22
BAB IV PENUTUP	24
1. KESIMPULAN	24
2. SARAN	24
LAMPIRAN.....	25

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 penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara transparan, 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 masa 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 diri 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 metodologi 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 Aparatur 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
- 6) Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 49 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik
- 7) Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Nomor 042 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri
- 8) Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Nomor 034 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri

- 9) Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Nomor 031 Tahun 2024 tentang Pelayanan Publik Tanpa Gratifikasi pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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 Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri.

4. MANFAAT

Survei Kepuasan masyarakat menghasilkan IKM pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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 dan Perindustrian 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 dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri adalah kepada semua pihak baik itu pencari kerja maupun pengguna tenaga kerja yang mendapatkan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri.

BAB II

METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. METODE DAN UNSUR

1.1. Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi ini berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan 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 ketimbang masing-masing unsur pelayanan.

1.2. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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.

1.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut :

- a. Kecepatan pelayanan di unit ini
- b. Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan
- c. Keramahan Petugas
- d. Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan
- e. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
- f. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
- g. Kejelasan persyaratan administrasi
- h. Kelancaran pelayanan
- i. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode yaitu :

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden,
- b. Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.

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

2. TIM SKM

- 1) Pengarah / Pembina : Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
- 2) Pelaksana :
 - a. Ketua : Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
 - b. Sekretaris : Kasubbag Umum dan Kepegawaian
 - c. Anggota :
 - a) Kepala Bidang Pelatihan, Produktivitas, Penempatan Tenaga Kerja, dan Transmigrasi
 - b) Kepala Bidang Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri
 - c) Kepala Bidang Perindustrian Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri
 - d) Kasubbag. Perencanaan dan Keuangan
 - e) Kepala UPTD BLK Kabupaten Wonogiri
 - f) Pengantar Kerja
 - g) Mediator Hubungan Industrial

3. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut:

Tabel 1
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

TAHAPAN SURVEI	BULAN		
	Jan	Feb	Mar
Menyusun Instrumen Survei			
Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel			
Menentukan Responden			
Melaksanakan Survei			

Mengolah Hasil survei			
Menyajikan dan Melaporkan Hasil			

4. LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data IKM pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan isikan 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 9 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata – rata penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324– 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber :

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

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI 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 0,11

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	Bobot	(3) x (5)
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,787	0,11	0,421
2	Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan	3,553	0,11	0,395
3	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,632	0,11	0,404
4	Kompetensi dan Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan	3,725	0,11	0,414

5	Kesesuaian Produk Hasil Jenis Layanan	3,633	0,11	0,404
6	Kewajaran Biaya	4,000	0,11	0,444
7	Kejelasan persyaratan administrasi	3,581	0,11	0,398
8	Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,569	0,11	0,397
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,593	0,11	0,400
Nilai Indeks				3,675
Nilai IKM				91,869
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil perkalian antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel Konversi Survei) dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh dari Nilai NRR 3,675 adalah :

$$3,675 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 91,869$$

Dari hasil perkalian tersebut di atas dapat diketahui secara keseluruhan nilai IKM Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri adalah sebesar **91,869**

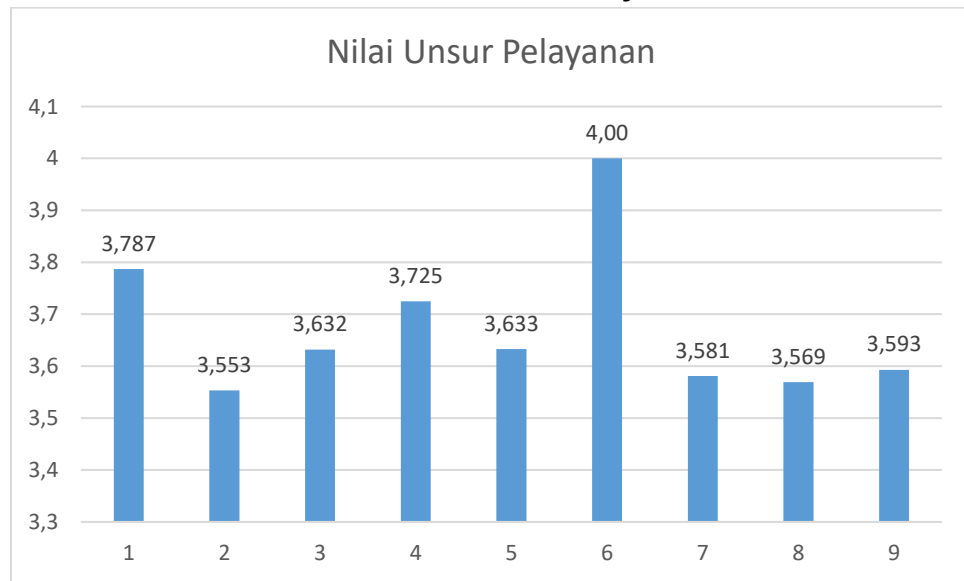
Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan pedoman Tabel 2. (Tabel Nilai Persepsi, Interval, IKM, Interval Konversi IKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan). Dari hasil konversi dapat diketahui Mutu Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri adalah **A** dengan Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**.

Sedangkan 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,787	A	Sangat Baik
2	Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan	3,553	A	Sangat Baik
3	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,632	A	Sangat Baik
4	Kompetensi dan Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan	3,725	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Hasil Jenis Layanan	3,633	A	Sangat Baik
6	Kewajaran Biaya	4,000	A	Sangat Baik
7	Kejelasan persyaratan administrasi	3,581	A	Sangat Baik
8	Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,569	A	Sangat Baik
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,593	A	Sangat 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 yang ada di lokasi pelayanan (U2)
- 2) Unsur yang memiliki nilai teratas meliputi: Kewajaran Biaya (U6), Penanganan Pengaduan, dan Saran dan Masukan (U1).

Tabel 5 Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	81	44,26%
		Perempuan	102	55,74%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	12	6,55%
		SMA/SMK	129	70,49%
		DI/DII/DIII	9	4,91%
		DIV/S1	31	18,05%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Fresh Graduate	152	83,06%
		Lainnya	31	16,94%
4	Jenis Layanan	Kartu AK-1	169	92,34%
		Pembuatan ID	14	7,66%
		Konseling	0	0%
		Konsultasi Perusahaan	0	0%

Tabel 6
Analisa Karakteristik Responden

NO	UNSUR LAYANAN	MUTU	FREKUENSI	%	ANALISIS
1.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U1)				
	1. Tidak Sama Sekali Diterima	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 69 % dari jumlah responden memilih jawaban ditindaklanjuti dengan baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,789 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang diberikan oleh responden ditindaklanjuti dengan baik.
	2. Diterima Tetapi Tidak Ditindaklanjuti	C	0	0	
	3. Ditindaklanjuti Tetapi Kurang Maksimal	B	57	31	
	4. Ditindaklanjuti Dengan Baik	A	126	69	
2.	Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan (U2)				
	1. Tidak Baik	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 61 % dari jumlah responden memilih jawaban baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,576 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian fasilitas sarana dan prasarana yang ada di lokasi pelayanan sudah baik dan dapat mendukung pelayanan.
	2. Kurang Baik	C	0	0	
	3. Baik	B	111	61	
	4. Sangat Baik	A	82	39	
3.	Kesopanan dan keramahan Petugas (U3)				
	1. Tidak Sopan dan Ramah	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 54 % dari jumlah responden memilih jawaban sopan dan ramah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,612 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada
	2. Kurang Sopan dan Ramah	C	0	0	
	3. Sopan dan Ramah	B	98	54	
	4. Sangat Sopan dan Ramah	A	85	46	

					responden sudah sopan dan ramah.
4.	Kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberi pelayanan (U4)				
	1. Tidak Kompeten	D	0	0	
	2. Kurang Kompeten	C	0	0	
	3. Kompeten	B	95	52	
	4. Sangat Kompeten	A	88	48	Hasil analisis diperoleh bahwa 52 % dari jumlah responden memilih jawaban kompeten, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,654 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik " dengan demikian kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberi pelayanan dinilai sangat kompeten sehingga pelayanan yang diberikan maksimal.
5.	Kesesuaian produk hasil jenis layanan (U5)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	101	55	
	4. Sangat Sesuai	A	82	45	Hasil analisis diperoleh bahwa 55 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,631 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik " dengan demikian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada bagian ini dinilai sudah sesuai antara pelayanan yang diinginkan oleh pengguna dengan hasil yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Bagian ini.

6.	Kewajaran Biaya (U6)				
	1. Sangat Mahal	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 100 % dari jumlah responden memilih jawaban gratis,dengan NRR Per Unsur sebesar 4,00 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian kewajaran biaya yang diberikan dalam pelayanan adalah gratis. Segala pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri tidak dipungut biaya.
	2. Cukup Mahal	C	0	0	
	3. Murah	B	0	0	
	4. Gratis	A	183	100	
7.	Kesesuaian Persyaratan Administrasi (U7)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 61 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,615 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3.5324 – 4.00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian kesesuaian persyaratan administrasi dalam pelayanan dinilai sesuai dengan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri.
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	111	61	
	4. Sangat Sesuai	A	82	39	
8.	Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U8)				
	1. Tidak Mudah	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 55 % dari jumlah responden memilih jawaban mudah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,639 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 – 4,00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian system, mekanisme, dan prosedur pelayanan dinilai sangat mudah dipahami oleh responden.
	2. Kurang Mudah	C	0	0	
	3. Mudah	B	101	55	
	4. Sangat Mudah	A	82	45	

9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (U9)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 61 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,602 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “Sangat Baik” dengan demikian ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan sudah sesuai.
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	111	61	
	4. Sangat Sesuai	A	82	39	

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) Keluhan pengguna layanan terkait fasilitas sarana dan prasarana, terutama ruangan kantor dan parkir yang kurang luas, fasilitas wifi yang kurang lancar serta belum adanya foto copy.**

2. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisa survei kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan 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:

Tabel 5
Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW1	TW2	TW3	TW4	
1	Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi pelayanan	Upgrade fasilitas sarana dan prasarana yang ada di lokasi pelayanan			V	V	Sekretariat

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

1. Peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan yang lebih optimal.
2. Melaksanakan pelayanan terpadu dan terintegritas di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Wonogiri.

Secara umum pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian 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 2025 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian dalam kategori **A**
- 2) Kinerja pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja masuk dalam Kategori **Sangat Baik**
- 3) Unsur pelayanan dengan nilai rendah yang perlu untuk ditindak lanjuti perbaikannya dalam Forum Konsultasi Publik yaitu : Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di lokasi 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 dan Perindustrian 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.