

**LAPORAN TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**



**DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN JOMBANG**

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

Berkaca pada data di dibawah ini, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Hasil Pengolahan Data IKM

No.	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Layanan	Kinerja Layanan
1.	Fasiltasi Pelayanan Kartu Ak.1/Kartu Pencaker	90.95	89.22	87.93	97.41	90.09	93.1	93.1	90.95	92.24	91.67	Sangat Baik
2.	Fasiltasi Pelayanan Rekomendasi Passport CPMI	96.59	93.18	93.18	97.73	96.59	97.73	98.86	97.73	97.73	96.59	Sangat Baik
3.	Fasiltasi Pelayanan Pengesahaan Peraturan Perusahaan (PP)	95	93.89	93.89	95.56	94.44	94.44	95.56	95	95.56	94.81	Sangat Baik
4.	Fasilitasi Pengesahan PKWT/PPJP	96.25	94.38	93.75	100	95.63	98.13	95.63	96.88	94.38	96.11	Sangat Baik
5.	Fasilitasi Pelayanan Fasilitasi PPHI	97.86	97.86	97.14	100	99.29	100	99.29	97.86	99.29	98.73	Sangat Baik
6.	Fasilitasi Pelayanan Pencatatan Pemagangan	90.3	88.43	87.31	95.52	89.93	89.18	91.04	88.43	88.81	89.88	Sangat Baik
7.	Fasilitasi Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)	94.26	90.54	90.54	93.58	91.89	89.86	91.55	91.55	91.44	91.44	Sangat Baik
	Nilai rata-rata per unsur	94,46	92,05	91,96	97,11	93,98	94,63	95	94,06	93,89	94,18	Sangat Baik

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

1. DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JOMBANG

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Rapat Evaluasi				v	Tim Pengaduan /Petugas Pengawas Pengaduan
2.	Sarana & Prasarana	1. Forum OPD				v	Sekretariat, Tim Inovasi
3.	Waktu	1. Updating Informasi Terkait Pelayanan				v	Petugas IT & Petugas Layanan

Pelaksanaan evaluasi terhadap rencana tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dapat dilaksanakan lebih cepat mengingat akan kebutuhan akan perbaikan terhadap unsur-unsur pelayanan.

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sudah	Rapat internal serta Monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan dengan melibatkan akademisi		Tidak ditemukan hambatan
2	Sarana & Prasarana	Sudah	Pembahasan Rencana Perbaikan Unsur Reformasi Birokrasi Dan ZI melalui Forum PD		Kegiatan Telah dilaksanakan diawali dengan rapat persiapan dengan Melibatkan seluruh Pegawai Disnaker

BAB IV KESIMPULAN

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

Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Penanganan Pengaduan, maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan IV Tahun 2023.

Hal ini dapat dibuktikan dengan tren naiknya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jombang, dimana pada Tahun 2022 nilai IKM 89,95. Pada Tahun 2023 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu 94,18.

Jombang, 27 Desember 2023



KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN JOMBANG

Dr. PRI ADI, M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 196312041987031008