

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS TENAGA KERJA
KOTA BATAM
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kartu pencari kerja yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Batam.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja Kota Batam yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis maupun administrasi untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh rangkaian pelayanan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif pelayanan yaitu tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap produk layanan yang telah diterima.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam pada saat jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan melakukan pemindaian *QR code* maupun dengan *link* yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	104
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei – Juni 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni – Juli 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 341 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 341 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	200	58,65%
		PEREMPUAN	141	41,35%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	3	0,90%
		SLTA	148	43,40%
		D1	0	0%
		D2	0	0%
		D3	47	13,78%
		D4	7	2,05%
		SI	128	37,53%
		S2	8	2,34%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	18	5,29%
		SWASTA	127	37,24%
		POLRI	1	0,29%
		WIRUSAHA	17	4,98%
		LAINNYA	178	52,20%

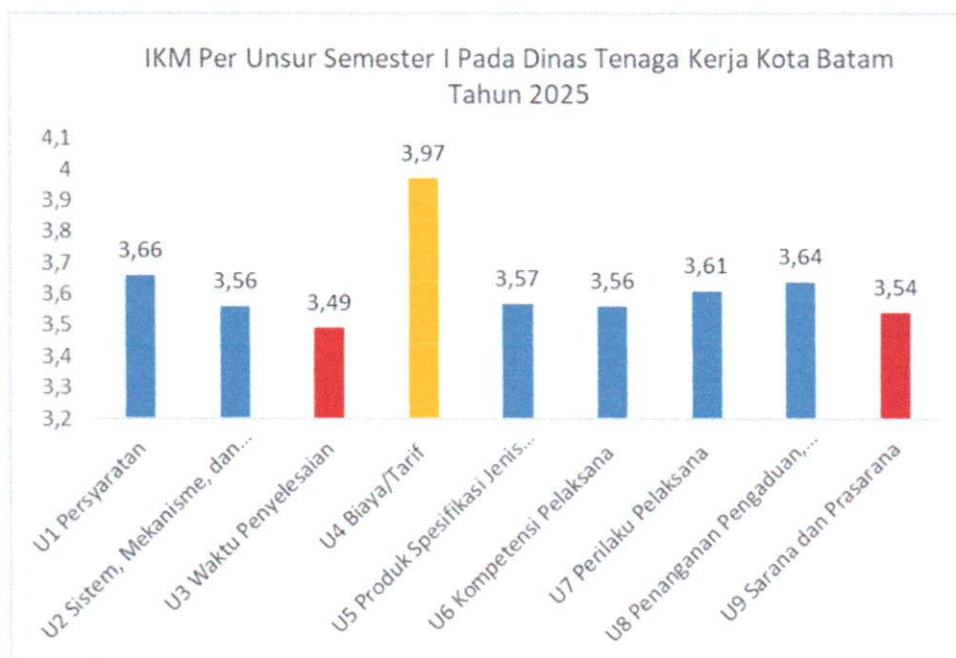
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.66	3.56	3.49	3.97	3.57	3.56	3.61	3.64	3.54
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90.60 (A atau Sangat Baik)								

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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,49. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi dengan capaian nilai sebesar 3,97.

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

- Loket pelayanan diupayakan lebih baik dengan menyediakan tempat yang representatif serta penambahan petugas pelayanan sehingga waktu pelayanan menjadi cepat;
- Sarana dan prasarana ditingkatkan lagi;
- Prosedur dan tata cara merupakan aplikasi yang disediakan sebagaimana ketentuan yang mengatur.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat karena kebanyakan dari masyarakat tidak memahami cara mengisi registrasi online serta offline.
- Sarana dan prasarana belum memadai seperti tempat untuk menulis formulir.
- Prosedur serta mekanisme pelayanan memang harus melalui sistem online serta offline.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil

analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

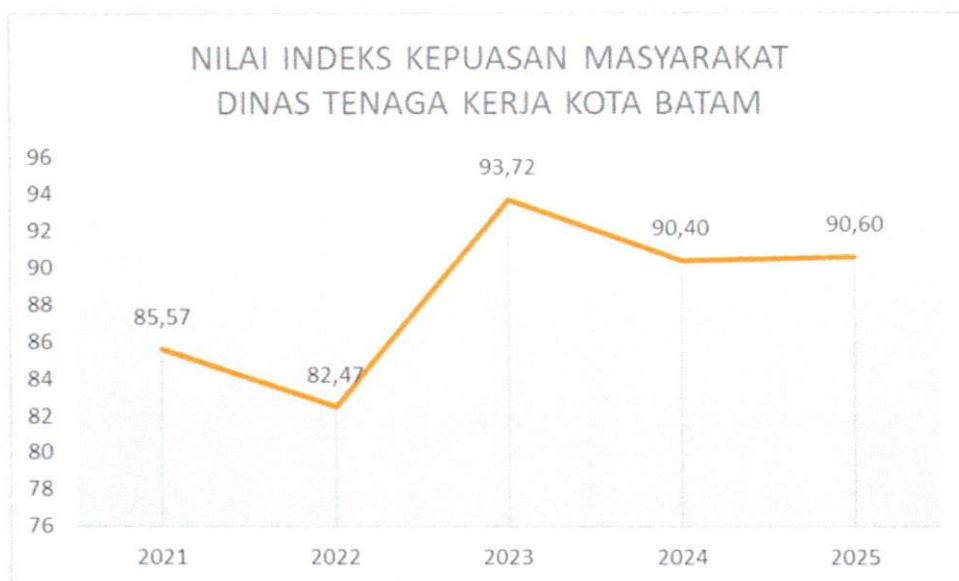
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Publikasi SOP Pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat dan Bidang
		1.2 Penambahan personil/ petugas			√		
2	Sarana Prasarana	2.1 Tersedianya akses wifi yang dapat digunakan oleh pengguna layanan	√	√	√	√	Sekretariat
		2.2 Penyediaan kursi dan meja serta tempat yang representatif			√		
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemaparan alur proses dan prosedur			√	√	Bidang

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Tenaga Kerja Kota Batam.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,60. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja Kota Batam menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta sistem, mekanisme dan prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Persyaratan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Batam, Juli 2025

Plt. Kepala Dinas Tenaga Kerja
Kota Batam,



Nurul Iswahyuni, AMP, SE
Pembina Tingkat I
NIP. 19680429 198909 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Formulir Kuesioner

Survei Kepuasan Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kota Batam

Kategori: Survei Kepuasan

Mohon Isi survei berikut dengan Cermat dan Teliti!

Persyaratan

- Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya?
 - Sangat Sesuai
 - Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Tidak Sesuai

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja?
 - Sangat Mudah
 - Mudah
 - Kurang Mudah
 - Tidak Mudah

Waktu Penyelesaian

- Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - Sangat Cepat
 - Cepat
 - Kurang Cepat
 - Tidak Cepat

Biaya/Tarif Pelayanan

- Bagaimana Pendapat Saudara tentang biaya/tarif dalam pelayanan?
 - Rendah
 - Murah
 - Cukup Mahal
 - Sangat Mahal

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk dalam pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - Sangat Sesuai
 - Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Tidak Sesuai

Kompetensi Pelaksana

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - Sangat Kompeten
 - Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Tidak Kompeten

Perilaku Pelaksana

- Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan kesopanan
 - Sangat Sopan dan Ramah
 - Sopan dan Ramah
 - Kurang Sopan dan Ramah
 - Tidak Sopan dan Ramah

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan?
 - Cepat Dengan Baik
 - Melambat
 - Ada Tapi Tidak Melambat
 - Tidak Ada

Sarana Dan Prasarana

- bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan petugas dalam pelayanan ?
 - Sangat Memadai
 - Memadai
 - Cukup Memadai
 - Kurang Memadai

1 dari 10 halaman

2. Hasil Pengolahan Data

Rekap Layanan AK.I (Pendaftaran Pencari Kerja)

Identitas				Nilai Unsur Pelayanan									
Nomor Responden	Pendidikan	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1 s1	Perempuan		31	lainnya	3	4	3	4	3	3	4	3	3
2 s1	Laki-laki		41	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3 s1	Perempuan		31	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4 sma	Perempuan		27	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5 sma	Perempuan		27	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6 s2	Perempuan		37	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7 s1	Perempuan		24	lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	4
8 sma	Laki-laki		18	lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9 sma	Laki-laki		20	lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	3
10 sma	Perempuan		20	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11 sma	Laki-laki		18	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12 sma	Perempuan		20	lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13 sma	Perempuan		21	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14 s1	Perempuan		23	lainnya	3	3	4	4	3	4	3	3	3
15 s1	Laki-laki		24	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16 sma	Laki-laki		22	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17 s1	Perempuan		25	lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	4
18 sma	Perempuan		25	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19 sma	Laki-laki		19	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20 sma	Perempuan		22	lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21 s1	Perempuan		25	lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22 sma	Laki-laki		20	lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3
23 sma	Laki-laki		30	lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24 d3	Perempuan		30	lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25 sma	Perempuan		19	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26 sma	Laki-laki		20	lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27 sma	Laki-laki		22	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
28 s1	Perempuan		22	lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	3
29 sma	Perempuan		26	lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	4
30 sma	Perempuan		20	lainnya	4	3	4	4	3	3	4	4	3
31 sma	Perempuan		22	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32 sma	Perempuan		21	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33 sma	Perempuan		23	lainnya	3	3	4	4	3	4	3	3	3
34 sma	Laki-laki		24	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35 sma	Laki-laki		22	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36 sma	Perempuan		25	lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	4
37 sma	Perempuan		25	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38 sma	Laki-laki		19	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39 sma	Perempuan		22	lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
40 sma	Perempuan		25	lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
41 sma	Laki-laki		20	lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3
42 sma	Laki-laki		30	lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43 sma	Perempuan		30	lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4
44 sma	Perempuan		19	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45 sma	Laki-laki		20	lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46 sma	Laki-laki		22	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
47 sma	Perempuan		22	lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	3
48 sma	Perempuan		26	lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	4
49 sma	Perempuan		20	lainnya	4	3	4	4	3	3	4	4	3
50 sma	Perempuan		22	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51 sma	Perempuan		19	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52 sma	Laki-laki		20	lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
53 s1	Perempuan		31	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54 sma	Perempuan		27	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55 sma	Perempuan		27	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56 s2	Perempuan		37	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57 s1	Perempuan		24	lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	4
58 sma	Laki-laki		18	lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
59 sma	Laki-laki		20	lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	3
60 sma	Perempuan		20	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61 sma	Laki-laki		18	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62 sma	Perempuan		20	lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63 sma	Perempuan		21	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64 s1	Perempuan		23	lainnya	3	3	4	4	3	4	3	3	3
65 s1	Laki-laki		24	lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
66 sma	Laki-laki		22	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67 s1	Perempuan		25	lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	4
68 sma	Perempuan		25	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69 sma	Laki-laki		19	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4

318	sma	Laki-laki	24	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	d3	Perempuan	27	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	sma	Perempuan	21	lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
321	sma	Laki-laki	20	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	s1	Perempuan	30	pns	3	3	3	4	3	4	4	4	3
323	s1	Perempuan	30	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	d3	Perempuan	24	lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3
325	s1	Perempuan	29	wirusaha	4	3	4	4	4	4	4	4	4
326	s1	Laki-laki	29	pns	3	3	3	4	3	4	3	3	3
327	s1	Perempuan	33	pns	3	3	3	4	3	4	3	3	3
328	s1	Perempuan	28	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	s1	Perempuan	29	pns	4	3	3	4	3	4	3	3	3
330	sma	Laki-laki	20	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	sma	Laki-laki	25	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
332	sma	Perempuan	18	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
333	s1	Perempuan	35	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	s1	Perempuan	35	lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3
335	sma	Perempuan	28	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	d3	Laki-laki	27	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	sma	Laki-laki	25	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	s1	Laki-laki	38	swasta	3	3	3	4	3	4	4	3	3
339	s1	Laki-laki	31	wirusaha	4	4	4	4	3	4	4	4	4
340	s1	Perempuan	24	lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	3
341	sma	Laki-laki	24	lainnya	4	4	3	4	3	4	4	3	3

Σ Nilai/Unsur	1250	1215	1193	1354	1219	1217	1232	1243	1210	
NRR / Unsur	3,66569	3,56305	3,49853	3,97067	3,57478	3,56891	3,6129	3,64516	3,54839	
NRR tertimbang / Unsur	0,40689	0,3955	0,38834	0,44074	0,3968	0,39615	0,40103	0,40461	0,39387	3,62394
IKM Unit Pelayanan										90,60

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2024**



DINAS TENAGA KERJA KOTA BATAM

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Tenaga Kerja Kota Batam 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 Kota Batam periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,5	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	87,25	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99,25	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,25	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,25	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	88,5	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM


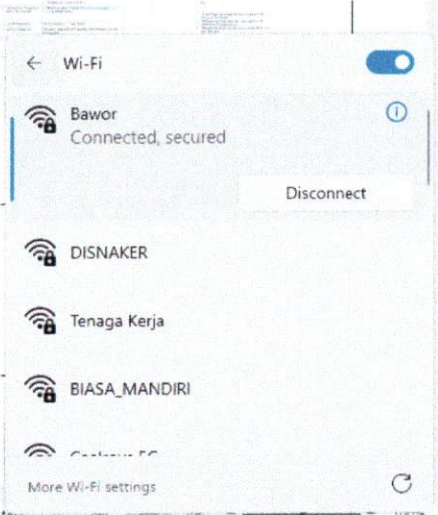
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Publikasi SOP Pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat dan Bidang
		1.2 Penambahan personil/ petugas				√	Sekretariat dan Bidang
2	Sarana Prasarana	2.1 Tersedianya akses wifi yang dapat digunakan oleh pengguna layanan	√	√	√	√	Sekretariat
		2.2 Penyediaan kursi dan meja serta tempat yang representatif				√	Sekretariat
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemaparan alur proses dan prosedur			√	√	Bidang


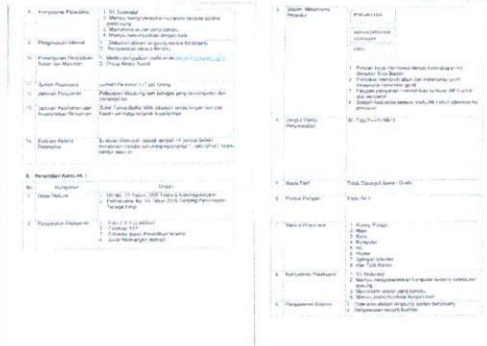
BAB III

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	Menambah petugas pelaksana untuk menambah kualitas pelayanan	Sudah	Petugas pelayanan ditambahkan menjadi 2 orang dan berganti setiap minggu	<p style="text-align: center;">Daftar Petugas Pelayanan</p> <table border="1"><thead><tr><th>Jenis Pelayanan</th><th>Minggu I</th><th>Minggu II</th><th>Minggu III</th><th>Minggu IV</th></tr></thead><tbody><tr><td>Pelayanan AK I</td><td>Savtria</td><td>Ghuidian</td><td>Anih P</td><td>Dwi Setyo</td></tr><tr><td>Pelayanan CPMI</td><td>Sandy</td><td>Sandy</td><td>Sandy</td><td>Sandy</td></tr><tr><td>Pelayanan TKA</td><td>Nugraha</td><td>Nugraha</td><td>Nugraha</td><td>Nugraha</td></tr><tr><td>SATGAS CPMI</td><td>Ashdiqo</td><td>Ashdiqo</td><td>Ashdiqo</td><td>Ashdiqo</td></tr></tbody></table>	Jenis Pelayanan	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV	Pelayanan AK I	Savtria	Ghuidian	Anih P	Dwi Setyo	Pelayanan CPMI	Sandy	Sandy	Sandy	Sandy	Pelayanan TKA	Nugraha	Nugraha	Nugraha	Nugraha	SATGAS CPMI	Ashdiqo	Ashdiqo	Ashdiqo	Ashdiqo	
Jenis Pelayanan	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV																										
Pelayanan AK I	Savtria	Ghuidian	Anih P	Dwi Setyo																										
Pelayanan CPMI	Sandy	Sandy	Sandy	Sandy																										
Pelayanan TKA	Nugraha	Nugraha	Nugraha	Nugraha																										
SATGAS CPMI	Ashdiqo	Ashdiqo	Ashdiqo	Ashdiqo																										

2	Publikasi SOP Pelayanan	Sudah	Publikasi SOP Pelayanan di website sippn.menpan.go.id		
3	Tersedianya akses wifi yang dapat digunakan oleh pengguna layanan	Sudah	Disnaker memberikan akses wifi secara gratis untuk dapat digunakan oleh pencaker agar mempermudah dalam pengisian berkas online		

4	Penyediaan kursi dan meja serta tempat yang representatif	Sudah	Disnaker menyediakan meja dan kursi yang bisa digunakan oleh pencaker		
5	Pemaparan alur proses dan prosedur	Sudah	Pembuatan SK Standar Pelayanan		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Tenaga Kerja Kota Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Menambah petugas pelaksana untuk menambah kualitas pelayanan	Penambahan petugas pelayanan menjadi 2 orang setiap minggu	1 bulan	Kepala Bidang Pembinaan Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja	-
2	Publikasi SOP Pelayanan	Publikasi melalui sippn.menpan.go.id	1 bulan	Sekretariat	Menpan, Bagian Organisasi
3	Tersedianya akses wifi yang dapat digunakan oleh pengguna	Wifi disediakan untuk pencaker dalam mengakses website	1 bulan	Sekretariat	-

	layanan	SiapKerja			
4	Penyediaan kursi dan meja serta tempat yang representatif	Penambahan kursi dan meja untuk mempermudah pencaker mengisi biodata	1 bulan	Sekretariat	
5	Pemaparan alur proses dan prosedur	Pembuatan SK Pelayanan Dinas Tenaga Kerja	1 bulan	Sekretariat	

Batam, Desember 2024

Kepala Dinas Tenaga Kerja
Kota Batam,



Rudi Sakyakirti, SH, MH.
Pembina Utama Muda
NIP. 19650606 199303 1 018