

LAPORAN
SURVEI
KEPUASAAN
MASYARAKAT
TAHUN 2020

PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
DINAS TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN DAN TRANSMIGRASI

Jl. T. Jogonegoro No. 83 Wonosobo Telp. / Fax. (0286) 321 338

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warrohmatullahi Wabarrokatu

Kami panjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dengan telah tersusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara mandiri terhadap Pelayanan yang disenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo.

Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan hal wajib yang harus dilakukan oleh unit pelayanan publik sebagaimana telah diatur oleh pemerintah. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang telah diberikan dapat diketahui akibat atau dampaknya bagi pemberi atau penerima layanan. Sehingga kualitas layanan dapat semakin ditingkatkan, baik dari segi sumber daya manusia ataupun sarana prasarana.

Demikian penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi secara mandiri, semoga memberikan memberikan manfaat dan tak lupa kami sampaikan terima kasih terhadap semua responden dan pihak terkait.

Wassalamu'alaikum Warrohmatullahi wabbarrokatu.

Wonosobo, September 2020

KEPALA DINAS

TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN WONOSOBO



Kristiyanto, SH
KRISTIYANTO, SH

NIP 19641114 199003 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/ Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Guna mewujudkan visi Kabupaten Wonosobo dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Pemerintah Kabupaten Wonosobo melalui Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2017.

B. Dasar Pelaksanaan

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur penilaian antara lain, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana/ petugas, perilaku pelaksana/ petugas, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari kegiatan ini, adalah:

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo Tahun 2020;
- Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari Unit Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi;
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Wonosobo;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

Manfaat dari kegiatan ini, adalah:

- Hasil dari survey ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo.
- Dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat agar lebih peka terhadap permasalahan yang ditimbulkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II METODE SURVEY

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Survey ini dilakukan pada Bulan Maret hingga Bulan Agustus bertempat di Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo.

B. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel pada survey ini dilakukan dengan teknik *proportionate random sampling*. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/ unsur yang tidak homogen secara proporsional. Tidak homogen secara proporsional berarti bahwa populasi tersebut memiliki perbedaan jenis setiap anggota/ unturnya berdasarkan beberapa kriteria untuk mendapatkan data yang proporsional atau ideal (Sugiono, 2010: 93).

C. Teknik Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 9 unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. 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 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004

BAB III

HASIL SURVEY

A. Proses Pengolahan dan Analisis Data

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan program *Microsoft Excel 2010 for Windows*, diperoleh hasil statistik mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo yang disajikan dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2. Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

N	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Sum
354	31.50	31	29	2.66	36	25	10868

Berdasarkan pengukuran terhadap Sembilan unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan (data pada lampiran) adalah sebagai berikut:

1. Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan
 - a. Persyaratan pelayanan (U1) = 1128
 - b. Prosedur pelayanan (U2) = 1176
 - c. Kecepatan pelayanan (U3) = 1129
 - d. Kewajaran biaya pelayanan (U4) = 1363
 - e. Kesesuaian hasil pelayanan (U5) = 1145
 - f. Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 1192
 - g. Sikap petugas pelayanan (U7) = 1205
 - h. Kesesuaian standar pelayanan (U8) = 1172
 - i. Penanganan pengaduan pelayanan (U9) = 1358

2. Menghitung nilai rata-rata per-unsur
 - a. $NRR U1 = 1128 : 345 = 3.28$
 - b. $NRR U2 = 1176 : 345 = 3.41$
 - c. $NRR U3 = 1129 : 345 = 3.31$
 - d. $NRR U4 = 1363 : 345 = 3.97$

- e. $NRR U5 = 1145 : 345 = 3.32$
- f. $NRR U6 = 1192 : 345 = 3.46$
- g. $NRR U7 = 1205 : 345 = 3.49$
- h. $NRR U8 = 1172 : 345 = 3.40$
- i. $NRR U9 = 1358 : 345 = 3.94$

3. Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang

- a. $NRR \text{ tertimbang } U1 = 3,28 \times 0,111 = 0.36$
- b. $NRR \text{ tertimbang } U2 = 3,41 \times 0,111 = 0.38$
- c. $NRR \text{ tertimbang } U3 = 3,31 \times 0,111 = 0.37$
- d. $NRR \text{ tertimbang } U4 = 3,97 \times 0,111 = 0.44$
- e. $NRR \text{ tertimbang } U5 = 3,32 \times 0,111 = 0.37$
- f. $NRR \text{ tertimbang } U6 = 3,46 \times 0,111 = 0.38$
- g. $NRR \text{ tertimbang } U7 = 3,49 \times 0,111 = 0.39$
- h. $NRR \text{ tertimbang } U8 = 3,40 \times 0,111 = 0.38$
- i. $NRR \text{ tertimbang } U9 = 3,94 \times 0,111 = 0.44$

$$\begin{aligned} \sum NRR \text{ tertimbang} &= 0,36 + 0,38 + 0,37 + 0,44 + 0,37 + \\ &0,38 + 0,39 + 0,38 + 0,44 \\ &= 3,50 \end{aligned}$$

4. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara tentang nilai 25-10, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (\sum NRR tertimbang) diatas dikonversikan dengan nilai dasari 25, dengan rumus sebagai berikut:

<u>Nilai Konversi IKM = \sum NRR tertimbang x 25</u>
--

$Nilai \text{ Konversi IKM} = 3,50 \times 25 = 87.61$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 3, sebagai berikut:

Tabel 3. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 3 di atas, maka Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo memperoleh hasil konversi IKM sebesar 87,61. Kinerja Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi Kabupaten Wonosobo berada dalam mutu pelayanan “A” dengan kategori “SANGAT BAIK”. Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 3, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan pelayanan	3.28	82,0	A	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan	3.41	85,2	A	Sangat Baik
3	Kecepatan pelayanan	3.31	82,8	A	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya pelayanan	3.97	99,3	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3.32	83,0	A	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.46	86,4	A	Sangat Baik
7	Sikap petugas pelayanan	3.49	87,3	A	Sangat Baik
8	Kesesuaian standar pelayanan	3.40	84,9	A	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pelayanan	3.94	98,4	A	Sangat Baik

Sumber: Data Primer Diolah

B. Rencana Perbaikan

Diantara tujuan dari survey ini adalah terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari Unit Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi, serta sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Wonosobo.

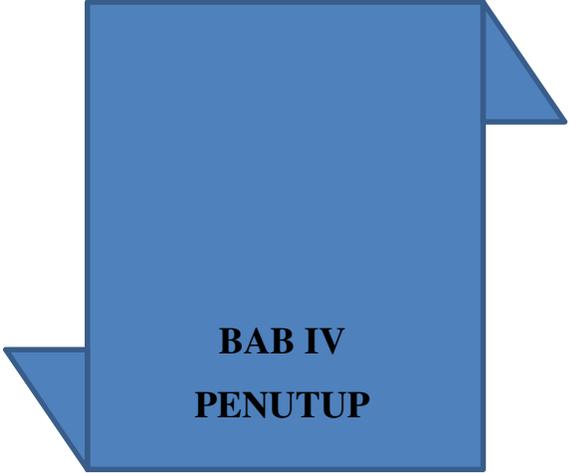
Berdasarkan tujuan di atas serta hasil survey di atas, beberapa rencana perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik, terlihat bahwa dari sembilan kategori survey di atas, semua telah berkinerja sangat baik. Penilaian ini bukan berarti kemudian kualitas pelayanan berhenti pada titik ini, namun harus terus dilakukan perbaikan, sehingga kualitas pelayanan semakin baik. Diantara sembilan kategori tersebut, pada persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan, mendapatkan nilai rendah. Untuk itu beberapa rencana perbaikan yang akan dilakukan diorientasikan pada kategori tersebut, berupa :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan kelengkapan secara administrasi berupa surat/ keterangan/ berkas yang harus ditunjukkan pada saat pengurusan pelayanan. Hal ini sebenarnya sudah tertulis melalui banner pada dinding ruang layanan. Upaya yang dilakukan dengan memaksimalkan informasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kecepatan Pelayanan.

Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kecepatan pelayanan antara lain dipengaruhi oleh kemampuan personel pelayanan, ketersediaan sarana pendukung pelayanan. Maka upaya perbaikan yang bias dilakukan adalah dengan peningkatan skill petugas pelayanan melalui in-house training dan pengadaan sarana pendukung sesuai kebutuhan pelayanan.



BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dari keseluruhan sembilan unsur pelayanan, responden menilai bahwa kinerja setiap unsur bernilai sangat baik.
2. Diantara tujuan dari survey ini adalah terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari Unit Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Transmigrasi. Berdasarkan hal itu, upaya perbaikan yang antara lain mesti dilakukan adalah pada persyaratan pelayanan dan peningkatan kualitas kecepatan pelayanan.

B. Saran

Salah satu tujuan pelaksanaan survey ini adalah sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Wonosobo. Guna mencapai tujuan hal tersebut, sehingga diperoleh hasil survey yang berkualitas, maka upaya perbaikan kualitas survey mesti terus dilakukan. Di samping itu hasil survey mesti menjadi bahan perbaikan dan menjadi perhatian seluruh elemen pelaksana pelayanan sehingga menjadi bahan perbaikan kualitas ke depan.

