



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PPID TAHUN 2023

**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI SULAWESI SELATAN
TAHUN 2023**

**Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 13 No.69 Telepon 586190
Email: disnakertrans@sulselprov.go.id
Website: disnakertrans.sulselprov.go.id**

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT., karena atas berkah dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan ini dapat diselesaikan yang mana hal ini merupakan bagian dan tanggung jawab Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan guna mengevaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Tujuan Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan, untuk selanjutnya dijadikan evaluasi pelayanan informasi publik di tahun yang akan datang.

Penyusunan Laporan ini menyajikan evaluasi berdasarkan Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana dan Prasarana, serta Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan.

Dalam penyusunan Laporan ini terdapat berbagai kekurangan, untuk itu kami mengharap saran yang bersifat konstruktif dari seluruh pihak terkait guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 ini bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, Desember 2023

KEPALA DINAS,



ARDILES SAGGAF, S.STP.,M.Si

Pangkat: Pembina Utama Muda

NIP. 19800324 199810 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3. Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
2. 1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	6
2. 2. Metode Pengumpulan Data	6
2. 3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2. 4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
2. 5. Penentuan Jumlah Responden	Error! Bookmark not defined.
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA	8
3. 1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
3. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	10
4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4. 2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
BAB V KESIMPULAN	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan informasi publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan informasi publik¹. Badan Publik dalam hal ini adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan berupaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan informasi publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan informasi publik lebih tepat sasaran.

Penyelenggaraan pelayanan informasi publik melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan informasi publik akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan informasi publik sebagai salah satu penyedia informasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian penggunaan layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan informasi publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan informasi publik

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan informasi publik, pada Pasal 1 Ayat 1

- Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 115 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah

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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekuarangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan informasi publik ;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan informasi publik secara periodik ;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tidak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat ;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan informasi publik pada lingkup Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan ;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan ;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2. 1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau PPID.

2. 2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner *online* menggunakan *google form* yang disebar kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri dua *Section*, *Section 1* adalah Identitas Responden dan *Section 2* adalah Pertanyaan terhadap pelayanan dasar di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan. Pertanyaan tersebut terdiri dari sembilan pertanyaan yang merupakan uraian dari Sembilan unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Informasi publik, yaitu:

- **Persyaratan:** Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, mekanisme, dan prosedur:** Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu Penyelesaian:** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **Biaya/Tarif:** Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- **Kompetensi pelaksana:** Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- **Perilaku pelaksana:** Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- **Sarana dan prasarana:** 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).
- **Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan:** Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2. 3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan melalui *online* menggunakan *google form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas permintaan petugas pelayanan setelah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. 4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

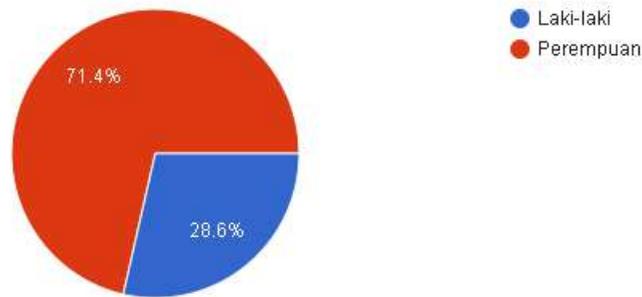
No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2023	8
2	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2023	60
3	Pengolahan Data dan Analisis	November 2023	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2023	15

**BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

3. 1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5 orang, dengan grafik jenis kelamin sebagai berikut.

Grafik 1 Jenis Kelamin



Presentase Perempuan yang telah mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat adalah 71,4 % dan Laki-laki 28,6 %.

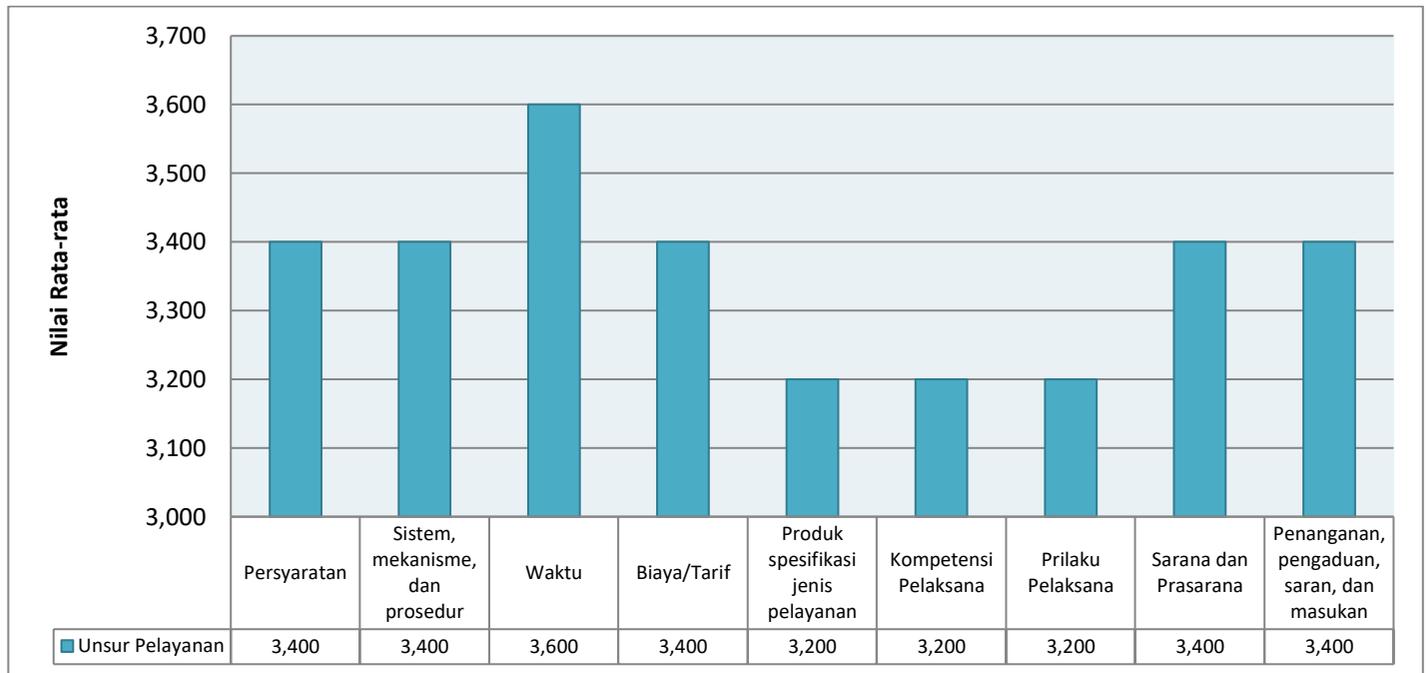
3. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

No		NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	IKM Per Unsur	3,40	3,40	3,60	3,40	3,20	3,20	3,20	3,40	3,40
2	Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
3	IKM Unit Layanan	83,805 (Baik)								

Grafik 1.2 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat



**BAB IV
ANALISIS HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

4. 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil SKM ini menunjukkan bahwa secara umum layanan PPID Pelaksana Disnakertrans Sulsel berada pada kategori Cukup Baik hingga Baik, dengan nilai rata-rata unsur berkisar antara 3,200 hingga 3,600. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dan menjadi kekuatan utama adalah Waktu yang mencapai angka 3,600. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat sangat puas dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian permohonan informasi.

Di sisi lain, terdapat beberapa unsur yang dinilai publik sudah memenuhi harapan, namun masih berpotensi untuk ditingkatkan. Unsur-unsur ini adalah Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif, serta Sarana dan Prasarana, yang semuanya memperoleh nilai 3,400.

Namun, terdapat tiga unsur yang menjadi area kritis dan mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3,200. Ketiga unsur ini adalah Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana. Rendahnya penilaian pada ketiga aspek ini secara bersamaan menunjukkan adanya masalah kualitas pada output dan delivery layanan.

Analisis diagnostik menyoroti adanya gap (ketidakselarasan) antara kecepatan pelayanan dan kualitas interaksi/hasil layanan. Kepuasan tinggi pada unsur Waktu (3,600) menunjukkan efisiensi alur administrasi dan komitmen petugas dalam menepati batas waktu. Namun, efisiensi waktu ini belum didukung oleh kualitas hasil dan kualitas sumber daya manusia (SDM) pelaksana.

Rendahnya nilai Produk spesifikasi jenis pelayanan (3,200) mengindikasikan bahwa, meskipun informasi diberikan dengan cepat, konten yang diterima pemohon mungkin kurang lengkap, kurang relevan, atau tidak disajikan dalam format yang mudah dipahami. Hal ini menyiratkan perlunya standarisasi format penyampaian informasi dan validasi kelengkapan substansi sebelum diserahkan.

Dua unsur terendah lainnya, yaitu Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana (masing-masing 3,200), merupakan akar masalah dari rendahnya nilai produk. Rendahnya Kompetensi menunjukkan bahwa petugas mungkin kurang menguasai substansi informasi yang diminta atau kurang terampil menggunakan sistem pencarian data, sehingga kualitas informasi yang diberikan menurun. Sementara itu, nilai rendah pada Perilaku mengindikasikan bahwa interaksi petugas dengan masyarakat (misalnya keramahan, kesigapan merespons pertanyaan) perlu ditingkatkan secara drastis.

Secara diagnostik, fokus perbaikan harus dialihkan dari kecepatan ke kualitas SDM. Peningkatan Kompetensi melalui pelatihan rutin tentang knowledge management dan peningkatan Perilaku melalui pelatihan pelayanan prima (hospitality) akan secara langsung berdampak positif pada Produk spesifikasi jenis pelayanan. Dengan menaikkan ketiga unsur ini, Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan akan meningkat signifikan, mengubah persepsi publik dari pelayanan yang hanya cepat menjadi pelayanan yang cepat dan berkualitas.

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

- Perlunya renovasi ruang pelayanan untuk mendukung performa Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan
- Sarana dan prasarana perlu pengembangan agar lebih lengkap dan nyaman sehingga unsur lainnya juga dapat dioptimalkan/lebih efisien dengan inovasi-inovasi baru.

4. 2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan informasi publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan informasi 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. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui Rapat Pertemuan Struktur PPID Pelaksana Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2024.

BAB V KESIMPULAN

Layanan PPID Pelaksana Disnakertrans Provinsi Sulawesi Selatan telah menunjukkan kinerja yang baik, khususnya dalam aspek kecepatan layanan. Unsur Waktu yang mencapai nilai tertinggi merupakan indikasi kuat bahwa unit pelayanan ini memiliki alur prosedur yang efisien dan berkomitmen dalam menepati janji waktu penyelesaian permohonan informasi. Namun, pencapaian ini belum sejalan dengan kualitas hasil dan kualitas interaksi pelayanan. Tiga unsur dengan nilai terendah, yaitu Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana, secara kolektif mengindikasikan adanya gap antara efisiensi administrasi dan profesionalisme layanan.

Masyarakat merasa puas dengan kecepatan proses, tetapi kurang puas dengan kejelasan, kelengkapan, dan kemudahan informasi yang diterima, serta kurangnya keramahan dan penguasaan materi dari petugas. Oleh karena itu, langkah strategis yang harus diambil adalah menggeser fokus perbaikan dari kecepatan ke kualitas sumber daya manusia. Melalui investasi pada pelatihan yang intensif untuk meningkatkan Kompetensi teknis dan Perilaku pelayanan petugas, diharapkan dapat terjadi peningkatan langsung pada kualitas Produk informasi, yang pada akhirnya akan mendongkrak kepuasan masyarakat secara holistik, mengubah persepsi dari layanan yang sekadar cepat menjadi layanan yang cepat, akurat, dan profesional.

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PPID Pelaksana Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan.

Identitas Responden

Mohon mengisi Identitas dan Survey dengan kondisi yang sebenarnya

Email *

stefanusical8@gmail.com

Nama *

Samuel

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Alamat *

Antang bukit naty

Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan

Pilihlah jawaban pada kolom sesuai kondisi yang terjadi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian syarat Pelayanan Informasi Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan ? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur Pelayanan Informasi Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Pelayanan Informasi Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan Informasi Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan? *

- Sangat Mahal
- Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum dalam Standar Pelayanan Informasi Publik dengan Hasil yang Diberikan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas dalam Pelayanan Informasi Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan? *

- Tidak Ramah dan Sopan
- Kurang Ramah dan Sopan
- Ramah dan Sopan
- Sangat Ramah dan Sopan

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana dalam memberikan Pelayanan Informasi Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan? *

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Informasi Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

10. Bagaimana Saran/Pendapat Saudara tentang Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan dalam Pelayanan Informasi Publik? *

Sangat cepat pelayanannya

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai/Unsur	17	17	18	17	16	16	16	17	17	
NRR/Unsur	3,400	3,400	3,600	3,400	3,200	3,200	3,200	3,400	3,400	
NRR Tertimbang/Unsur	0,377	0,377	0,400	0,377	0,355	0,355	0,355	0,377	0,377	3,352
Hasil Konversi IKM Disnakertrans										83,805

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang : NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM DISNAKERTRANS (hasil konversi) : 83,805 = 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

Lampiran

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,400
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,400
3	Waktu	3,600
4	Biaya/Tarif	3,400
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,200
6	Kompetensi Pelaksana	3,200
7	Prilaku Pelaksana	3,200
8	Sarana dan Prasarana	3,400
9	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	3,400

Lampiran

**Rekap Saran Responden terkait Pelayanan Masyarakat
di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2023**

1. Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan sudah baik namun masih perlu peningkatan ruang layanan
2. Sudah sangat baik, semoga selalu memberikan pelayanan data dan informasi dengan baik dan lengkap
3. Tingkat sarana prasarana pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Selatan
4. Sudah baik, namun perlu ditingkatkan sarana dan prasarananya karena dibandingkan dengan instansi lain, sarananya masih kurang
5. Pelayanannya sudah baik, namun sarana dan prasarana, serta kenyamanan ruang masih kurang.



**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 13 No.69 Telepon 586190
Email: disnakertrans@sulselprov.go.id
Website: disnakertrans.sulselprov.go.id