

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	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)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	16
1. Form Kuisioner	16
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	18

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 Kabupaten Lamongan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 administrasi yang telah diberikan oleh

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 Kabupaten Lamongan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan adalah tim yang ditunjuk oleh Kepala Dinas (SK Terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Kabupaten Lamongan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden baik secara online ataupun offline sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	15
2.	Pengumpulan Data	Agustus – September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	15

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 Kabupaten Lamongan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 650 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 236 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 236 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	102	43.22%
		PEREMPUAN	134	56.78%
		JUMLAH	236	100.00%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	1.30%
		SLTP	15	6.52%
		SLTA	129	56.09%
		SI	83	36.09%
		S2	0	0.00%
		JUMLAH	230	100.00%
3	PEKERJAAN	PNS	19	7.88%
		TNI	0	0.00%
		SWASTA	2	0.41%
		WIRAUSAHA	98	41.08%
		LAINNYA	47	19.50%
		JUMLAH	236	100%
4	JENIS LAYANAN	PELATIHAN KERJA	86	36.44%
		AK-1	76	32.20%
		CPMI	43	18.22%
		HUBUNGAN INDUSTRIAL	31	13.14%
		JUMLAH	236	100%

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

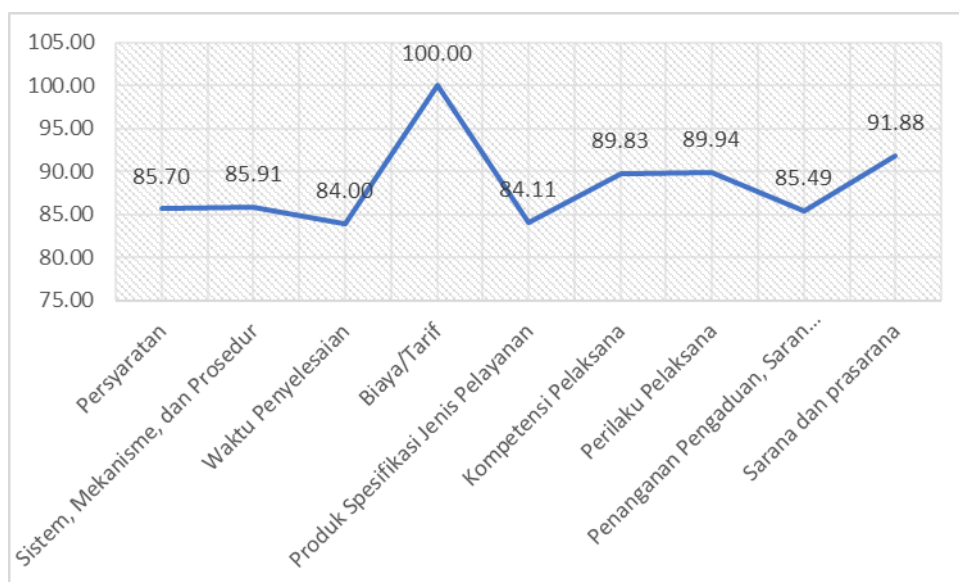
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NILAI UNSUR PELAYANAN									
KUISIONER	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	0.377	0.378	0.370	0.440	0.370	0.395	0.396	0.376	0.404
	85.70	85.91	84.00	100	84.11	89.83	89.94	85.49	91.88
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT PELAYANAN		87.65 Dengan Kategori A (Sangat Baik)							

Berdasarkan tabel tersebut seluruh unsur pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan memperoleh nilai dengan kategori A (Sangat Baik), yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dengan kualitas tinggi. Unsur dengan nilai tertinggi adalah biaya/ tarif dengan skor 100, yang menunjukkan kinerja optimal pada aspek tersebut, unsur dengan nilai relatif lebih rendah adalah waktu penyelesaian (84,00) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (84,11). Meskipun masih dalam kategori “Sangat Baik”, hal ini menunjukkan mempertahankan dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek-aspek tersebut.

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Gambar grafik di atas menyajikan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja berdasarkan sembilan unsur pelayanan. Secara umum, nilai setiap unsur berada pada kategori A (Sangat Baik) dengan rentang skor antara 84,00-100,00. Secara keseluruhan pelayanan ketenagakerjaan memperoleh hasil yang sangat baik di semua aspek, dengan nilai tertinggi pada aspek **keterjangkauan biaya** serta **kompetensi dan perilaku pelaksana**. Namun demikian, diperlukan upaya perbaikan pada aspek **ketepatan waktu penyelesaian** dan **kejelasan produk pelayanan** agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian Merupakan unsur dengan nilai terendah yaitu dengan nilai IKM 84.00 (A). Hal ini menunjukkan masih adanya keluhan masyarakat terkait durasi pelayanan. Perlu peningkatan efisiensi melalui digitalisasi optimalisasi sumber daya dan peneyederhanaan SOP.
2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan unsur dengan nilai terendah kedua dengan Nilai IKM 84.11 (A). Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai layanan sesuai standar, tetapi masih ada peluang peningkatan kualitas layanan dengan adanya inovasi digitalisasi layanan.
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan merupakan unsur dengan nilai terendah ketiga dengan nilai IKM 85.49 (A). Masyarakat menilai sudah ada mekanisme pengaduan yang berjalan, ini menggambarkan bahwa proses penanganan perlu ditingkatkan responsivitas dan kecepatan tindak lanjut agar lebih optimal, hal ini menggambarkan bahwa proses penanganan pengaduan kurang responsif. Pengguna layanan merasa tidak puas penyelesaian pengaduan saran.
4. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu di kategori Tarif dengan nilai IKM 100 (A) Ini menunjukkan bahwa tarif dianggap sangat memadai oleh pengguna atau penilai, masyarakat sangat puas karena pelayanan dinilai gratis atau biayanya sangat jelas, terjangkau, dan transparan. Unsur ini menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat.

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 :

- “Input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Kejelasan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Perlu adanya evaluasi standar kualitas layanan secara rutin.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 28 Februari 2025. 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:

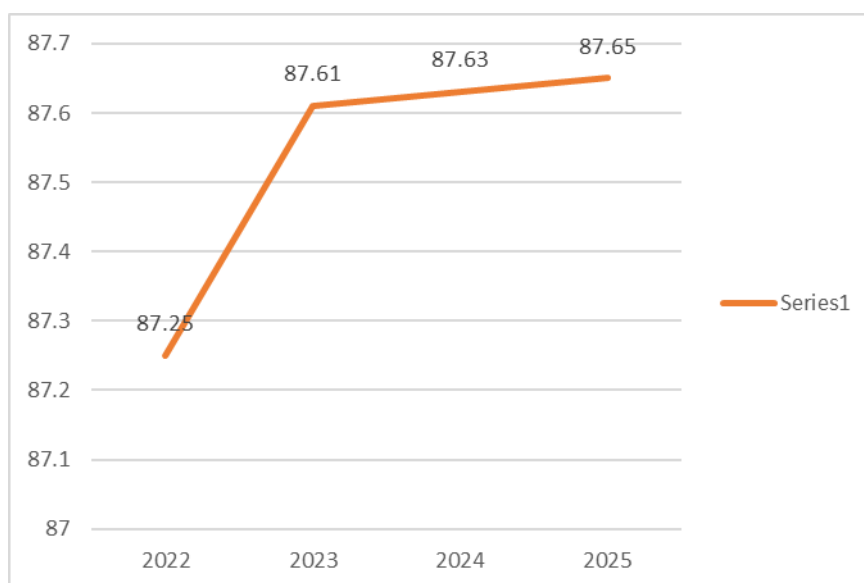
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√	
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Monitoring dan evaluasi standar kualitas layanan secara rutin.	√	√	√	√
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi sistem pengaduan online	√	√	√	√

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 Kabupaten Lamongan dapat dilihat melalui grafik berikut :

NO	Tahun			
	2022	2024	2024	2025
1. Nilai SKM	87.25	87.61	87.63	87.65



Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan, pada tahun 2024 nilai SKM pada Dinas tenaga Kerja yaitu sebesar 87.63 (A) dan meningkat menjadi 87.65 pada tahun 2025 atau mengalami peningkatan 0.02 dari tahun sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja telah berjalan baik, namun masih diperlukan perbaikan pada aspek waktu penyelesaian dan kualitas produk layanan .

BAB V

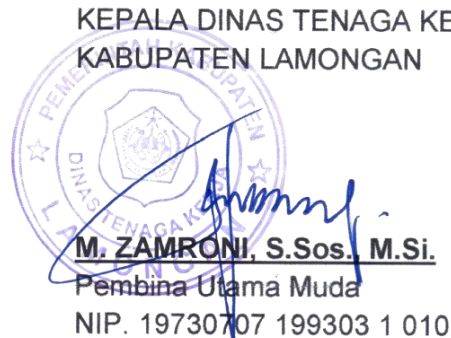
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 87.65 (A). Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari 87.63 pada tahun 2024 dan 87.65 pada tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif dengan nilai(100).

Lamongan, 01 Oktober 2025

KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN LAMONGAN



M. ZAMRONI, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730707 199303 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN LAMONGAN

Tanggal : / / / / 		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan	:	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan	:	☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha	
		☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

UNIT PELAYANAN : DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN LAMONGAN
ALAMAT : Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 63 Lamongan
Tlp/Fax. :

No	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	18	1	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
2	19	1	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	18	1	1	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	18	1	1	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4
5	20	2	1	3	5	3	3	3	4	3	4	3	2	4
6	21	2	1	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4
7	18	1	1	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4
8	18	1	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
9	18	1	1	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
10	19	1	1	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4
11	23	2	1	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4
12	20	2	1	3	5	3	2	3	4	3	4	4	3	4
13	22	2	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3
14	17	1	1	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	4
15	25	2	1	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	17	1	1	3	5	3	2	2	4	3	3	3	4	3
17	23	2	2	4	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3
18	22	2	2	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3
19	30	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
20	22	2	2	4	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	17	1	2	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	24	2	2	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3
23	25	2	2	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	21	2	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	30	3	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	24	2	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	19	1	2	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4
28	24	2	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	18	1	2	3	6	4	4	3	4	3	4	4	3	4
30	20	2	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	25	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	28	2	2	2	6	4	3	3	4	4	4	3	3	3
33	25	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
34	21	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
35	19	1	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
36	18	1	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
37	20	2	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	27	2	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
39	25	2	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
40	23	2	2	2	6	3	3	1	4	3	4	3	3	3
41	24	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
42	19	1	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	21	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	2	2	3
44	24	2	1	2	5	4	3	2	4	3	4	4	4	4
45	25	2	2	4	6	2	3	3	4	3	2	1	2	2
46	25	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	2	2	3
47	20	2	2	3	6	4	3	3	4	4	4	4	3	4
48	25	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	2	2	3
49	27	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
50	25	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
51	22	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	16	1	1	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4
53	23	2	1	1	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3

No	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
54	20	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	25	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	24	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	23	2	1	3	6	3	3	4	4	3	3	4	4	4
58	22	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	24	2	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
60	24	2	2	4	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
61	23	2	2	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4
62	26	2	1	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3
63	27	2	1	3	6	3	4	4	4	4	4	3	3	4
64	22	2	1	3	6	3	3	4	4	3	3	4	3	4
65	22	2	1	3	6	3	3	4	4	3	3	4	3	4
66	16	1	1	3	6	3	4	3	4	3	4	4	3	3
67	16	1	1	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	3
68	20	2	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	37	3	1	2	6	3	3	3	4	4	4	3	3	4
70	35	3	2	2	6	4	3	3	4	3	3	4	4	4
71	20	2	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
72	23	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	16	1	2	3	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
74	16	1	2	3	6	3	4	4	4	3	4	3	4	4
75	24	2	2	3	6	4	3	3	4	3	4	4	4	4
76	16	1	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	19	1	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	20	2	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	21	2	2	3	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
80	23	2	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
81	16	1	1	3	6	4	4	3	4	4	3	3	4	4
82	25	2	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	28	2	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	40	4	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	34	3	1	3	6	4	3	3	4	4	4	3	3	4
86	42	4	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
87	23	2	1	3	6	3	4	3	4	3	3	3	2	4
88	27	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	30	3	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	19	1	1	3	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	38	3	2	3	6	4	3	3	4	3	3	4	4	4
92	21	2	1	3	6	3	4	4	4	3	4	4	3	4
93	21	2	1	3	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	25	2	1	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
95	25	2	1	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3
96	26	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	19	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	18	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1
99	36	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	47	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	39	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
102	35	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
103	52	5	1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
104	46	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
105	34	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
106	45	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	49	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
108	34	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	34	5	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	43	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
111	52	5	1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	40	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	48	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
114	41	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
115	48	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
116	53	5	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
117	40	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	46	4	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	60	5	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	30	3	1	6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	35	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
122	42	4	2	6	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
123	32	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
124	52	5	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	
125	55	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
126	41	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	41	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	43	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	30	3	2	6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	37	3	1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
131	29	2	1	6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	41	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	46	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	62	5	2	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
135	36	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	32	3	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
137	31	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	21	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	34	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	19	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	20	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	23	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	23	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	23	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	36	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	35	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
147	25	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	29	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
149	28	2	1	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4
150	25	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
151	26	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
152	19	1	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
153	25	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
154	25	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4
155	23	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
156	18	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
157	20	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1
158	23	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	24	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
160	18	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	18	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
162	18	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
163	18	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
164	24	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3
165	19	1	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3
166	23	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
167	26	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1
168	25	2	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
169	23	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	28	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	26	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4
172	30	3	1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
173	37	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4

No	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
174	29	2	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
175	41	4	1	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
176	46	4	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
177	62	5	1	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
178	30	3	1	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
179	32	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
180	31	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
181	21	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
182	34	3	1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
183	19	1	1	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
184	20	2	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
185	23	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
186	23	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
187	23	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
188	36	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
189	35	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
190	25	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
191	29	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
192	28	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
193	25	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
194	26	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
195	19	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	25	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
197	25	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
198	25	2	2	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
199	18	1	2	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
200	20	2	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
201	25	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
202	24	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
203	18	1	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
204	18	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
205	18	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	18	1	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
207	24	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	19	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
209	25	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	26	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
211	25	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
212	25	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
213	18	1	1	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
214	20	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	25	2	2	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
216	24	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
217	18	1	2	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
218	18	1	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3
219	18	1	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
220	18	1	2	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
221	24	2	2	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
222	19	1	2	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3
223	25	2	2	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3
224	18	1	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
225	20	2	2	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3
226	25	2	2	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
227	24	2	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
228	18	1	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
229	18	1	2	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3
230	18	1	2	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
231	18	1	2	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3
232	24	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	19	1	2	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4

No	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
234	23	2	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
235	26	2	2	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
236	25	2	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
Nilai /Unsur						809	811	793	944	794	848	849	807	800	
NRR / Unsur						3.428	3.436	3.360	4.000	3.364	3.593	3.597	3.419	3.675	
NRR tertbg/ unsur						0.377	0.378	0.370	0.440	0.370	0.395	0.396	0.376	0.404	
															3.506
IKM Unit pelayanan															87.655
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 0,11 per unsur						No.	UNSUR PELAYANAN					NRR	NILAI IKM	MUTU PELAYANAN	
						U1	Persyaratan					3.428	85,7	A	
						U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur					3.436	85,91	A	
						U3	Waktu Penyelesaian					3.360	84,00	A	
						U4	Biaya/Tarif					4.000	100	A	
						U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					3.364	84,11	A	
						U6	Kompetensi Pelaksana					3.593	89,83	A	
						U7	Perilaku Pelaksana					3.597	89,94	A	
						U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					3.419	85,49	A	
						U9	Sarana dan prasarana					3.675	91,88	A	
IKM UNIT PELAYANAN :						87.65									

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2025**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Ketenagakerjaan
87.65	RESPONDEN JUMLAH : 230 orang JENIS KELAMIN : L =102 orang / P = 134 orang PENDIDIKAN : SD = 3 orang SMP = 15 orang SMA = 129 orang DIII = 83 orang S1 = 6 orang S2 = 3 orang Periode Survei = (15-september-2025) s/d (26-oktober-2025)

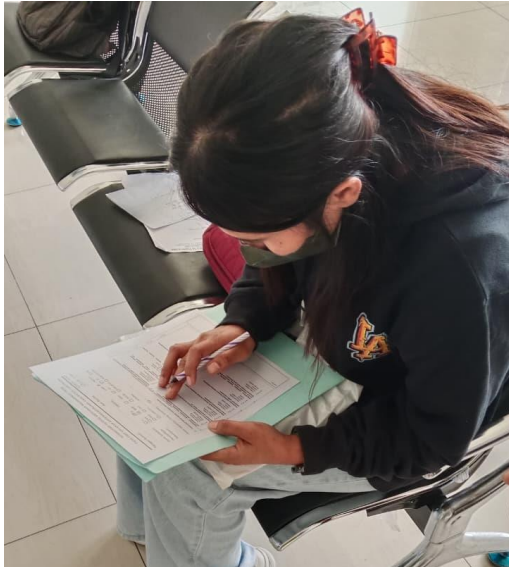
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN LAMONGAN



M. ZAMRONI, S.Sos. M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730707 199303 1 010

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



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



**DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN LAMONGAN
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 Teanaga Kerja Kabupaten Lamongan

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 Lamongan periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86.40	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.92	A
3	Waktu Penyelesaian	85.25	A
4	Biaya/Tarif	98.22	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.82	A
6	Kompetensi Pelaksana	89.85	A
7	Perilaku Pelaksana	86.19	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.04	A
9	Sarana dan prasarana	91.95	A

Berdasarkan 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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua 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	Unsur 3 Waktu Penyelesaian	1.1. Penyelenggara Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD		√			Kasubbag Umum dan Kepegawaian
2	Unsur 9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.2. Penyelenggara Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD		√			Kasubbag Umum dan Kepegawaian

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	1.1. Penyelenggara Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	Sudah	Monitoring dan evaluasi pelayanan dan peneyederhananaan SOP pelayanan		
	1.2. Penyelenggara Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	Sudah	Pembuatan SOP penanganan aduan masyarakat		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan 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	Peningkatan penyelenggaraan pelayanan dengan dilaksanakannya pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan	Pelaksanaan pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan	Bulan mei tahun 2025	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	1. BKPSDM Kab. Lamongan 2. Bag. Organisasi Setda Kab. Lamongan

Lamongan, 01 Oktober 2025

KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN LAMONGAN


M. ZAMRONI, S.Sos. M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730707 199303 1 010