



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TENTANG PELAYANAN DI DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2023



Dinas Tenaga Kerja
Pemerintah Kabupaten Lamongan
Tahun Anggaran 2023



KATA SAMBUTAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Salam Sejahtera

Puji syukur alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kita dapat menyelesaikan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023.

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu upaya Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, maka Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan dapat melakukan perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat yang mencapai **87,61** yang berarti Nilai Mutu Pelayanan “**A**” (**Sangat Baik**).

Tentu saja, hasil ini tidak boleh membuat kita berpuas diri. Kita harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dengan meningkatkan kompetensi SDM, memperbaiki sarana dan prasarana, serta memberikan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik.

Saya berharap, hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023 ini dapat menjadi motivasi bagi kita semua untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan bimbingan kepada kita semua dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab kita.

Akhirul kalam, wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Lamongan, November 2023

Kepala Dinas Tenaga Kerja
Pemerintah Kabupaten Lamongan

AGUS CAHYONO, SE,M.Si



KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang dalam kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas izin dan rahmat serta karuniaNYA kami dapat mengerjakan Kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Bidang Ketenagakerjaan Kabupaten Lamongan tahun 2023. Indeks hasil perhitungan ini merupakan Nilai Mutu Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023. Pengukuran indeks kepuasan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan hal-hal yang menunjukkan aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang menjadi kewenangan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan melalui survei, serta memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi. Selain itu, hasil pengukuran juga bermanfaat untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan ketenagakerjaan dan transmigrasi oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan

Laporan ini merupakan laporan akhir dari seluruh progres pekerjaan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Bidang Ketenagakerjaan Kabupaten Lamongan tahun 2023. Laporan ini memuat analisa hasil survei masyarakat dan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten lamongan.

Semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, yang nantinya akan berguna dan membantu Pemerintah Kabupaten Lamongan khususnya Dinas Tenaga Kerja dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, serta dapat menjadi evaluasi supaya di tahun depan pelayanan publik dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.

Lamongan, November 2023

Tim Penyusun

TTD



DAFTAR ISI

Kata Sambutan.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel.....	v
Daftar Gambar	vi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Hasil yang Diharapkan	3
1.5 Dasar Hukum.....	3
1.6 Waktu Pelaksanaan.....	3
1.7 <i>Output</i> Pekerjaan	4
1.8 Sistematika Penyajian.....	4
Bab 2 Kajian Pustaka	6
2.1 Pelayanan Publik	6
2.2 Unsur Pelayanan Publik	8
2.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	8
2.4 Komponen Standar Pelayanan Publik	9
2.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	9
Bab 3 Metodologi Penelitian	12
3.1 Jenis Penelitian	12
3.2 Sumber Data	13
3.3 Pengumpulan Data.....	13
3.4 Penetapan Pelaksanaan Jenis Layanan	15
3.5 Analisis Data	16
3.6 Perangkat Pengolahan	16
Bab 4 Hasil dan Pembahasan.....	18

Survei Kepuasan Masyarakat
Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
Kabupaten Lamongan Tahun 2023



4.1 Kondisi Geografis.....	18
4.2 Kondisi Demografi	18
4.3 Angkatan Kerja dan Bukan Angkatan Kerja	19
4.4 Kemiskinan.....	20
4.5 Jumlah Responen.....	21
4.6 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten lamongan.....	22
4.6.1 Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)	22
4.6.2 Pelayanan Bursa Khusus	25
4.6.3 Pelayanan Job Fair.....	27
4.6.4 Pelayanan Pemagangan	29
4.6.5 Pelayanan Transmigrasi	31
4.6.6 Pelayanan Antar Kerja Antar Negara (AKAN) atau Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI).....	32
4.6.7 Pelayanan Pelatihan Kerja	35
4.6.8 Pelayanan Kelembagaan Pelatihan Kerja	41
4.6.9 Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI).....	43
4.6.10 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan	45
4.6.12 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Keseluruhan Layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan.....	46
Bab 5 Penutup	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	4
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Lamongan tahun 2021 ..	18
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas Menurut Jenis Kegiatan Selama Seminggu yang Lalu dan Jenis Kelamin di Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ..	19
Tabel 4.3 Garis Kemiskinan, Jumlah, dan Persentase Penduduk Miskin di Kabupaten Lamongan, 2015–2022.....	20
Tabel 4.4 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Layanan	21
Tabel 4.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)	22
Tabel 4.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Bursa Khusus	25
Tabel 4.7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Job Fair	28
Tabel 4.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemagangan	30
Tabel 4.9 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Transmigrasi	32
Tabel 4.10 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Antar Kerja Antar Negara (AKAN) atau Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	33
Tabel 4.11 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pelatihan Kerja.....	36
Tabel 4.12 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kelembagaan Pelatihan Kerja	41
Tabel 4.12 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Hubungan Industrial	43
Tabel 4.13 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan	45



DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Grafik Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Layanan 21



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayan publik dari aparatur/instansi pemerintahan saat ini telah menjadi salah satu isu strategis, karena baik buruknya sikap dan perlakuan aparatur/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat, akan menentukan citra dari aparatur/instansi. Saat ini, kinerja dari pelayanan publik dirasa masih belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik. Hal ini ditunjukkan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media. Masyarakat cenderung mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat dan bermutu pada berbagai aspek. Oleh karena itu, untuk dapat memenuhi harapan tersebut diperlukan upaya peningkatan kualitas secara terus menerus dan berkelanjutan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam 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, dimana aparatur/instansi sebagai penyelenggara wajib untuk melakukan penilaian kinerja pelayanan publik secara berkala. Sebagai tindak lanjut dari dua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan menteri tersebut menjadi acuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat, yang sekaligus sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan pada tahun 2023 melakukan Survei Kepuasan Masyarakat



(SKM) untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat Kabupaten Lamongan. Pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei ini juga dimaksudkan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan pada masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Berapa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan ketenagakerjaan dan transmigrasi yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan ?
2. Bidang pelayanan apa yang IKM nya paling rendah, pada pelayanan ketenagakerjaan dan transmigrasi oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan ?
3. Apa yang harus dilakukan dalam pelayanan ketenagakerjaan dan transmigrasi pada jenis pelayanan yang IKM nya paling rendah oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan ?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan dan hal-hal yang menunjukkan aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang menjadi kewenangan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan melalui survei, serta memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi.

Adapun tujuannya yaitu:

1. Mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan ketenagakerjaan dan transmigrasi yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan;
2. Melakukan evaluasi terhadap pelayanan ketenagakerjaan dan transmigrasi oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan



1.4 Hasil Yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari Kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Bidang Ketenagakerjaan Kabupaten Lamongan tahun 2023 adalah tersedianya data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta harapan dan saran-saran masyarakat untuk perbaikan atau evaluasi pelayanan selanjutnya.

1.5 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum peraturan perundang-undangan yang dipergunakan adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

1.6 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Bidang Ketenagakerjaan Kabupaten Lamongan tahun 2023 dilakukan selama 60 (Enam Puluh) hari kalender, dengan jadwal pelaksanaan sebagai berikut:



Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

NO.	URAIAN KEGIATAN	MINGGU KE							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Menyusun instrumen survei								
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel								
3.	Menentukan responden								
4.	Pelaksanaan survei								
5.	Mengolah dan menginterpretasi data hasil survei								
6.	Penyusunan dan <i>Layout</i> Materi								
7.	Pelaporan draft akhir								
8.	Proses Cetak Laporan								

1.7 *Output* Pekerjaan

Produk kerja yang dihasilkan dari Kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Bidang Ketenagakerjaan Kabupaten Lamongan tahun 2023 yaitu:

- a. Buku Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Bidang Ketenagakerjaan Kabupaten Lamongan tahun 2023 sebanyak 10 (Sepuluh) buku dengan ukuran A4 dan jilid *softcover*)
- b. *Softcopy* dalam bentuk *flashdisk* sebanyak 1 (satu) buah yang berisi Desain akhir Buku Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Bidang Ketenagakerjaan Kabupaten Lamongan Tahun 2023.

1.8 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, maksud dan tujuan, sasaran, referensi hukum, keluaran, waktu pelaksanaan pekerjaan dan sistematika penyajian laporan.



Bab 2 Kajian Literatur

Bab ini menguraikan tentang literatur yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan.

Bab 3 Pendekatan dan Metodologi

Bab ini menguraikan tentang pendekatan dan metodologi terkait pelaksanaan pekerjaan.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang hasil survei dan analisa perhitungan IKM untuk masing masing unit layanan.

Bab 5 Simpulan dan Rekomendasi

Bab ini berisi simpulan dan rekomendasi terkait pelaksanaan pekerjaan



BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 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 publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001: 51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat. Dari dua pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai perundang – undangan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta.

Pelayanan publik pada hakekatnya memiliki ruang lingkup yang luas. Pelayanan publik tidak terbatas pada proses pelayanan tatap muka antara unsur yang melayani yaitu pemerintah dan orang yang dilayani yaitu publik tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Pasal 5 UU Pelayanan Publik ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Kumorotomo dalam Dwiyanto (2008:206) menyatakan bahwa karena itu tuntutan – tuntutan terhadap para aparatur pemerintah pada lembaga birokrasi pemerintah seringkali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur dari lembaga birokrasi pemerintah dalam peorses pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat sendiri.

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:



1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terdapat 12 Asas Pelayanan Publik yaitu:

1. Kepentingan Umum. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian Hukum. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan Hak. Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.



11. Ketepatan Waktu. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan Kemudahan dan Keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2.2. Unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.3. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Kementerian Ketenagakerjaan, No 12 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan, bahwa pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip :

- a. sederhana, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas, serta biaya terjangkau bagi Masyarakat;
- b. partisipatif, yaitu peningkatan peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat;
- c. akuntabel, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;



- d. berkelanjutan, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan; dan
- f. keadilan, yaitu pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua Masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.4. Komponen Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Kementerian Ketenagakerjaan, No 12 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan, bahwa komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian layanan, meliputi:

- a. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan Masyarakat;
- e. produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
- f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.5. Kualitas Pelayanan Publik

Good governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi keinginan banyak orang di Indonesia. Walaupun banyak sekali perbedaan pemahaman mengenai good governance tetapi sebagian besar masyarakat membayangkan bahwa adanya good governance ini akan



membuat masyarakat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik, sehingga angka korupsi semakin rendah dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan rakyatnya.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan pemerintah agar mampu bertahan dan mendapat kepercayaan masyarakat. Pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang memberi pelayanan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani karena mereka yang bisa menikmati layanan tersebut, sehingga mereka dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi keinginannya.

Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*service quality*) dengan cara membandingkan persepsi dari para konsumen atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa yang mereka terima atau rasakan sesuai dengan yang mereka harapkan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan para pengguna jasa maka pelayanan tersebut dikatakan baik dan berkualitas. Sebaliknya apabila jasa yang diterima lebih rendah atau tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan buruk.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa termasuk juga puskesmas tentunya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan atau pasien harus mampu memberikan mutu pelayanan berkualitas kepada pelanggan. Menurut Parasuraman, (dalam Arief,2006:125-128) bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh sepuluh dimensi *service quality* yaitu *reliability, responsivitas, kompetensi, akses, courtesy (kesopanan), Communication, credibility, security, understanding the customer, dan tangible* yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan/kemampuan untuk mewujudkan janji) yaitu kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan service yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan,jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu.



2. Responsivitas (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu, kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan pelanggan.
3. Kompetensi, setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
4. Akses, meliputi kemudahan untuk ditemui dan dihubungi. Hal ini lokasi fasilitas jasa mudah untuk dijangkau, waktu untuk menunggu tidak terlalu lama, sarana komunikasi yang tersedia dan lain-lain.
5. *Courtesy* (kesopanan), meliputi sikap sopan santun, respek perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact person.
6. *Communication*, memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya
8. *Security*, aman dari bahaya, risiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan finansial dan kerahasiaan.
9. *Understanding the customer*, usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible* (tampilan fisik pelayanan), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa.



BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang lebih mementingkan aspek kedetailan informasi pada suatu fenomena daripada distribusi kejadian pada suatu populasi. Pendekatan ini lebih melihat pentingnya informasi yang dapat menggambarkan aspek kualitas yang terjadi pada fenomena yang dipelajari dan dipecahkan, daripada prosentasi / frekuensi kejadian. Oleh karena itu teknik sampling dalam pendekatan kualitatif tidak terlalu penting. Sedangkan pendekatan kuantitatif dalam menggambarkan dan memecahkan fenomena, lebih memandang pada frekuensi /distribusi kejadian dalam suatu populasi untuk dapat mewakili kejadian dalam populasi. Dari distribusi kejadian atau data/informasi yang terjadi kemudian diolah secara kuantitaif.

Pendekatan kualitatif dilakukan untuk lebih memahami fenomena secara lebih spesifik, lebih kaya informasi, sampai dapat menemukan anomali-anomali yang terjadi dalam populasi/ sistem. Oleh karenanya pendekatan kualitatif ini seringkali dilakukan pada penelitian-penelitian deduktif yang bersifat pembuktian teori yang sudah pernah dirumuskan. Sedangkan pendekatan kuantitatif karena sifatnya lebih untuk dapat menggeneralisir kejadian/ perilaku dalam populasi, maka sampel yang tepat akan mempengaruhi penggeneralisiran populasi dari sampel. Oleh karena itu pendekatan ini banyak digunakan pada penelitian yang bersifat induktif, yang menggeneralisir perilaku/ kejadian dalam sampel menjadi perilaku/ kejadian dalam populasi.

Dalam penyelesaian pekerjaan ini, dipakai kedua pendekatan secara komplementatif, dimana pendekatan kuantitatif dipakai untuk dapat melihat perilaku dalam sistem/populasi yang paling banyak dan yang paling sedikit/kecil. Tetapi disamping itu dilengkapi dengan pendekatan kualitatif yang dapat mengekplorasi kejadian/perilaku kecil yang tersembunyi yang selama ini terjadi tidak/kurang terperhatikan sehingga tidak dapat ditangkap dalam pendekatan kuantitatif. Pendekatan kualitatif banyak dilakukan dengan metode: wawancara dan atau *Focus Group*



Discussion, sedangkan pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner atau formulir isian data/informasi atau dengan menganalisis data-data sekunder yang sudah tersedia.

3.2. Sumber Data

Berdasarkan sumber pengambilannya, data dibedakan atas dua, yaitu: (Hasan, 2002: 82).

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer ini juga disebut data asli atau data baru.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti terdahulu. Data sekunder disebut juga data tersedia.

3.3. Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data dilakukan dengan:

- a. Pengamatan/observasi dan Dokumentasi

Metode pengamatan atau observasi dilakukan dengan mengamati langsung obyek studi yang bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang akurat mengenai kondisi saat ini, fakta-fakta yang ada dilapangan baik itu permasalahan, aktifitas, perilaku maupun kebutuhan pengembangan. Pengamatan/observasi ini ditunjang dengan pencatatan kondisi lapangan serta dokumentasi/pengambilan gambar/foto secara digital untuk lebih mengoptimalkan hasil pengamatan yang ingin dicapai/data terbaru/teknik langsung dari lapangan atau objek kajian

- b. Metode *interview/wawancara*

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan peneliti (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari informan. Mempunyai tujuan untuk mendapatkan data yang lebih mendetail dan terperinci dari individu-individu yang kesehariannya berada di lapangan dan individu-individu yang mempunyai kaitan langsung ataupun tidak langsung dengan obyek. Adapun data-data yang dapat diambil diantaranya adalah aktivitas, perilaku, dan kebutuhan dilihat dari individu dan komunitas. Wawancara



dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada *stakeholder* seperti unit pelayanan pemerintah daerah terkait dan masyarakat penerima manfaat setempat.

c. Metode Angket / Kuisisioner

Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan (Riduwan, 2007:71). Sedangkan kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002:128). Kuesioner yang digunakan dalam kajian ini, termasuk kategori kuesioner tertutup dengan skala bertingkat.

Penyusunan instrumen studi harus mengetahui dan paham tentang jenis skala pengukuran yang digunakan dan tipe-tipe skala pengukuran agar instrumen bisa diukur sesuai apa yang hendak diukur dan bisa dipercaya serta konsisten terhadap permasalahan instrumen penelitian. Definisi dari skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2006:103). Jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Sedangkan skala sikap yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

Hasil data primer dari kuesioner yang disusun dalam kajian ini, perlu diuji kesahihan atau validitas dan keandalan atau reliabilitasnya karena data tersebut berasal dari jawaban responden yang mungkin dapat menimbulkan bias. Ada 2 (dua) macam pengujian yang diperlukan untuk mengatasi hal tersebut, yaitu uji kesahihan (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reability*).

Pertanyaan bersifat tertutup dengan kategori jawaban (SS= Sangat Setuju = 4; S= Setuju=3; TS= Tidak Setuju=2; STS= Sangat Tidak Setuju=1).

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif melalui kuisioner/angket, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, diantaranya:



- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- c. Perilaku Petugas
- d. Waktu Pelayanan, yaitu jangka waktu
- e. Biaya/Tarif
- f. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- g. Kompetensi Pelaksana
- h. Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan
- i. Sarana dan Prasarana
- d. Penetapan Responden

Responden adalah penduduk yang sedang atau telah mendapatkan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lamongan sesuai dengan jenis layanan masing-masing. Responden dipilih secara acak dengan memperhatikan sebaran jenis layanan secara proporsional.

3.4. Penetapan Pelaksanaan Jenis Layanan

Adapun jenis-jenis layanan yang akan di survei di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1),
- b. Pelayanan Bursa Khusus,
- c. Pelayanan Job Fair,
- d. Pelayanan Pemagangan,
- e. Pelayanan Transmigrasi,
- f. Pelayanan Antar Kerja Antar Negara (AKAN) atau Calon pekerja iigran Indonesia (CPMI),
- g. Pelayanan Pelatihan Kerja,
- h. Pelayanan Kelembagaan Pelatihan Kerja,
- i. Hubungan Industrial,



3.5. Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dalam setiap jenis layanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Kuesioner yang masuk akan diolah untuk mendapat IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dengan memakai rumus sebagai berikut : Bobot Nilai RataRataTertimbang=(jumlah bobot/jumlah unsur) = $1/9 = 0,11$

Nilai IKM= (Total dari nilai persepsi per unsur / Total unsur yang diisi) x Nilai Penimbang. Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : Nilai konversi IKM = Hasil nilai IKM x 25.

Tabel 3.1 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	A	Sangat Baik

3.6. Perangkat Pengolahan

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database. Sementara untuk pengolahan secara manual dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9), kemudian dijumlahkan total untuk mendapatkan jumlah nilai per unsur;
2. Mencari nilai rata - rata per unsur pelayanan dengan membagi jumlah nilai per unsur dengan jumlah responden yang mengisi;



3. Mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dengan mengalikan nilai rata - rata per unsur dengan 0,091 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang;
4. Mencari nilai indeks per unsur dengan mengalikan nilai rata-rata per unsur dengan angka 25;
5. Mencari nilai indeks total dengan menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang;
6. Mencari nilai IKM dengan mengalikan nilai indeks total dengan nilai dasar (25);
7. Mencari nilai mutu dan kinerja unit pelayanan



BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kondisi Geografis

Secara astronomis, Lamongan terletak $6^{\circ}51'54''$ sampai dengan $7^{\circ}23'6''$ lintang selatan dan antara $112^{\circ}4'41''$ sampai dengan $112^{\circ}33'12''$ bujur timur. Berdasarkan posisi geografinya, Lamongan memiliki batas-batas: Sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa; Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Jombang dan Mojokerto; Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bojonegoro dan Tuban; Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Gresik.

Kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah kurang lebih 1.812,8 km² atau +3,78% dari luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Dengan panjang garis pantai sepanjang 47 km, maka wilayah perairan laut Kabupaten Lamongan adalah seluas 902,4 km², apabila dihitung 12 mil dari permukaan laut

4.2. Kondisi Demografi

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Lamongan tahun 2021

No	Kecamatan	Jumlah (th)		Pertumb dlm %
		2021	2022	
1	2	3	4	5
1	Sukorame	21. 256	21.402	0,7
2	Bluluk	22. 725	22.898	0,8
3	Ngimbang	48. 224	48.938	1,5
4	Sambeng	51. 884	52.455	1,1
5	Mantup	46. 026	46.499	1
6	Kembangbaru	48. 948	49.344	0,8
7	Sugio	60. 847	61.873	1,7
8	Kedungpring	61. 220	63.201	3,2
9	Modo	50. 333	52.297	3,9
10	Babat	90. 671	93.241	2,8
11	Pucuk	48. 748	50.553	3,7

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



No	Kecamatan	Jumlah (th)		Pertumb dlm %
		2021	2022	
1	2	3	4	5
12	Sukodadi	56. 538	57.480	1,7
13	Lamongan	68. 870	69.367	0,7
14	Tikung	46. 140	46.883	1,6
15	Sarirejo	24. 275	24.533	1,1
16	Deket	42. 417	42.545	0,3
17	Glagah	40. 504	41.443	2,3
18	Karangbinangun	39. 351	40.418	2,7
19	Turi	52. 964	53.799	1,6
20	Kalitengah	34. 903	35.729	2,4
21	Karanggeneng	42. 523	43.540	2,4
22	Sekaran	46. 998	49.768	5,9
23	Maduran	35. 219	36.982	5
24	Laren	50. 675	53.549	5,7
25	Solokuro	48. 422	50.047	3,4
26	Paciran	97. 807	98.838	1,1
27	Brondong	77. 539	80.419	3,7
	Jumlah Total	1.356.027	1.386.941	2,3

Sumber: Kabupaten Lamongan dalam Angka 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan penduduk Kabupaten Lamongan yang tersebar dalam 27 kecamatan, sebanyak 1.356.021 jiwa. Jumlah penduduk kecamatan paling banyak berada di Kecamatan Paciran yakni sebanyak 97. 807 Jiwa, Sedangkan jumlah penduduk paling sedikit berada pada Kecamatan Sukorami yakni sebanyak 21. 256 jiwa.

4.3. Angkatan Kerja dan Bukan Angkatan Kerja

Tabel 4.2: Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas Menurut Jenis Kegiatan Selama Seminggu yang Lalu dan Jenis Kelamin di Kabupaten Lamongan Tahun 2022

Kegiatan Utama	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
I. Angkata Kerja	392.202	280.087	672.289
1. Bekerja	366.983	264.628	631.611
2. Pengangguran Terbuka	25.219	15.459	40.678
II. Bukan Angkatan Kerja	71.996	224.812	297.808
1. Sekolah	37.449	35.044	72.493



Kegiatan Utama	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
2. Mengurus Rumah Tangga	11.712	169.377	181.089
3. Lainnya	23.835	20.391	44.226
Jumlah Total	465.198	504.899	970.097

Sumber: Kabupaten Lamongan dalam Angka 2022

Berdasarkan tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa pengangguran terbuka di Kabupaten Lamongan sebanyak 33.476 orang atau sebesar 4,90% dari total angkatan kerja. Mereka inilah yang perlu mendapatkan perhatian agar dapat bekerja dan menjadi produktif.

4.4. Kemiskinan

Tabel 4.3: Garis Kemiskinan, Jumlah, dan Persentase Penduduk Miskin di Kabupaten Lamongan, 2015–2022

Tahun Year (1)	Garis Kemiskinan (rupiah/kapita/bulan) <i>Poverty Line (rupiah/capita/month)</i> (2)	Jumlah Penduduk Miskin (ribu) <i>Number of Poor People (thousand)</i> (3)	Persentase Penduduk Miskin <i>Percentage of Poor People</i> (4)
2015	303.780	182,6	15,38
2016	321.002	176,9	14,89
2017	335.783	171,4	14,42
2018	360.444	164	13,8
2019	380.220	157,1	13,21
2020	397.980	164,68	13,85
2021	419.309	166,82	13,86
2022	446.661	151,08	12,53

Sumber: Kabupaten Lamongan dalam Angka 2022



Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk miskin di Kabupaten Lamongan sejak tahun 2015 – 2022, secara umum telah mengalami penurunan yang signifikan. Dimana pada tahun 2015 jumlah penduduk miskin sebanyak 182.600 jiwa atau sebesar 15,38% dari total jumlah penduduk, dan pada tahun 2022 telah menurun menjadi 151.080 jiwa atau sebesar 12,53% dari total jumlah penduduk Kabupaten Lamongan.

4.5. Jumlah Responden

Tabel 4.4 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Layanan

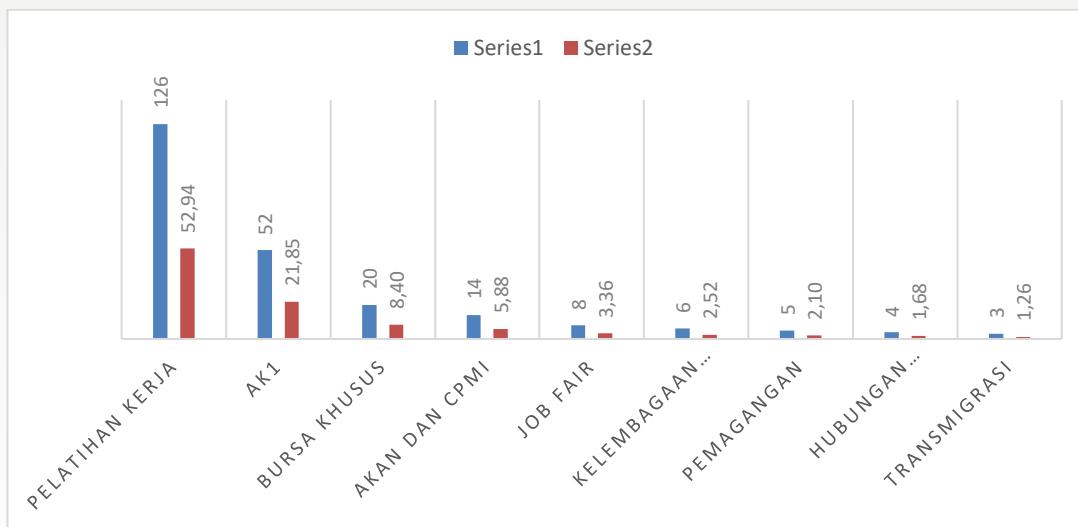
No	Jenis Layanan	Jumlah	%
1	Pelatihan Kerja	126	52,94
2	AK1	52	21,85
3	Bursa khusus	20	8,40
4	AKAN dan CPMI	14	5,88
5	Job Fair	8	3,36
6	Kelembagaan Pelatihan kerja	6	2,52
7	Pemagangan	5	2,10
8	Hubungan Industrial	4	1,68
9	Transmigrasi	3	1,26
Jumlah Total		238	100,00

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, tampak bahwa secara keseluruhan responden yang memberikan jawaban terhadap kuesioner yang disebar sebanyak 238 responden. Sebaran tertinggi terdapat pada Pelayanan Pelatihan kerja sebanyak 126 responden atau sebesar 52,94%, disusul oleh Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1), yakni sebanyak 52 responden atau sebesar 21,85%. Sedangkan responden paling sedikit pada Pelayanan Transmigrasi yakni sebanyak 3 responden atau sebesar 1,26%.



Gambar 4.1 Grafik Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Layanan



Sumber: data primer diolah, 2023

4.6. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten lamongan

4.6.1 Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dengan responden sebanyak 52 responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebesar **3,45** dan setelah dikonversi maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar **86,36**. Berdasarkan interval kategorisasi mutu pelayanan masuk dalam kategori dengan nilai **A**. Hal ini bermakna bahwa kinerja layanan Layanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023 adalah **sangat baik**. Perhitungan dan pengolahan data disajikan dalam tabel 4.5 berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Tabel 4.5 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)

No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekerj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	34		P	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	52		L	SLTA	Karyawan swasta	4	4	3	3	4	4	3	4	3
3	24		L	SLTA	Tki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	21		L	SLTP	belum bekerja	4	4	4	4	4	2	4	4	4
5	31		P	S1	Perawat	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	34		P	DIPL	Bidan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
7	47		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	48		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	26		P	DIPL	Bidan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	22		L	SLTA	nganggur	2	2	3	2	3	3	3	3	3
11	24		P	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	22		L	SLTA	Belum bekerja	3	3	4	4	4	3	4	4	4
13	29		L	SLTP	wiraswasta	1	2	4	2	4	2	4	4	3
14	28		L	SLTA	Bangunan	3	2	4	3	4	2	3	2	3
15	30		L	SLTP	Buruh	3	2	3	3	4	3	3	3	3
16	27		L	SLTA	Operator dan mekanik alat berat	3	4	4	4	3	4	3	3	3
17	22		L	SLTA	Kuli	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18	25		L	S1	Perawat	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	40		L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20	37		L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	23		L	SLTP	Karyawan swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	4
22	40		L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	20		L	SLTA	Di rumah aja	4	3	4	3	4	4	4	4	4
24	27		L	SLTA	Belum	4	4	4	4	4	3	3	3	4
25	40		L	SLTA	Nelayan	3	3	3	3	4	3	3	3	3
26	20		L	SLTA	Konstruksi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	29		L	S1	Belum bekerja	3	4	3	3	3	4	3	3	4
28	27		L	S1	Wiraswasta	4	3	3	3	4	3	4	4	3
29	25		L	SLTA		4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	21		L	SLTA	Wiraswasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	33		L	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekerj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
32	29		P	SLTA	Pekerja migran	3	3	3	3	4	3	3	4	3
33	35		L	SLTA	Wiraswasta	3	4	4	4	4	3	4	4	3
34	25		L	S1	Karyawan perusahaan	4	4	4	4	4	3	4	4	2
35	35		L	S1	Karyawan swasta	4	3	4	4	4	3	3	4	4
36	24		L	S1	Pencari Kerja	4	3	3	3	4	3	3	3	3
37	23		L	S1	Wiraswasta	4	3	4	3	4	3	4	3	4
38	29		L	S1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	27		L	S1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	26		L	S1	Belum bekerja	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	42		P	SD	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	26		L	S1	-	3	3	3	2	1	3	2	2	2
43	27		P	SLTA		4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	21		P	SLTA	Belum kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	24		P	DIPL	Bidan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	23		L	DIPL	Belum bekerja	2	3	2	2	3	2	2	2	2
47	34		L	SLTP	wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	26		L	S1	pencari kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	23		L	SLTA	Kuli bangunan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	43		P	SLTA	Kuli bangunan	4	3	4	4	4	3	4	4	4
51	32		L	DIPL	Konsultan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	23		P	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai						181	177	185	178	194	174	181	183	180
Nilai Rata-Rata						3,481	3,404	3,558	3,423	3,731	3,346	3,481	3,519	3,462
Nilai Rata-Rata Tertimbang						0,383	0,374	0,391	0,377	0,410	0,368	0,383	0,387	0,381
IKM														3,45
Nilai IKM dikonversi														86,36

Sumber: data primer diolah, 2022

KET:

- U1-U9 : Unsur Pelayanan nomor 1 sd 9
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- Nilai Rata2 : jumlah Nilai dibagi jumlah Responden
- Nilai Rata2 : $\text{Nilai Rata2} \times 1/9$
- Tertimbang

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Konversi/Mutu pelayanan : Nilai Rata2 IKM Tertimbang x 25

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	:	81,26 - 100,00
B (Baik)	:	62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	:	43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 43,75

Kesimpulan:

Nilai IKM Setelah dikonversi : 86,36
 : SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan
 Kinerja Unit Pelayanan : Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jml	%
1. Laki-Laki	37	74,00%
2. Perempuan	13	26,00%
Jumlah	52	100,00%

Usia Responden

Umur (th)	Jml	%
1. < 20	0	0,00%
2. 20-29	34	65,38%
3. 30-39	10	19,23%
4. 40-49	7	13,46%
5. > 50	1	1,92%
	52	100%

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jml	%
1. sd Tamat SD	1	3,70%
2. SLTP	6	22,22%
3. SLTA	0	0,00%
4. D1/D2/D3/D4	5	18,52%
5. S1	15	55,56%
Jumlah	52	100%



4.6.2 Pelayanan Bursa Khusus

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Pembuatan Bursa Khusus dengan responden sebanyak 20 responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebesar **3,49** dan setelah dikonversi maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar **87,18** Berdasarkan interval kategorisasi mutu pelayanan masuk dalam kategori dengan nilai **A**. Hal ini bermakna bahwa kinerja layanan Layanan Bursa Khusus pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023 adalah **sangat baik**. Perhitungan dan pengolahan data disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.6 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Bursa Khusus

No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U ₄	U5	U6	U7	U8	U9
I	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	50	L	S1	Guru PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	43	L	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	38	P	S2	Ketua BKK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	24	L	S1	Guru	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
5	36	L	S1	Guru	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4
6	46	L	S1	Guru	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
7	34	L	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	40	L	S1	Guru (BKK)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	28	L	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	39	L	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	35	P	S1	Guru	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
12	51	L	S1	Guru	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
13	45	L	S1	Guru	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	33	L	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U ₄	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3		P	S1	Guru	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2		L	SLT A		2	3	3	2	4	3	2	3	3
1	3		P	S1	Guru	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	4		L	S1	Guru	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	4		P	S2	Guru	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	1		P	SLT A	Konveksi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Nilai						67	71	72	68	74	72	70	69	71
Nilai Rata-Rata						3,35	0	3,550	3,600	3,400	3,700	3,600	3,500	3,45 0 3,55 0 0
Nilai Rata-Rata Tertimbang						0,369	0,391	0,396	0,374	0,407	0,396	0,385	0,380	0,39 1
IKM														3,49
Nilai IKM dikonversi														87,18

Sumber: data primer diolah, 2023

- | | | |
|-------------------------|---|--------------------------------------|
| U1-U9 | : | Unsur Pelayanan nomor 1 sd 9 |
| IKM | : | Indeks Kepuasan Masyarakat |
| Nilai Rata2 | : | Jumlah Nilai dibagi jumlah Responden |
| Nilai Rata2 Tertimbang | : | Nilai Rata2 x 1/9 |
| Konversi/Mutu pelayanan | : | Nilai Rata2 IKM Tertimbang x 25 |

- | | | |
|-----------------|---|----------------|
| Mutu Pelayanan | | |
| A (Sangat Baik) | : | 81,26 - 100,00 |
| B (Baik) | : | 62,51 - 81,25 |
| C (Kurang Baik) | : | 43,76 - 62,50 |
| D (Tidak Baik) | : | 25,00 - 43,75 |

- | | | |
|------------------------------|---|----------------------|
| Kesimpulan: | | |
| Nilai UKM Setelah dikonversi | : | 87,18 SANGAT |
| Mutu Pelayanan | : | BAIK |
| Kinerja Unit Pelayanan | : | LAYANAN BURSA KHUSUS |

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jml	%
1. Laki-Laki	14	70,00%
2. Perempuan	6	30,00%
Jumlah	20	100%

Usia Responden

Umur (th)	Jml	%
1. < 20	1	5,00%
2. 20-29	4	20,00%
3. 30-39	7	35,00%
4. 40-49	6	30,00%
5. > 50	2	10,00%
	20	100%

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jml	%
1. sd Tamat SD	0	0,00%
2. SLTP	0	0,00%
3. SLTA	2	10,00%
4. D1/D2/D3/D4	0	0,00%
5. S1	16	80,00%
6. S2	2	10,00%
Jumlah	20	100%

4.6.3 Pelayanan Job Fair

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan *Job Fair* dengan responden sebanyak 8 responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebesar **3,37** dan setelah dikonversi maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar **84,22** Berdasarkan interval kategorisasi mutu pelayanan masuk dalam kategori dengan nilai **A**. Hal ini bermakna bahwa kinerja layanan Layanan *Job Fair* pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan adalah **Sangat Baik**. Perhitungan dan pengolahan data disajikan dalam tabel berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Tabel 4.7: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan *Job Fair*

No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	31		P	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	47		L	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	45		L	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	29		L	S1	Guru	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	56		P	S2	PNS	3	3	3	3	4	3	4	3	3
6	32		L	S1	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	27		L	S1	-	4	3	3	2	4	3	3	3	3
8	26		L	SLTA	Kuli	4	4	4	1	1	1	2	1	1
Total Nilai						30	29	29	24	28	26	27	26	26
Nilai Rata-Rata						3,750	3,625	3,625	3,000	3,500	3,250	3,375	3,250	3,250
Nilai Rata-Rata Tertimbang						0,413	0,399	0,399	0,330	0,385	0,358	0,371	0,358	0,358
IKM														3,37
Nilai IKM dikonversi														84,22

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Ket:

- U1-U9 : Unsur Pelayanan nomor 1 sd 9
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- Nilai Rata2 : jumlah Nilai dibagi jumlah Responden
- Nilai Rata2 Tertimbang : $\text{Nilai Rata2} \times 1/9$
- Konversi/Mutu pelayanan : $\text{Nilai Rata2 IKM Tertimbang} \times 25$
- Mutu Pelayanan
- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Kesimpulan:

- Nilai UKM Setelah dikonversi : 84,22
- Mutu Pleyanan : SANGAT BAIK
- Kinerja Unit Pelayanan : LAYANAN JOB FAIR

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jml	%
1. Laki-Laki	6	75,00%
2. Perempuan	2	25,00%
Jumlah	8	100%

Usia Responden

Umur (th)	Jml	%
1. < 20	0	0,00%
2. 20-29	3	37,50%
3. 30-39	2	25,00%
4. 40-49	2	25,00%
5. > 50	1	12,50%
	8	100%

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jml	%
1. sd Tamat SD	0	0,00%
2. SLTP	0	0,00%
3. SLTA	1	12,50%
4. D1/D2/D3/D4	0	0,00%
5. S1	6	75,00%
6. S2	1	12,50%
Jumlah	8	100%

4.6.4 Pelayanan Pemagangan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Pemagangan dengan responden sebanyak 5 responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebesar **3,67** dan setelah dikonversi maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar **91,85**. Berdasarkan interval kategorisasi mutu pelayanan masuk dalam kategori dengan nilai **A**. Hal ini bermakna bahwa kinerja layanan Pemagangan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan adalah **sangat baik**. Perhitungan dan pengolahan data disajikan dalam tabel berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Tabel 4.8: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemagangan

No	Usia	Keluarga	Jenis Kel	Pendn Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	33		L	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	18		L	SLT A	Teknisi	3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	26		L	SLT A	Salesman	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	26		P	SLT A	Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	53		L	SLT A	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai						18	18	18	19	20	19	18	19	18
Nilai Rata-Rata						3,600	3,600	3,600	3,800	4,000	3,800	3,600	3,800	3,600
Nilai Rata-Rata Tertimbang						0,396	0,396	0,396	0,418	0,440	0,418	0,396	0,418	0,396
IKM														3,67
Nilai IKM dikonversi														91,85

Sumber: data primer diolah, 2023

Ket:

- U1-U9 : Unsur Pelayanan nomor 1 sd 9
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- Nilai Rata2 : jumlah Nilai dibagi jumlah Responden
- Nilai Rata2 Tertimbang : $\text{Nilai Rata2} \times 1/9$
- Konversi/Mutu pelayanan : $\text{Nilai Rata2 IKM Tertimbang} \times 25$

- Mutu Pelayanan A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Kesimpulan:

- Nilai UKM Setelah dikonversi : 91,85
- Mutu Pelayanan : SANGAT BAIK
- Kinerja Unit Pelayanan : LAYANAN PEMAGANGAN



Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jml	%
1. Laki-Laki	4	80,00%
2. Perempuan	1	20,00%
Jumlah	5	100%

Usia Responden

Umur (th)	Jml	%
1. < 20	1	20,00%
2. 20-29	3	60,00%
3. 30-39	0	0,00%
4. 40-49	0	0,00%
5. > 50	1	20,00%
	5	100%

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jml	%
1. sd Tamat SD	0	0,00%
2. SLTP	0	0,00%
3. SLTA	4	80,00%
4. DIPLOMA	0	0,00%
5. S1	1	20,00%
Jumlah	5	100%

4.6.5 Pelayanan Transmigrasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Transmigrasi dengan responden sebanyak 3 responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebesar 3,41 dan setelah dikonversi maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar 85,25. Berdasarkan interval kategorisasi mutu pelayanan masuk dalam kategori dengan nilai A. Hal ini bermakna bahwa kinerja layanan Layanan Transmigrasi pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan adalah sangat baik. Perhitungan dan pengolahan data disajikan dalam tabel berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Tabel 4.9: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Transmigrasi

No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pendn Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	18	L	SLT	A	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	30	P	SLT	A	cleaning servis	4	4	3	4	3	4	3	4	4
3	45	L	SD		buruh	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Total Nilai						11	10	9	11	9	11	10	11	11
Nilai Rata-Rata						3,667	3,333	3,000	3,667	3,000	3,667	3,333	3,667	3,667
Nilai Rata-Rata Tertimbang						0,403	0,367	0,330	0,403	0,330	0,403	0,367	0,403	0,403
IKM														3,41
Nilai IKM dikonversi														85,25

Sumber: data primer diolah, 2023

Ket:

- U1-U9 : Unsur Pelayanan nomor 1 sd 9
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- Nilai Rata2 : jumlah Nilai dibagi jumlah Responden
- Nilai Rata2 Tertimbang : Nilai Rata2 x 1/9
- Konversi/Mutu pelayanan : Nilai Rata2 IKM Tertimbang x 25

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Kesimpulan:

- Nilai UKM Setelah dikonversi : 85,25
- Mutu Pleyanan : SANGAT BAIK
- Kinerja Unit Pelayanan : LAYANAN TRANSMIGRASI

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jml	%
1. Laki-Laki	2	66,67%
2. Perempuan	1	33,33%
Jumlah	3	100%



Usia Responden

Umur (th)	Jml	%
1. < 20	1	33,33%
2. 20-29	1	33,33%
3. 30-39	0	0,00%
4. 40-49	1	33,33%
5. > 50	0	0,00%
	3	100%

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jml	%
1. sd Tamat SD	1	33,33%
2. SLTP	0	0,00%
3. SLTA	2	66,67%
4. D1/D2/D3/D4	0	0,00%
5. S1	0	0,00%
Jumlah	3	100%

4.6.6 Pelayanan Antar Kerja Antar Negara (AKAN) atau Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Antar Kerja Antar Negara (AKAN) atau Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) dengan responden sebanyak 14 responden terhadap 9 unsur layanan pada tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebesar **3,59** dan setelah dikonversi maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar **89,77**. Berdasarkan interval kategorisasi mutu pelayanan masuk dalam kategori dengan nilai **A**. Hal ini bermakna bahwa kinerja layanan Layanan Antar Kerja Antar Negara (AKAN) atau Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan adalah **sangat baik**. Perhitungan dan pengolahan data disajikan dalam tabel berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Tabel 4.10 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Antar Kerja Antar Negara (AKAN) atau Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)

No	Usia	Jenis Kel	Jenis Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	34	L	SD		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	40	L	SLTA	Wiraswasta	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
3	26	L	SLTA	konstruksi bangunan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	21	L	SLTA	Wirausaha	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	37	L	SLTP	kuli bagunan	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
6	41	L	SLTA	Konstruksi	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	29	L	SLTA	Wiraswasta	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
8	19	L	SLTA	Buruh	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	40	L	SMP/MTS	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	20	P	DIPLOM A	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
11	30	L	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	30	L	SLTA	Buruh tani	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
13	23	L	SLTA	Kuli	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
14	45	L	SLTP	Wiraswasta	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Total Nilai					51	51	50	50	51	51	52	53	48	
Nilai Rata-Rata					3,64	3,64	3,57	3,57	3,64	3,64	3,71	3,786	3,429	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,40	0,40	0,39	0,39	0,40	0,40	0,40	0,416	0,377	
IKM														3,59
Nilai IKM dikonversi														89,7
														7

Sumber: data yang diolah, 2022

Ket.

- U1-U9 : Unsur Pelayanan nomor 1 sd 9
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- Nilai Rata2 : jumlah Nilai dibagi jumlah Responden
- Nilai Rata2 Tertimbang : Nilai Rata2 x 1/9

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Konversi/Mutu pelayanan : Nilai Rata2 IKM Tertimbang x 25

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	:	81,26 - 100,00
B (Baik)	:	62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	:	43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 43,75

Kesimpulan:

Nilai UKM Setelah dikonversi	:	89,77
Mutu Pelayanan	:	SANGAT BAIK
Kinerja Unit Pelayanan	:	AKAN atau CPMI

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jml	%
1. Laki-Laki	13	92,86%
2. Perempuan	1	7,14%
Jumlah	14	100%

Usia Responden

Umur (th)	Jml	%
1. < 20	1	7,14%
2. 20-29	6	42,86%
3. 30-39	3	21,43%
4. 40-49	4	28,57%
5. > 50	0	0,00%
	14	100%

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jml	%
1. sd Tamat SD	1	7,14%
2. SLTP	3	21,43%
3. SLTA	9	64,29%
4. D1/D2/D3/D4	1	7,14%
Jumlah	14	100%

4.6.7 Pelayanan Pelatihan Kerja

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Pelatihan Kerja dengan responden sebanyak 162 responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebesar **3.50** dan setelah

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



dikonversi maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar **87,41**. Berdasarkan interval kategorisasi mutu pelayanan masuk dalam kategori dengan nilai **A**. Hal ini bermakna bahwa kinerja Layanan Pelatihan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan adalah **sangat baik**. Perhitungan dan pengolahan data disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.11 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pelatihan Kerja

No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	22		L	DIPLOMA	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	20		L	SLTA	Pengasuh P pesantren	3	4	4	3	4	4	4	4	3
3	19		L	S1		4	4	4	4	3	3	4	3	4
4	23		P	S1		4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	24		P	SLTA	Freelance	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	23		L	S1	Mencari kerja	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	34		L	SLTA	Operator buldozer	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	23		L	SLTA	kuliah	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	19		P	SLTA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	18		L	Tidak Skolah	Belum bekerja	3	3	3	2	4	3	2	3	2
11	28		P	DIPLOMA)	Tidak Bekerja	4	3	4	4	4	4	3	4	3
12	26		L	SLTA	Petani	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	29		L	SLTA	Wiraswasta	1	3	2	2	1	1	2	1	1
14	23		L	SLTA	Freelancer	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	23		L	SLTA	Belum bekerja	3	3	3	2	4	4	3	4	2
16	23		L	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	22		L	SLTA	Belum bekerja	3	3	3	2	3	2	4	3	2
18	21		L	SLTA	Buruh pabrik	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	31		P	SLTA	Ibu rumah tangga	4	4	3	4	4	4	3	4	4
20	30		P	DIPLOMA	Jualan Kue	3	3	4	4	4	3	3	4	3
21	23		L	SLTA	Penjual Martabak	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	23		L	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	2	4	4	3	3	4
23	21		L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	20		P	SLTA	Tidak bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	23		L	SLTA	Excavator	4	2	4	3	3	4	3	3	3
26	28		L	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
27	23		P	S1	Belum Berkerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	30		L	SLTP	Helper Produksi	3	2	3	4	3	4	4	2	1
29	23		P	S1	Guru	3	3	3	3	4	3	3	3	3
30	23		L	SLTA	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	36		L	S1	Freelance	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	28		P	S1	Wiraswasta	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	19		L	SLTA	sopir	3	3	3	3	4	3	3	3	4
34	19		L	SLTA	Jaga warkop	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	28		P	SLTA	IRT	3	3	3	3	4	4	3	3	4
36	24		P	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	34		P	S1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	36		P	SLTP	Ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	22		P	S1	pendidik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	28		P	S1	Guru	3	3	4	3	4	4	3	4	4
41	27		P	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	28		L	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	42		P	SLTA	Penjahit	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	31		L	SLTA	Belum bekerja	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	25		P	DIPLOMA	Wirausaha	3	4	3	3	4	4	3	3	3
46	19		P	S1		4	4	4	3	4	4	3	3	3
47	40		P	SLTP	Wirausaha	3	4	4	4	4	3	3	3	3
48	31		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	3	3	2	4	4	3	4	4
49	27		P	SLTA	Ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	24		P	SLTA	Ibu rumah tangga	4	3	4	3	4	4	4	4	4
51	47		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	4	4	4	4	4	4	4	4
52	19		L	SLTA	Belum	3	3	3	3	4	4	3	3	3
53	19		L	SLTA	Ngelas	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	37		P	SLTP	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	42		P	SLTP	Wirausaha	3	3	4	4	4	3	3	3	3
56	53		P	SLTA	ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	23		L	SLTA		4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	31		P	S1	Guru mengaji	3	3	3	3	4	3	4	3	3
59	47		P	SLTA	Ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	36		P	SLTP	Usaha mikro	4	3	4	3	4	3	3	3	3
61	36		P	SLTP	Ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	45		P	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	23		L	S1	Videografer	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
64	44		P	SLTA	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	33		P	SLTA	Wirausaha	2	3	4	4	4	4	3	4	4
66	43		P	S1	wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	47		P	SLTA	wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	22		P	SLTA	Pabrik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	19		L	SLTP	Belum kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	50		P	SLTP	Catring	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	27		L	SLTA	swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	40		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	18		L	SLTA	belum bekerja	3	3	3	4	4	3	3	4	3
74	42		P	SLTP	Ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	33		P	S1	Ibu rmh tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	24		P	S1	Staff HSE	3	3	2	3	3	3	3	3	3
77	20		L	SLTA	Proyek bangunan	4	4	4	4	4	3	3	4	3
78	27		P	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	22		L	SLTA	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	38		P	SLTP	Ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	28		P	S1		3	3	3	3	4	3	4	3	3
82	38		P	SLTA	Ibu rumah tangga	4	3	3	3	4	3	3	3	3
83	32		P	SLTA	ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	3	4	4
84	40		P	SLTA	Penjual kue basah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	35		P	DIPLOMA	Ibu rumah tangga	3	4	4	4	3	4	3	4	3
86	37		P	SLTA	wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	19		P	SLTA		4	4	3	3	4	3	4	3	3
88	42		P	SLTP	Ibu Rumah Tangga	3	3	4	3	3	3	3	3	3
89	56		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	20		P	SLTA		3	4	3	4	3	3	4	3	3
91	43		P	S1	Guru	4	4	4	4	3	3	3	3	4
92	22		L	SLTA	belum bekerja	4	3	3	3	4	4	3	4	3
93	19		L	SLTA	Mekanik	3	3	3	3	4	4	3	3	3
94	24		P	S1	Perias	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	19		P	SLTA	Karyawan (penjahit)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	18		P	SLTA	Menjahit	3	3	3	3	3	4	3	3	3
97	20		L	SLTA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	40		P	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	52		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	4	3	4	2

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
100	26		P	SLTP	Usada mandiri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	52		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	18		P	SLTA	Belum Bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	37		P	SLTA	Ibu rumah tangga/wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	26		L	S1	Belum Bekerja	3	4	3	4	4	3	3	3	3
105	20		L	SLTA	Belum Bekerja	3	3	4	3	4	3	3	4	4
106	20		L	SLTA		4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	23		L	SLTA	Mekanik motor	3	4	4	4	4	4	3	4	3
108	45		P	S1	Guru	3	3	4	3	4	4	3	3	3
109	18		P	SLTA	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	23		P	SLTA	Pelajar/mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	37		P	SLTP	Petani	3	4	4	4	4	4	4	4	4
112	21		P	SLTA	Dangang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	18		P	SLTA	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	18		L	SLTA	Belum punya	4	3	4	4	4	3	4	4	3
115	28		P	SLTA	Ibu rumah tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	3
116	33		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	31		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	4	4	3	4	4	3	3	3
118	50		P	SLTA	Swasta	3	3	3	3	4	3	3	4	3
119	53		P	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	39		P	SLTP	ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	22		P	S1	Pendidik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	39		L	S1	Sales suzuki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	53		P	SLTA	Ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	24		L	S1	Wiraswasta	1	1	4	4	2	3	2	3	3
125	40		P	Tidak Sekolah	Usaha kue basah	3	3	4	3	4	4	3	3	4
126	41		P	SLTA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Nilai						437	441	455	441	466	450	436	447	432
Nilai Rata-Rata						3,468	3,500	3,611	3,500	3,698	3,571	3,460	3,548	3,429
Nilai Rata-Rata Tertimbang						0,382	0,385	0,397	0,385	0,407	0,393	0,381	0,390	0,377
IKM														3,50
Nilai IKM dikonversi														87,41

Sumber: data primer diolah, 2023

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Ket:

U1-U9	:	Unsur Pelayanan nomor 1 sd 9
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
Nilai Rata2	:	jumlah Nilai dibagi jumlah Responden
Nilai Rata2 Tertimbang	:	Nilai Rata2 x 1/9
Konversi/Mutu pelayanan	:	Nilai Rata2 IKM Tertimbang x 25

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	:	81,26 - 100,00
B (Baik)	:	62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	:	43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 43,75

Kesimpulan:

Nilai UKM Setelah dikonversi	:	87,41
Mutu Pelayanan	:	A (Sangat Baik)
Kinerja Unit Pelayanan	:	Pelayanan Pelatihan Kerja

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jml	%
1. Laki-Laki	15	24.19
2. Perempuan	47	75.81
Jumlah	62	100.00

Usia Responden

Umur (th)	Jml	%
1. < 20	9	14.52
2. 20-29	24	38.71
3. 30-39	25	40.32
4. 40-49	4	6.45
5. > 50	62	100.00

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jml	%
1. sd Tamat SD	1	1.61
2. SLTP	1	1.61
3. SLTA	36	58.06
4. D1/D2/D3/D4	5	8.06
5. S1	18	29.03
6. S2 keatas	1	1.61
Jumlah	62	100



Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jml	%
1. PNS/ASN		0.00
2. TNI		0.00
3. POLRI		0.00
4. Pegawai Swasta	11	17.74
5. Wirausaha	29	46.77
6. Belum Bekerja	11	17.74
7. Ibu Rumah Tangga	11	17.74
Jumlah	62	100,00

4.6.8 Pelayanan Kelembagaan Pelatihan Kerja

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Kelembagaan Pelatihan Kerja dengan responden sebanyak 6 responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebesar **3.54** dan setelah dikonversi maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar **88,46**. Berdasarkan interval kategorisasi mutu pelayanan masuk dalam kategori dengan nilai **A**. Hal ini bermakna bahwa kinerja layanan Kelembagaan Pelatihan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan adalah **sangat baik**. Perhitungan dan pengolahan data disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.12 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kelembagaan Pelatihan Kerja

No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekerj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	32		P	S1	Irt	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	52		L	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	24		L	SLT A	Karyawan	3	4	4	3	4	3	4	2	3
4	28		L	SLT A	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	42		P	DIPL	IRT	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



No	Usia	Kel Usia	Jenis Kel	Pend Resp	Pekerj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
6	70		P	SLT A	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai						21	22	22	21	22	21	23	20	21
Nilai Rata-Rata						3,50 0	3,66 7	3,66 7	3,50 0	3,667	3,50 0	3,83 3	3,333	3,500
Nilai Rata-Rata Tertimbang						0,38 5	0,40 3	0,40 3	0,38 5	0,403	0,38 5	0,42 2	0,367	0,385
IKM													3,54	
Nilai IKM dikonversi													88,46	

Sumber: data primer diolah, 2023

Ket.

- U1-U9 : Unsur Pelayanan nomor 1 sd 9
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- Nilai Rata2 : jumlah Nilai dibagi jumlah Responden
- Nilai Rata2 Tertimbang : Nilai Rata2 x 1/9
- Konversi/Mutu pelayanan : Nilai Rata2 IKM Tertimbang x 25

- | | |
|-----------------|------------------|
| Mutu Pelayanan | |
| A (Sangat Baik) | : 81,26 - 100,00 |
| B (Baik) | : 62,51 - 81,25 |
| C (Kurang Baik) | : 43,76 - 62,50 |
| D (Tidak Baik) | : 25,00 - 43,75 |

- Kesimpulan:
- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Nilai UKM Setelah dikonversi : | : 88,46 |
| Mutu Pelayanan : | : SANGAT BAIK |
| Pelayanan | : Kelembagaan Pelatihan kerja |

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jml	%
1. Laki-Laki	3	50,00%
2. Perempuan	3	50,00%
Jumlah	6	100%



Usia Responden

Umur (th)	Jml	%
1. < 20	0	0,00%
2. 20-29	2	33,33%
3. 30-39	1	16,67%
4. 40-49	1	16,67%
5. > 50	2	33,33%
	6	100%

Pendidikan terakhir	Jml	%
1. sd Tamat SD	0	0,00%
2. SLTP	0	0,00%
3. SLTA	3	50,00%
4. D1/D2/D3/D4	1	16,67%
5. S1	2	33,33%
Jumlah	6	100%

4.6.9 Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Hubungan Industrial dengan responden sebanyak 4 responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebesar **3.52** dan setelah dikonversi maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar **88,00**. Berdasarkan interval kategorisasi mutu pelayanan masuk dalam kategori dengan nilai **A**. Hal ini bermakna bahwa kinerja layanan Hubungan Industrial pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan adalah sangat baik. Perhitungan dan pengolahan data disajikan dalam tabel berikut

Survei Kepuasan Masyarakat
 Tentang Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja
 Kabupaten Lamongan Tahun 2023



Tabel 4.12 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Hubungan Industrial

No	Usia	Kel U[siā	Jenis Kel	Pend Resn	Pekerj Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<i>I</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>15</i>
1	53	P	S1	karyawan swasta		3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	53	p	S1	Manager HRD		4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	35	L	S2	HRD		4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	50	L	S2	Karyawan swasta		3	3	4	3	4	3	3	3	3
Total Nilai						14	14	15	14	15	14	14	14	14
Nilai Rata-Rata						3,50		3,75						3,50
						0	3,500	0	3,500	3,750	3,500	3,500	3,500	0
Nilai Rata-Rata Tertimbang						0,38		0,41						0,38
						5	0,385	3	0,385	0,413	0,385	0,385	0,385	5
IKM														3,52
Nilai IKM dikonversi														88,0
														0

Sumber: data primer diolah, 2023

Ket:

- U1-U9 : Unsur Pelayanan nomor 1 sd 9
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- Nilai Rata2 : jumlah Nilai dibagi jumlah Responden
- Nilai Rata2 Tertimbang : Nilai Rata2 x 1/9
- Konversi/Mutu pelayanan : Nilai Rata2 IKM Tertimbang x 25

- Mutu Pelayanan
- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

- Kesimpulan:
- Nilai UKM Setelah dikonversi : 88,00
- Mutu Pelayanan : SANGAT BAIK
- Kinerja Unit Pelayanan : HUBUNGAN INDUSTRIAL



Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jml	%
1. Laki-Laki	2	50
2. Perempuan	2	50
Jumlah	4	100

Usia Responden

Umur (th)	Jml	%
1. < 20	0	0
2. 20-29	0	0
3. 30-39	1	25
4. 40-49	0	0
5. > 50	3	75
	4	100

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jml	%
1. sd Tamat SD	0	0
2. SLTP	0	0
3. SLTA	0	0
4. D1/D2/D3/D4	0	0
5. S1	2	50
6. S2 keatas	2	50
Jumlah	4	100

4.6.10 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terhadap seluruh Layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan hanya 9 Layanan mendapatkan data untuk dianalisis. Perhitungan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023 berdasarkan ranking dapat dilihat dalam tabel berikut.



Tabel 4.13: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Layanan Berdasarkan Ranking pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023

No	Jenis Layanan	Nilai Konversi IKM 2023	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Pemagangan	91,85	A	SANGAT BAIK
2	AKAN dan CPMI	89,77	A	SANGAT BAIK
3	Kelembagaan Pelatihan kerja	88,46	A	SANGAT BAIK
4	Hubungan Industrial	88,00	A	SANGAT BAIK
5	Pelatihan Kerja	87,41	A	SANGAT BAIK
6	Bursa khusus	87,18	A	SANGAT BAIK
7	AK1	86,36	A	SANGAT BAIK
8	Transmigrasi	85,25	A	SANGAT BAIK
9	Job Fair	84,22	A	SANGAT BAIK
Rata-Rata		87,61	A	SANGAT BAIK

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, nilai tertinggi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023 terdapat pada Pelayanan Pemagangan dengan angka IKM Konversi sebesar **91,85**, dengan Nilai Mutu **A** yang bermakna pada Kinerja pelayanannya **sangat baik**.

Nilai terendah Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan terdapat pada Pelayanan *Job Fair* dengan angka IKM Konversi sebesar **84,22**, dengan Nilai Mutu **A**, yang bermakna bahwa kinerja pelayanan pada pelayanan *Job fair* adalah **sangat baik**.

4.6.11 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Keseluruhan Layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dikumpulkan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan pada tahun 2023, analisis dilakukan terhadap 9 pelayanan, sebagaimana tampak dalam tabel 4.15 diatas.



Hasil pengukuran terhadap 9 (sembilan) pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dimana Nilai IKM dikonversi **87,61** dengan Mutu Pelayanan **A**, yang bermakna bahwa seluruh layanan di Dinas Tenaga Kerja Lamongan memiliki kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Jika dibandingkan dengan Indek Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan mengalami kenaikan sebesar **0,36** menjadi **87,61** dari **87,25**.



BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023, diperoleh Nilai IKM dikonversi **87,61**. Hal ini berarti Nilai Mutu Pelayanan **A** yang bermakna bahwa kinerja pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan tahun 2023 adalah **Sangat Baik**.

Nilai tertinggi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan terdapat pada Pelayanan Pelatihan Kerja dengan angka IKM Konversi sebesar **91,85**, dengan Nilai Mutu **A** yang bermakna pada kinerja pelayanannya **sangat baik**. Sedangkan nilai terendah terdapat pada Pelayanan *Job Fair* dengan angka IKM Konversi sebesar **84,22**, dengan Nilai Mutu **B**, yang bermakna bahwa kinerja pelayanan pada pelayanan *Job fair* adalah **baik**.

Jadi, nilai IKM pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan sebesar **87,61** dengan nilai mutu **A** yang bermakna kinerja pelayanan sangat baik. Nilai IKM Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2022. Pada tahun 2022 adalah **87,25**, sedangkan pada tahun 2023 naik sebesar **0,36** menjadi **87,61**.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat dilakukan berdasarkan analisis pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) tahun berikutnya adalah sebagai berikut.

1. Perlunya dilakukan survei secara periodik untuk mengetahui fluktuasi Nilai IKM dari tahun ke tahun, sehingga dapat dilakukan deteksi dini terhadap penurunan pelayanan kepada masyarakat.



2. Nilai terendah terdapat pada Pelayanan *Job Fair* dengan angka IKM Konversi sebesar **84,22**, perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam melayani masyarakat.
3. Perlunya upaya-upaya peningkatan pada tahun berikutnya, atau minimal mempertahankan capaian kinerja layanan yang sangat baik tersebut.
4. Meningkatkan koordinasi dengan OPD yang terkait pada pelayanan masyarakat Dinas Tenaga Kerja untuk menjembatani kebutuhan *stakeholder*.
5. Menindaklanjuti pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja sesuai dengan kebutuhan.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Nomor : B-248/35240/SDI/08/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) lembar

Lamongan, 23 Agustus 2023

Yth. Pimpinan Dinas Tenaga Kerja
di
Lamongan

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut::

Judul : Survey Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Ketenagakerjaan
Kabupaten Lamongan
Penyelenggara : Dinas Tenaga Kerja

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi rancangan kegiatan statistik terlampir

Nomor Rekomendasi : **V-23.3524.008**
Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Lamongan



Bagyo Trilaksono





Lampiran Surat
Nomor : B-248/35240/SDI/08/2023
Tanggal : 23 Agustus 2023

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

- Judul : Survey Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Ketenagakerjaan Kabupaten Lamongan
- Penyelenggara : Dinas Tenaga Kerja
- Resume :
- Rekomendasi :
1. Ketentuan terkait dengan rekomendasi kegiatan statistik sektoral, bilamana kegiatannya dilaksanakan berulang (rutin), kewajiban pengajuan romantik ke Badan Pusat Statistik cukup dilakukan satu kali selama : tujuan, cara pengumpulan data, cakupan wilayah, metode penelitian, dan rancangan sampel tidak berubah. Untuk yang berulang, Nomor Rekomendasi yang telah diperoleh, dapat dituliskan pada kuesioner Survei/kompromin.
 2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada *Generic Statistical Business Process Model* (GSBPM) yang berlaku secara internasional.
 - o Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.
 - o Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi.
 3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.
 - o Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.
 - o Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.
 4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, **hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata, melalui email bps3524@bps.go.id**



Jl. Veteran No. 185 Lamongan 62218, Jawa Timur Telp: (0322) 3103310 E-mail : bps3524@bps.go.id



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSN
* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli