

**LAPORAN AKHIR
BELANJA JASA KONSULTANSI
BERORIENTASI BIDANG –
KEPENDUDUKAN (IKM)**

PADA

**PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DINAS TENAGA KERJA
PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN**

TAHUN 2021



Bekerjasama

**DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN MAGETAN
DENGAN
CV. INSANIKA**

**LAPORAN AKHIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)**

PADA

**PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DINAS TENAGA KERJA
PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN**

TAHUN 2021



Bekerjasama

**DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN MAGETAN
DENGAN
CV. INSANIKA**

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Penelitian terhadap kinerja di Unit Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan dilakukan dengan menggunakan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Unsur tersebut terdiri dari : (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Prosedur Pelayanan, (3) Waktu Penyelesaian Pelayanan, (4) Kewajaran Biaya / Tarif pada Pelayanan (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan, (7) Perilaku Pelaksana Pelayanan, (8) Kualitas Sarana dan Prasarana, dan (9) Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode Survei Simple Random Sampling pada pengguna pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner dan wawancara secara langsung. Teknis analisis yang digunakan adalah analisis indeks tertimbang dan analisis nilai SKM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan berada di atas skala 3,0644, Kecuali unsur waktu penyelesaian pelayanan yang berada dalam kategori "Kurang Baik".

Nilai SKM secara keseluruhan adalah : **3,23**

dan jika dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **80,78**

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Unit Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan termasuk kategori **BAIK**

Mutu Pelayanan adalah kategori **B**

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan **CV. INSANIKA** selaku unsur pelaksana dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil Survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Magetan, khususnya unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil Survei kepuasan masyarakat ini,

agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Magetan, 02 November 2021
KEPALA DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN MAGETAN

GATOT SAPTO PRIYONO, S.Sos, M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 19630510 199011 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GRAFIK	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Pengertian Umum	4
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan	5
1.5 Sasaran.....	7
1.6 Ruang lingkup	7
1.7 Manfaat	8
1.8 Hasil Yang Ingin Dicapai	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian dan Unsur-unsur dalam SKM.....	10
2.2 Mutu Pelayanan Publik	12
2.3 Kualitas Pelayanan Pegawai Pelayanan Publik	12
2.4 Kepuasan Masyarakat	21
2.5 Kinerja Pegawai	23
2.6 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Populasi dan sampel	30
3.3 Teknik sampling.....	31
3.4 Instrumen Penelitian	32
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Tahapan Penyusunan SKM.....	34
3.7 Laporan Hasil Pengukuran SKM.....	37
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA	39
4.1. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan.....	39
4.2. Gambaran Responden Penelitian.....	39
4.3 Hasil Analisis 9 unsur pelayanan	42

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran	57
BAB VI PENUTUP	61
DAFTAR PUSTAKA	62

LAMPIRAN-LAMPIRAN :

- .Foto Responden
- .Lampiran Peraturan Bupati Magetan No. 74 Tahun 2016

-

DAFTAR TABEL

1. Kategorisasi Nilai Persepsi , Interval SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan	33
2. Deskriptif statistik Responden	42
3. Prosentase Deskriptif statistik Responden	42
4. Analisis bobot nilai rata-rata tertimbang.....	52
5. Analisis bobot Nilai SKM.....	53

DAFTAR GRAFIK

1. Profil responden berdasarkan umur	40
2. Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	40
3. Profil responden berdasarkan pendidikan	41
4. Profil responden berdasarkan pekerjaan utama	41
5. Persyaratan pelayanan.....	43
6. Kesesuaian Prosedur pelayanan	44
7. Waktu Penyelesaian pelayanan.....	45
8. Kewajaran biaya / tarif pelayanan	46
9. Produk spesifikasi jenis pelayanan	47
10. Kompetensi pelaksana pelayanan	48
11. Perilaku pelaksana pelayanan.....	49
12. Kualitas Sarana dan Prasarana	50
13. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.....	51

DATAR GAMBAR

1. Tahapan penyusunan SKM	34
---------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017, Pasal 1, Ayat 1 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Selain itu, data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2021 ini Tim Survei dan Pengolah Data Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan bekerjasama dengan CV. INSANIKA telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor: 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Secara Nasional.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

- penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
 - f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
 - k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja penyelenggara pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja penyelenggara pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada penyelenggara Unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Sebagai upaya

memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Sasaran

Untuk sasaran Survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
5. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada penyelenggara pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Sedangkan ruang lingkup indikator/unsur yang disurvei berdasarkan Dalam Permen PAN & RB Nomor : 14 Tahun 2017, pada lampiran BAB I poin "F" Unsur Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur, yaitu :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya / tarif, adalah ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis layanan, 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. 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);
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

1.7 Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.
9. Diketuainya Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.

1.8 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian dan Unsur-unsur dalam SKM

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN dan RB RI) Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara pelayanan Publik , pasal 1 yang dimaksud Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Sedangkan unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN dan RB RI) Nomor : 14 Tahun 2017, Pasal 1 ayat (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Ayat (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan SKM kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka SKM dapat menggunakan metode dan teknik Survei yang sesuai.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Dalam Permen PAN & RB Nomor : 14 Tahun 2017, pada lampiran BAB I poin "F" Unsur Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

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

9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

2.2. Mutu Pelayanan Publik

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah daerah baik kabupaten/kota dalam melakukan pelayanan kepada publik didasarkan pada standar pelayanan yang telah ditentukan. Standar pelayanan digunakan sebagai tolok ukur dan acuan dalam penilaian pelayanan dalam rangka perwujudan pelayanan yang berkulaitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kepmen PAN no. 63 tahun 2004 mengatur bahwa kualitas pelayanan publik harus diberikan secara prima kepada masyarakat yang berasaskan pada :

- a. Tranparansi, atau memiliki sifat keterbukaan.
- b. Akuntabilitas, atau dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Kondisional, atau sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yang berarti mendorong peran serta masyarakat.
- e. Kesamaan hak, atau tidak diskriminatif.
- f. Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberi layanan dan pihak penerima layanan.

2.3. Kualitas Pelayanan Pegawai Pelayanan publik

Kualitas Pelayanan Pegawai Pelayanan Publik berasal dari dua buah kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan seseorang, sedangkan publik adalah masyarakat atau rakyat. Sehingga pengertian pelayanan publik adalah usaha melayani kebutuhan masyarakat atau rakyat. Istilah pelayanan publik dalam

pemerintahan dikenal dengan istilah pelayanan umum. Fungsi pemerintah adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat dan menyediakan pelayanan publik (public services) berupa barang dan jasa publik. Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2002: 11).

Oleh karena itu, birokrasi publik atau aparatur pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan secara baik dan profesional. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang baik dan profesional. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah/ birokrasi harus memenuhi tiga fungsi berikut ini :

- (1) public service function (fungsi pelayanan masyarakat),
- (2) development function (fungsi pembangunan), dan
- (3) protection function (fungsi perlindungan) (INDEF, 1992 : 12).

Tiga fungsi utama tersebut harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya.

Definisi Pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam (Ratminto dan Winarsih, 2008: 2) yaitu “ Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya”.

Definisi lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos dalam (Ratminto dan Winarsih, 2008: 2) sebagaimana dikutip dibawah ini :“ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Definisi diatas memberikan kesimpulan bahwa ciri pokok dari

pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Sementara itu pelayanan publik adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" (Mahmudi, 2005: 229).

Menurut Lewis dan Stuart (2005: 9) ruang lingkup pelayanan publik dapat dilihat dari pernyataan berikut: "*Public Service refers to agencies and activities tending toward the public side of the continuum. In actuality there is no clear division between public and private. Public service includes quasi governmental agencies and the many non profit organization devoted to community services and to the public interest*". Pelayanan publik mengacu pada agen dan serangkaian aktivitas yang diarahkan pada sisi publik. Tetapi ada kendala terkait definisi antara publik (umum) dan private (swasta). Kendala tersebut adalah kurang jelasnya pembagian antara publik (umum) dan private (swasta). Sebenarnya pelayanan publik adalah pelayanan yang melibatkan agen semi pemerintah dan banyak organisasi non profit. Kedua pihak tersebut mencurahkan perhatiannya pada pelayanan masyarakat dan kepentingan umum.

Ratminto dan Winarsih (2005 : 39) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang berisi bagaimana cara menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personil. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima hal yaitu :

1. Berfungsinya mekanisme voice Pengguna jasa dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidak puasannya terhadap pelayanan yang di berikan oleh instansi penyelenggara pelayanan perijinan.
2. Adanya birokrasi yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.
3. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang

bertugas untuk memberikan pelayanan.

4. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa pelayanan.
5. Kuatnya Tawar Jasa Pelayanan hanya akan menjadi baik dan berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar pelayanan.

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2004 : 70) mengemukakan bahwa dari sepuluh dimensi pelayanan dapat di rangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan menyampaikan informasi yang jelas menjadi persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemauan para karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan

5. Empaty, atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Kebutuhan tersebut diatas harus dipenuhi oleh penyedia pelayanan (dalam hal ini adalah pemerintah). Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan bisa menjadi beraneka ragam pada berbagai tingkat pemerintah. Ada kemungkinan bahwa layanan hanya perlu diberikan pada satu instansi di satu tingkat pemerintah saja. Tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa satu jenis pelayanan umum diberikan dengan melibatkan berbagai jenis instansi diberbagai tingkat pemerintahan.

Pengelompokan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

1. Kelompok Pelayanan Administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Karena adanya pengelompokan pelayanan seperti yang telah disebutkan diatas maka terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa pola tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Pola Pelayanan fungsional, yaitu pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.

2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pelayanan publik di berikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu, yaitu pola pelayanan terdiri dari dua bentuk yaitu :
 - a) Terpadu Satu Atap Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b) Terpadu Satu Pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Pola Gugus Tugas, adalah pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas di tempatkan pada instansi pemberi pelayanan dalam lokasi pemberi pelayanan tertentu (Mahmudi, 2005 : 237-238).

Berdasarkan alasan ekonomi, dibagi menjadi :

- a) *Pelayanan Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya. Dilakukan oleh BUMN / BUMD dengan modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
- b) *Pelayanan sebagai instrumen pajak*, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenai pajak atau retribusi.
- c) *Pelayanan Non Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang tidak mencari keuntungan dalam bentuk uang. Pola-pola yang telah

disebutkan diatas dapat dilaksanakan oleh pemerintah dan pemerintah dapat memilih jenis pola-pola tersebut dalam memberikan pelayanan umum. Akan tetapi yang yang paling penting adalah masyarakat selaku konsumen mendapatkan pelayanan umum yang berkualitas sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna layanan. Hal ini selaras dengan pandangan dari sisi ekonomi, di mana pemerintah selaku penyedia layanan bertindak sebagai produsen layanan yang menginginkan produknya dapat laris dijual. Sedangkan masyarakat sebagai penerima layanan bertindak sebagai konsumen yang menginginkan produk yang berkualitas.

Kementerian Aparatur Negara (Kemenpan) melalui Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1991 telah memberikan rambu-rambu pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prinsip pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi: Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar dan tidak berbelit-belit serta mudah di pahami dan dilaksanakan.

1. Kejelasan dan kepastian, menyangkut:
 - a. Prosedur/tata cara umum.
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
 - c. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

- g. Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).
2. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
 3. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
 4. Efisiensi, meliputi: a. Persyaratan pelayanan umum hanya di batasi pada hal-hal yang berkaitan langsung "dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan. b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait.
 5. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus di tetapkan secara wajar dengan memperhatikan: a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran. b. Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum. c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 6. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di perlakukan secara adil.
 7. Ketepatan waktu, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum dapat di selesaikan dan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

Kondisi masyarakat saat ini semakin kritis. Dengan kondisi masyarakat yang demikian maka diharapkan birokrasi publik harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Harapannya birokrasi publik berubah menjadi dari suka mengatur, memerintah dan menggunakan kekuasaan berubah menjadi suka melayani dan suka menolong serta bekerja secara professional. Hal yang penting harus dilakukan adalah ketika sejauh mana pemerintah dapat menjalankan fungsi-fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien (konsep value of money) dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu pemerintah di tuntut untuk senantiasa menerapkan prinsip equity dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang di berikan tidak boleh diskriminatif atau memihak salah satu pihak. Artinya pelayanan diberikan dengan tidak memandang pangkat, status dan golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik dimasa datang Pemda harus menanamkan tradisi "strategis plaining" yang diikuti dengan penilaian kinerja secara rutin (T. Keban, 1995: 8). Tradisi "strategis plaining" akan bermanfaat apabila semua pihak sadar bahwa menilai diri sendiri/ evaluasi diri merupakan suatu langkah terbaik untuk maju. Terlebih lagi bagi Pemda, melegitimasi "strategis plaining" merupakan langkah awal yang positif dan memberi harapan peningkatan kualitas Pemda itu sendiri.

Menurut Dwiyanto (1995) isu kualitas pelayanan semakin penting dalam menjelaskan kinerja dalam organisasi pelayanan publik. Kualitas layanan seringkali membentuk image masyarakat terhadap organisasi publik. Banyak image negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidak puasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Sebaliknya image positif terbentuk apabila organisasi publik mampu menyediakan pelayanan yang dapat membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan tersebut. Berangkat

dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayanan dalam hal ini yaitu adminitrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap dan apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian perlu melihat dan menilai tentang harapan dan kenyataan yang ada, apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka pemerintah dapat mengkoreksi keadaan agar lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah mulai dari pusat sampai ke daerah serta di lingkungan BUMN/BUMD. Penyediaan layanan publik (public service) yang dimaksud dapat berupa barang atau jasa dengan sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat atau individu sesuai dengan haknya. Dalam hal ini Rasulullah memberi keteladanan, bahwa setiap pribadi muslim sangat bangga untuk melayani. Baginya, melayani adalah panggilan hati dan sekaligus merupakan salah satu ciri diri umat Islam. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai.

2.4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang di rasakannya dengan harapannya. Kepuasan berkaitan erat dengan kondisi dari individu atau kelompok tertentu. Dalam dunia sehari-hari kepuasan selalu dihubungkan dengan pelanggan. Oleh karena itu, yang sering kita dengar sehari-hari adalah istilah "kepuasan pelanggan".

Beberapa pakar menyebutkan mengenai definisi kepuasan pelanggan. Menurut Rangkuti (2002: 30) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang di rasakannya setelah pemakaian.

Sedangkan menurut Irawan (2002: 65) pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan/oraganisasi untuk dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2005: 19). Artinya bahwa pelanggan adalah segalanya dan wajib untuk dipertahankan. Kepuasan pelayanan dapat diartikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang di berikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik/ birokrasi pemerintahan. Kepuasan pelayanan diukur dengan suatu alat pengukuran. Salah satu alat pengukuran yang dapat digunakan adalah dengan menggunakan indeks. Penggunaan Indeks bertujuan agar pengukuran terhadap kepuasan masyarakat dapat diukur secara handal (reliable). Indeks yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kita kenal dengan "indeks kepuasan masyarakat".

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang di peroleh dari pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik (Anonim, 2005 : 104). " Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa, bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas (Anonim, 2005:105). Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dan penentu dalam keberhasilan suatu organisasi karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan.

Menurut Hoffman dan Beteson (2010), "without customers, the service firm has no reason to exist". Artinya, tanpa pelanggan, perusahaan jasa tidak memiliki alasan untuk bisa eksis.

Menurut Dutton dkk, (dalam Suprpto, 1998), ukuran kepuasan

masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya.

Menurut Selnes (1993), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (experience).

Menurut Kepuasan konsumen dengan level of satisfaction yang berbeda akan memberikan pengaruh yang berbeda pada perilaku work of mouth. Penelitian yang dilakukan Anderson (1998) dalam Erida, menyimpulkan bahwa konsumen yang sangat puas atas jasa yang mereka konsumsi akan melakukan WOM positif lebih tinggi dari mereka yang puas, dan sebaliknya konsumen yang tidak puas akan melakukan WOM negatif yang lebih tinggi lagi.

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai sesuatu yang dipengaruhi oleh nilai-nilai suatu layanan (service) yang disuguhkan pegawai kepada pelanggan (Anwar, 1995: 53). Nilai pelanggan tersebut tercipta karena tingkat kepuasan, loyalitas, dan produktifitas yang disumbangkan oleh pegawai. Adanya kepuasan kerja yang dinikmati oleh para pegawai merupakan upaya yang mendukung terciptanya kualitas layanan yang prima; serta kebijakan perusahaan yang baik akan memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan. Pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterimanya dengan kinerja layanan yang diharapkan.

2.5. Kinerja Pegawai

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja. Kinerja sering dikaitkan dengan suatu organisasi dan individu, contoh kinerja yang dikaitkan dengan individu adalah kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2002:22) kinerja pegawai merupakan hasil

kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Mathis dan Jackson (2006:65) menambahkan bahwa kinerja merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai menjadi isu yang banyak dibicarakan saat ini. Masyarakat modern menjadi lebih jeli dan teliti mengenai kinerja pegawai khususnya pegawai yang bekerja dalam sebuah instansi pemerintahan dan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah).

Mardiasmo (2010), mengatakan bahwa sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer sektor publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan nonfinansial. Kinerja setidaknya harus minimal ada unsur 3E (Value For money) yang terdiri dari Ekonomis, Efektif, dan Efisien. Kinerja merupakan padanan kata dari "performances".

Konsep kinerja atau performances menurut Prawirosentono (1992: 2) adalah: "Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika".

Kinerja adalah suatu ukuran yang mencakup keefektifan dalam pencapaian tujuan atau efisiensi yang merupakan rasio dari keluaran efektif, terhadap masukan yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu (Robbins, 2002: 145). Jadi ketika seorang telah diterima, ditempatkan pada suatu organisasi/unit kerja tertentu maka mereka harus di kelola agar menunjukkan kinerja yang baik. Pihak yang bertanggung jawab atas kinerja yang telah mereka laksanakan adalah setiap pemimpin pada semua level.

Bernadin dan Russel (dalam Ruky, 2002: 15) memberikan pengertian "performance" sebagai berikut: "performance is defined as the record of outcomes produkced on a specified job function or activity during time period ". Kinerja dapat diartikan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari

fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Lebih lanjut, Irawan (2002: 11) menyatakan bahwa, kinerja (performance) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit dan kinerja pegawai. Kinerja erat sekali hubungannya dengan prestasi kerja.

Dessler (2006: 87) berpendapat bahwa kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan di bandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang di buat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan terhadap karyawan lainnya. Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance, apabila diartikan menjadi prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang tercapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepada pegawai dalam suatu organisasi (dalam hal ini adalah instansi).

Sedangkan penilaian kinerja merupakan proses yang di lakukan organisasi dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang (Mangkuprawira, 2007:223).

Seorang pegawai harus mencapai kinerja secara maksimal. Untuk mencapai kinerja yang maksimal maka diperlukan semangat kerja yang besar. Semangat kerja adalah dorongan yang membuat seseorang melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik (Eddy Madiono: 2000). Oleh karena itu, di dalam setiap diri seorang pegawai harus ditanamkan semangat kerja yang besar. Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai baik oleh perseorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggungjawabnya masing-

masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut tingkat keberhasilan individu atau kelompok. Sedangkan kinerja bisa di ketahui jika individu atau kelompok tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah di tetapkan. Kinerja menunjukkan hasil kerja yang dicapai seseorang setelah melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan oleh organisasi. Sedangkan ukuran baik tidaknya hasil kerja dapat dilihat dari mutu atau kualitas yang dicapai pegawai sesuai dengan tuntutan organisasi. Kinerja dapat dicapai dengan baik apabila pegawai mampu bekerja sesuai dengan standart penilaian yang ditetapkan organisasi.

2.6. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM

Berdasarkan keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM adalah sebagai berikut:

- a. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian SKM.
- b. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- d. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan SKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

Mengenai pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan Kep-MENPAN No. 63/2004 dilakukan melalui cara :

- a. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Pengawasan masyarakat, pengawasan yang dilakukan masyarakat berupa laporan/pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kaitannya dengan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik SK Menpan No. 63/2004 menyatakan, pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikaan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan teratur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik diatur di UU No. 25/2009 Pasal 35 :

Ayat (1) Pengawasan Penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

Ayat (2) Pengawas internal penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui :

- a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3) Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui :

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Magetan.

Salah satu dasar pelaksanaan kegiatan ini adalah UU RI No. 25/2009, bagian kedelapan tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam rangka pengawasan ini perlu disusun tolok ukur yang dikenal dengan istilah SKM. SKM diartikan sebagai data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

UU No. 25/2009 juga mengatur tentang evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik.

- Pasal 10 : ayat (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1, penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
 - (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud ayat 1, dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan fokus Survei Kepuasan Masyarakat dalam unit pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Unsur pokok dalam penelitian ini adalah Unit Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Jadi dua hal yang berkaitan langsung dalam memenuhi kepuasan masyarakat yaitu pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik. Disini yang menjadi pemberi pelayanan adalah petugas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan dan penerima pelayanan adalah masyarakat pengguna layanan yang diberikan pemberi pelayanan.

Kepuasan masyarakat yang menjadi obyek penelitian terdiri dari 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya / tarif, adalah ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis layanan, 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Kualitas 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);
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

Sembilan unsur tersebut yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.

3.2. Populasi dan Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2005:78), populasi adalah seluruh individu atau obyek yang akan diamati.

Suharsimi Arikunto (2006: 115) menyatakan bahwa " Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian."

Sugiyono (2007: 242) populasi adalah "Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya;

Consuelo (1993: 102) populasi adalah "kelompok besar yang merupakan sasaran generalisasi".

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang berada di wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat Kabupaten Magetan yang melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan dari pemerintah.

Sedangkan pengertian sampel menurut Suharsimi Arikunto (2006: 117) menyatakan bahwa " Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti";

Sugiyono (2007: 242) sampel adalah " Sebagian dari populasi";

Latunussa (1988: 88) mengemukakan sampel adalah "Suatu bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi".

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa sampel adalah kelompok kecil bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi. Sampel yang diambil dari populasi ini harus bersifat valid dan representatif atau mewakili. Penentuan sampel ini hendaknya disesuaikan dengan karakteristik populasi, karena nantinya hasil penelitian dari sampel ini akan digeneralisasikan kepada populasi. Jadi sampel harus representatif atau mewakili populasi penelitian. Jadi sampel dalam penelitian ini diambil dari masyarakat Kabupaten Magetan yang menggunakan jasa pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.

3.3. Teknik Sampling

Pengertian teknik sampling menurut Hadi (2000:75) "Sampling adalah cara yang digunakan untuk mengambil sampel".

Teknik sampling merupakan teknik yang digunakan dalam mengambil sampel dalam sebuah penelitian.

Dari beberapa teknik pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan "teknik simple random sampling". dimana semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap unit pelayanan.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh data penelitian. Sesuai dengan variable dalam penelitian ini, maka dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuisisioner dan wawancara.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara yang dilakukan dalam penelitian untuk membuktikan hipotesis yang diajukan selanjutnya untuk mengambil kesimpulan dari hasil yang diperoleh melalui analisis data tersebut.

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Adapun rumus nilai penimbang adalah :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut konversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sbb :

IKM Unsur Pertanyaan x 25

Keterangan :

- a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan : nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi responden, kemudian untuk mendapatkan per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- b. Nilai Indeks pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
- c. U1 s/d U9 = unsur pelayanan
- d. NRR = Nilai rata-rata
- e. SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- f. 25 adalah nilai ketetapan dari SKM

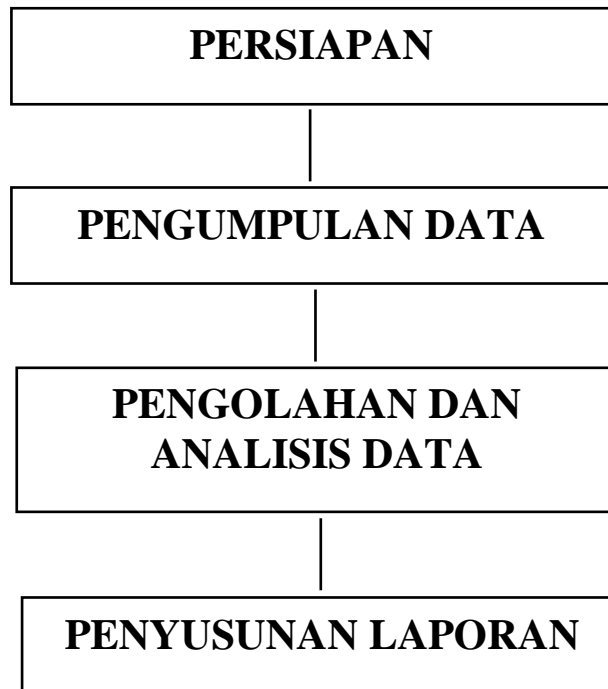
Sedangkan untuk mengetahui tentang nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat di tabel berikut :

Tabel 1
Kategorisasi nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

3.6. Tahapan penyusunan SKM

Tahapan penyusunan SKM meliputi :



Gambar 1. Tahapan Penyusunan SKM

3.6.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, CV. INSANIKA melakukan konsultasi dengan pihak Unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.
- b. *Kick-Off Meeting* antara CV. INSANIKA dengan Unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

3.6.2. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagai atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 indikator pelayanan. Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden dan diserahkan kepada petugas pengumpul data dari CV. INSANIKA. Petugas juga membimbing dan memberi penjelasan jika responden kurang paham dengan isi kuisioner.

Selain itu petugas juga bisa mewawancarai sesuai panduan kuisioner yang ada.

5) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap unit pelayan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan, dengan dasar :

Jumlah Responden → minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(9 + 1) \times 10 = 100$ responden **(Categorical Data Analysis oleh FREEMAN)**

6) Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana Survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan di lokasi Survei. Penerima pelayanan diberi kuisisioner dan / atau diwawancarai tatap muka. Hal ini dilakukan pada saat responden sedang menerima pelayanan.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui Survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah minimal 100 (seratus) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Oktober tahun 2021.

Kuisisioner yang terisi, dikumpulkan, diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi Excel. Lalu dilakukan proses dan analisa data sesuai standar.

3.7. Laporan Hasil Pengukuran SKM

Hasil Survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Dalam Penyusunan Laporan ini juga dimasukkan Renstra Organisasi Perangkat Daerah Pelayanan, sehingga paramater penilaian unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan melalui Survei Kepuasan Masyarakat juga akan di sinkronisasikan dengan Renstra Organisasi Perangkat Daerah Pelayanan tersebut, sehingga dapat diketahui hasil Survei Kepuasan Masyarakat apakah sudah sinkron atau belum dengan Renstra Organisasi Perangkat Daerah pelayanan di Unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA

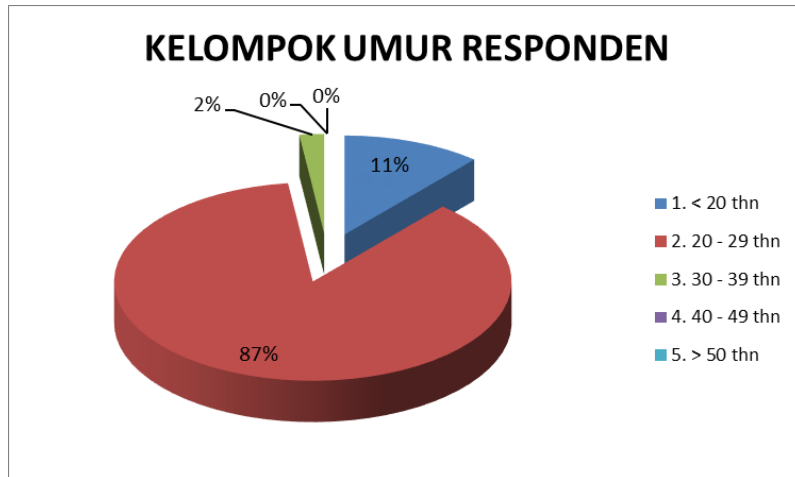
4.1 Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Magetan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan, maka tupoksi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan adalah sebagai berikut : (dapat dilihat dalam lampiran)

4.2. Gambaran Responden Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Dari seluruh populasi diambil 150 orang sebagai sampel.

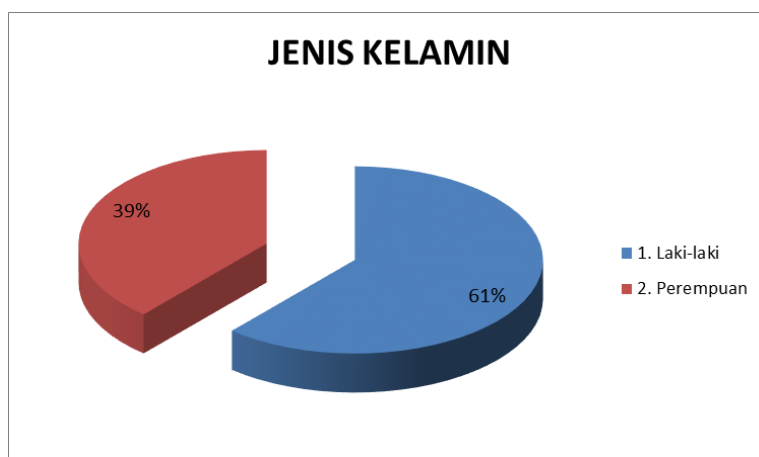
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan menunjukkan bahwa berdasarkan umur, responden berumur < 20 tahun sebanyak 17 orang (11,33%), usia 20 – 29 tahun sebanyak 130 orang (86,67%), usia 30 – 39 tahun sebanyak 3 orang (2%), Usia 40 – 49 tahun sebanyak 0 orang (0%), dan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 0 orang (0%).



Gambar grafik 1. Profil Responden berdasarkan Umur

Dari sisi usia responden, ternyata mayoritas masih banyak usia produktif. Hal ini tergolong sudah cukup matang untuk berfikir dan menentukan pilihan. Sehingga dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang disusun, diyakini telah dipikir secara benar dan pilihan yang ditentukan pasti sudah dipikir secara matang tanpa dipengaruhi pihak lain.

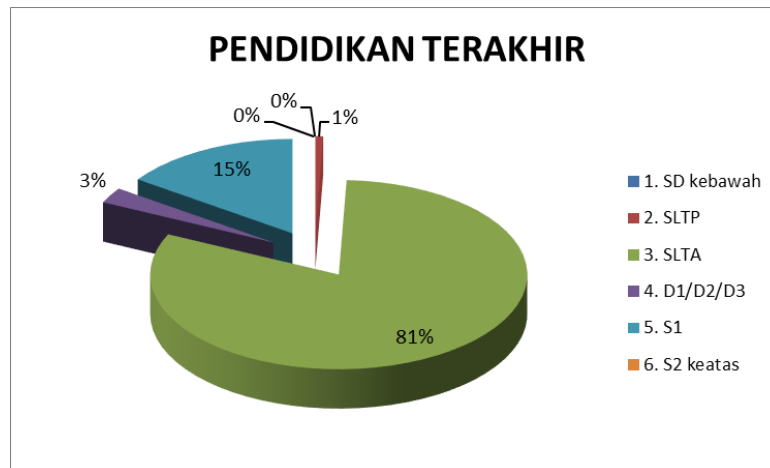
Profil responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan responden laki-laki sebanyak 92 orang (61,33%) dan responden perempuan sebanyak 58 orang (38,67%).



Gambar grafik 2. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dari sisi jenis kelamin laki-laki cenderung lebih berani dalam menyatakan pendapat/penilaian. Dan pihak perempuan relatif lebih banyak pertimbangan dalam menentukan pilihan.

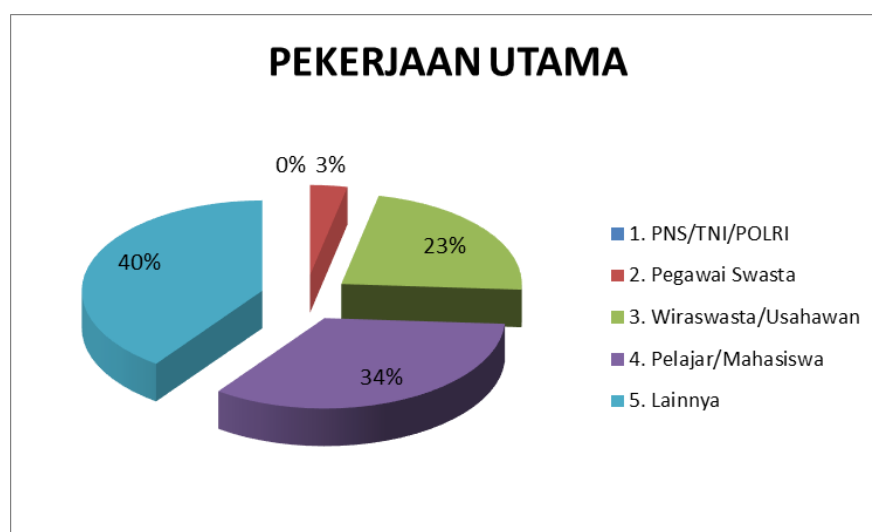
Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan ternyata SD kebawah 0 orang (0%), SMP sebanyak 1 orang (0,67%), SMA sebanyak 122 orang (81,33%), D1/D2/D3 sebanyak 4 orang (2,67%), S-1 sebanyak 23 orang (15,33%), dan S2 sebanyak 0 orang (0%).



Gambar grafik 3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan

Melihat dari kondisi tingkat pendidikan tersebut, maka kecenderungan pola berfikir sudah bagus dalam menentukan pilihan dan atau menilai sesuatu, termasuk dalam hal survei kepuasan masyarakat ini.

Profil responden berdasarkan Jenis Pekerjaan ternyata PNS/ TNI/ POLRI sebanyak 0 orang (0%), Pegawai Swasta sebanyak 5 orang (3,33%), Wiraswasta / Usahawan sebanyak 34 orang (22,67%), Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 51 orang (34%), dan Lainnya sebanyak 60 orang (40%).



Gambar grafik 4. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Utama

4.3. Hasil Analisis 9 unsur pelayanan dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.

Tabel 2. Tabel Deskriptif Statistik Responden

Unsur \ Nilai	Total jawaban Responden				
	1	2	3	4	Jumlah
U1	0	3	122	25	150
U2	1	1	118	30	150
U3	1	22	103	24	150
U4	0	0	0	150	150
U5	0	1	127	22	150
U6	0	2	130	18	150
U7	0	2	126	22	150
U8	0	8	110	32	150
U9	2	3	106	39	150

Tabel 3. Tabel Prosentase Deskriptif Statistik Responden

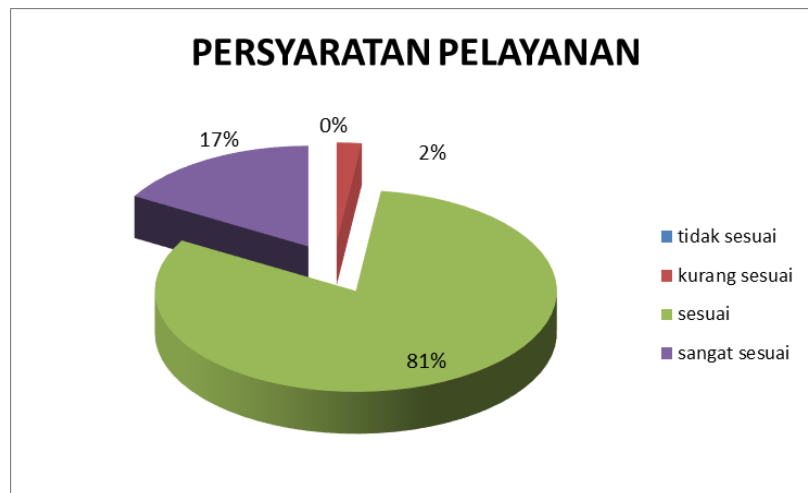
Unsur \ Nilai	Total Prosentase Jawaban Responden				
	1	2	3	4	Jumlah
U1	0	2	81,33	16,67	100
U2	0,67	0,67	78,67	20	100
U3	0,67	14,67	68,67	16	100
U4	0	0	0	100	100
U5	0	0,67	84,67	14,67	100
U6	0	1,33	86,67	12	100
U7	0	1,33	84	14,67	100
U8	0	5,33	73,33	21,33	100
U9	1,33	2	70,67	26	100

Dari tabel diatas dapat diperoleh gambaran pendapat masyarakat tentang 9 unsur sebagai berikut :

a) **Persyaratan pelayanan (UI)**

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pendapat responden terhadap persyaratan pelayanan ternyata 2% responden menilai kurang sesuai, 81,33% responden menilai sesuai, dan 16,67% responden menyatakan sangat sesuai. Kondisi ini sudah bagus namun masih perlu ditingkatkan lagi.

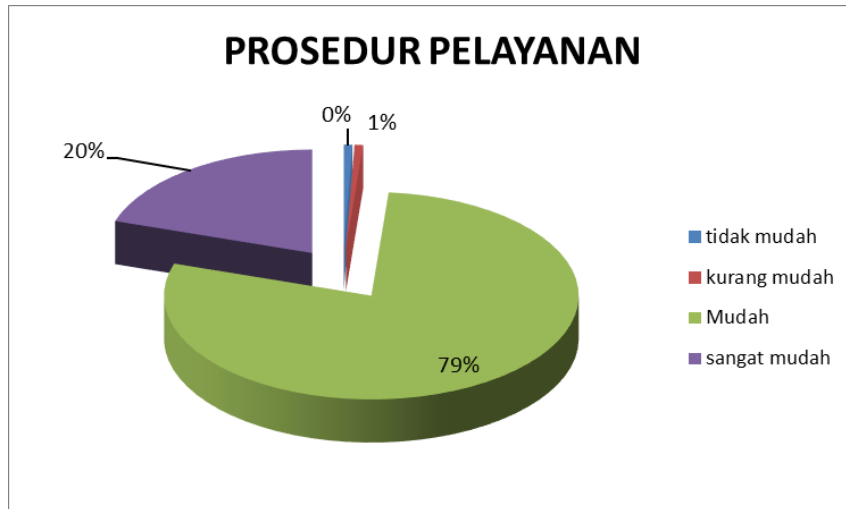


Gambar grafik 5. Persyaratan Pelayanan

Dalam menentukan persyaratan harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Bila perlu disederhanakan lagi. Persyaratan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dengan jarak pandang minimum 3 meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

b) Prosedur Pelayanan (U2)

Setiap penyelenggara pelayanan seharusnya memiliki SOP Pelayanan yang berfungsi sebagai : petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan, informasi bagi penerima pelayanan, pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien, pengendali/kontrol dan acuan masyarakat dan aparat pengawasan dalam melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja. Kepastian dan kurun waktu pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di loket pelayanan.



Gambar grafik 6. Kesesuaian Prosedur Pelayanan

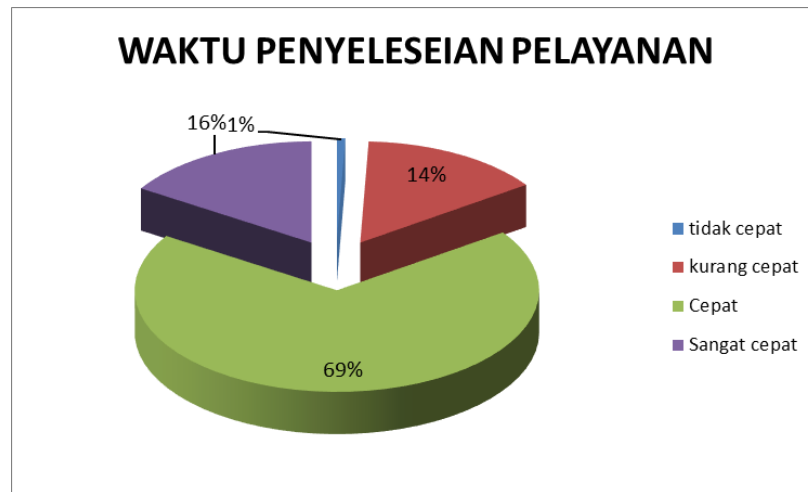
Mengenai kesesuaian prosedur proses pelayanan pada unit pelayanan ini, 0,67% responden menilai prosedur pelayanan tidak mudah, 0,67% menilai kurang mudah, 78,67% responden menilai prosedur pelayanan mudah, dan 20% responden menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah.

Pelayanan kepada masyarakat seharusnya cepat dan tepat. Apabila pelayanan tidak cepat dan tidak tepat maka pengguna jasa layanan cenderung dirugikan.

c) Waktu Penyelesaian Pelayanan (U3)

Waktu penyelesaian pelayanan menjadi penting karena menyangkut masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh aturan dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Misalkan jam buka jam 08.00 WIB maka ketika pukul 08.00 WIB pelayanan loket sudah dibuka, dan masyarakat sudah dapat melakukan administrasi untuk mendapatkan pelayanan, seperti mengurus surat keterangan mencari pekerjaan, mengurus transmigrasi, layanan internet, mengurus surat surat yang membutuhkan tanda tangan Kepala

Dinas Tenaga kerja Magetan, dan layanan lainnya yang ada di unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.



Gambar grafik 7. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Dari segi waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, menurut 0,67% responden waktu penyelesaian pelayanan tidak cepat, 14,67% responden menilai kurang cepat, 68,67% responden menilai waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dan 16% responden menilai waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat.

Waktu penyelesaian pelayanan juga bisa berarti bahwa cepat atau lamanya pelayanan dapat diketahui berdasarkan penilaian pelayanan yang ada selama ini.

d) Kewajaran Biaya / Tarif dalam pelayanan (U4)

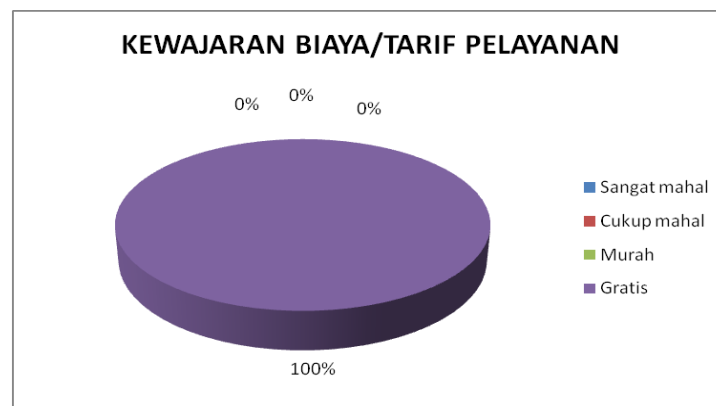
Informasi biaya ini harus jelas besarnya dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Sebab apabila pelayanan ke penerima pelayanan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung pemerintah.

Disisi lain, jika besaran biaya telah ditetapkan berdasarkan ketentuan harus diinformasikan secara jelas di papan secara terbuka. Namun jika terlalu mahal dan tinggi bahkan biaya tidak jelas rinciannya tentu dirasa oleh

masyarakat terlalu memberatkan, apalagi ditambah lagi biaya-biaya lain diluar biaya pokok atau diluar ketentuan yang ditetapkan. Jadi biaya/tarif harus pasti. Jika penerima pelayanan mengeluarkan biaya, maka kewajiban penyelenggara pelayanan memberikan kwitansi sebagai bukti pembayaran.

Khusus pelayanan yang dikenakan biaya, maka Tenaga Kerja isasi biaya yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan secara transparan sangat diperlukan sehingga penerima pelayanan mengetahui besar biaya yang harus dibayarkan.

Begitu juga kalau gratis, harus diumumkan secara terbuka dan dipatuhi secara sungguh-sungguh oleh petugas pelayanan dengan menolak jika masyarakat memberikan uang ataupun lainnya. Transparansi ini bisa dilakukan melalui pembuatan brosur dan informasi di loket/ruang tunggu/papan informasi di tempat pelayanan.



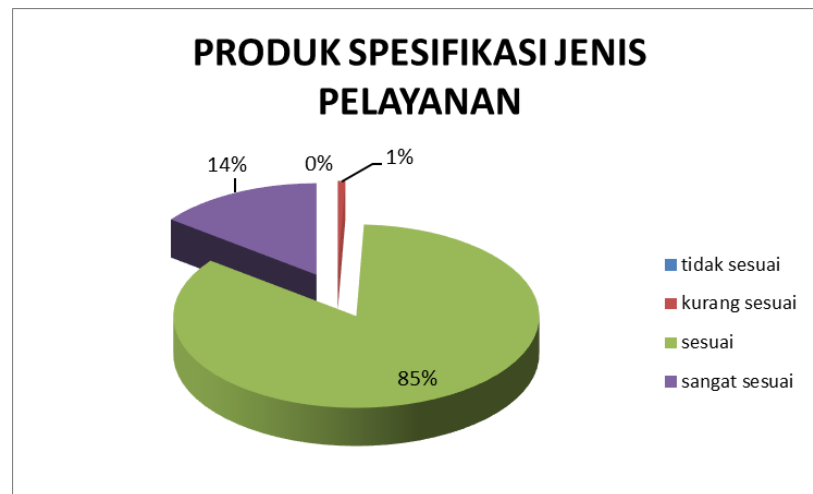
Gambar grafik 8. Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan

Dari segi kesesuaian biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan pelaksanaan, menurut 100% responden menilai biaya / tarif pelayanan sudah sesuai dengan peraturan daerah atau keputusan Bupati Magetan yaitu gratis.

e) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**

Hasil pelayanan yang diberikan petugas pelayanan dan diterima oleh masyarakat harus baik atau memuaskan, sehingga semua pelayanan di

Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan dapat berjalan tanpa suatu halangan apapun.



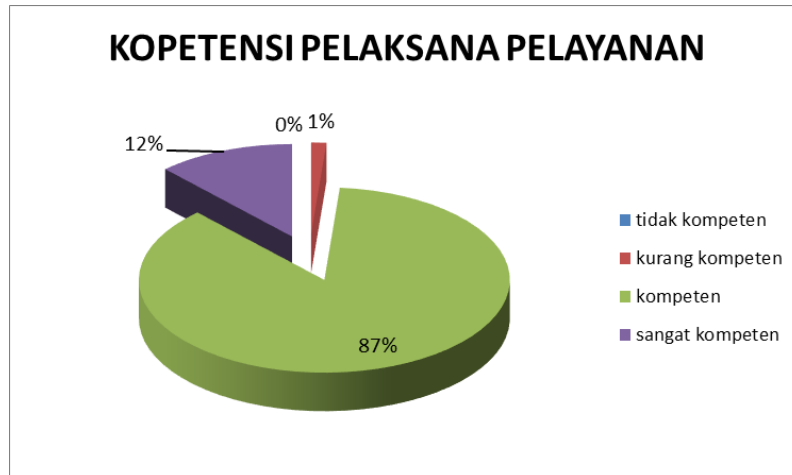
Gambar grafik 9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pendapat responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menyatakan bahwa, 0,67% responden menilai kurang sesuai, 84,67% responden menilai sesuai, dan 14,67% responden menilai sangat sesuai.

Produk Spesifikasi jenis pelayanan di Unit Pelayanan Dinas Tenaga Kerja ada berbagai macam, diantaranya : layanan permohonan surat yang di dalamnya mengetahui Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan, layanan internet, layanan kartu pencari kerja, pelatihan tenaga kerja, dan lain sebagainya.

f) Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)

Untuk kompetensi pelaksana yakni kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.



Gambar grafik 10. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

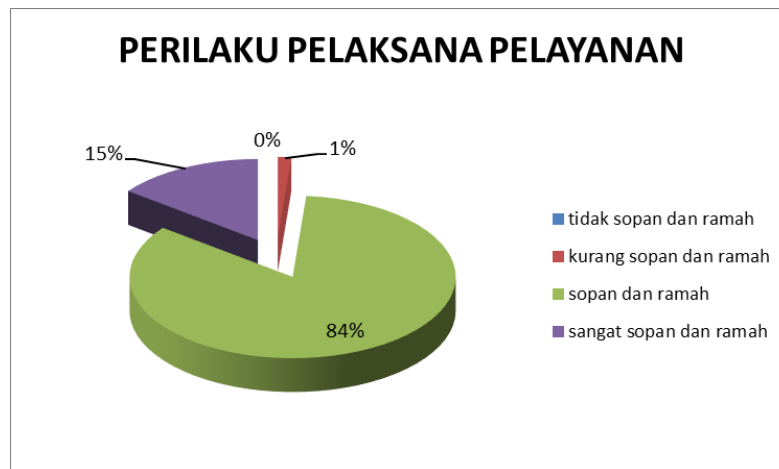
Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, 1,33% responden menyatakan pelaksana pelayanan melayani kurang kompeten, 86,67% responden menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan kompeten, dan 12% responden menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan sangat kompeten.

Pendapat responden bahwa tolok ukur/standart kemampuan bagi petugas itu adalah apabila petugas tersebut mampu dan menguasai bidang tugasnya masing-masing, tepat sasaran dalam menangani permasalahan dan dalam arti tepat waktu dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, penting bagi petugas untuk selalu menambah pengetahuan dan kemampuannya baik melalui pendidikan dan pelatihan-pelatihan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

g) Perilaku Pelaksana Pelayanan (U7)

Petugas pelayanan hendaknya menjaga sikap dan tutur kata yang baik. Semua pegawai harus bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat demi menciptakan kepuasan masyarakat. Petugas yang sopan dan ramah membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan meski terkadang pelayanan yang diberikan mengalami kekeliruan sekalipun, akan tetapi dari

kesopanan dan keramahan petugas membuat masyarakat juga bersikap sopan dan tertib.



Gambar grafik 11. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Pendapat responden terhadap Perilaku Pelaksana pelayanan ternyata, 1,33% responden menilai pelaksana pelayanan melayani dengan kurang sopan dan ramah, 84% responden menilai pelaksana pelayanan melayani dengan sopan dan ramah, dan ada 14,67% responden yang menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan sangat sopan dan ramah. Kondisi ini sudah bagus namun masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari hasil wawancara dengan responden mengenai kesopanan dan keramahan petugas ternyata tidak ada petugas yang tidak memperdulikan masyarakat dan masyarakat sering menemui meja pelayanan dalam keadaan petugas yang selalu sopan dalam menangani masyarakat.

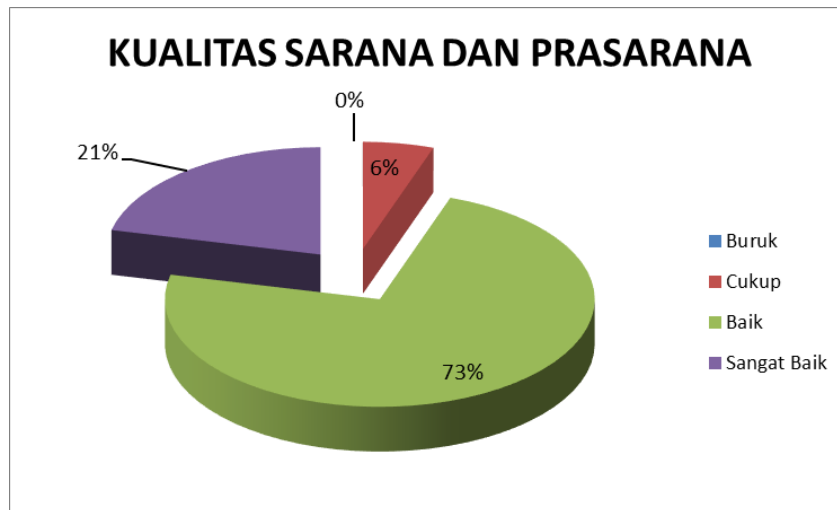
Tetapi Penilaian responden yang sudah baik harus dipertahankan bahkan ditingkatkan. Namun bagi petugas yang kurang sopan dan ramah harus segera diubah perilakunya. Pemberi pelayanan hendaknya harus bersikap sopan, santun, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.

h) Kualitas Sarana dan Prasarana (U8)

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)

Setelah disurvei tentang Kualitas Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan, menyebutkan : 5,33% responden menilai Cukup, 73,33% responden menilai Baik, dan 21,33% responden menilai Sangat Baik.



Gambar grafik 12. Kualitas Sarana dan Prasarana

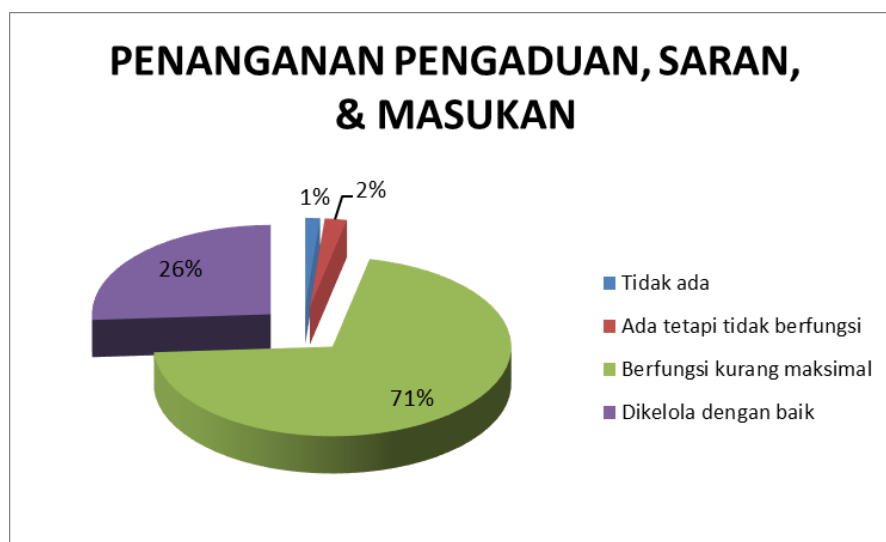
Kondisi tersebut diatas cukup baik, namun perlu adanya peningkatan Sarana dan Prasarana seperti, ruang tunggu yang nyaman dan luas, tempat parkir yang memadai, perangkat komputer yang menunjang pelayanan, ruangan yang ber – AC, ruang pelayanan yang terpisah dengan Kantor sehingga tidak berisik, dan lain sebagainya.

i) Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan Survei bahwa pengelolaan pengaduan di unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan, ternyata 1,33% responden menilai tidak ada penanganan pengaduan, saran dan masukan, 2% responden menilai ada

penanganan pengaduan, saran dan masukan tapi tidak berfungsi, 70,67% responden menyatakan berfungsi kurang maksimal, dan 26% responden menyatakan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik oleh unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan.



Gambar grafik 13. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Namun keberadaan alur bagan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan yang telah dibuat dan diisasikan di Dinas Tenaga Kerja setidaknya sudah memberikan informasi yang cukup. Masyarakat menjadi lebih tahu dan mendapatkan kesempatan yang luas untuk menyampaikan pengaduan.

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Ketika kotak saran disediakan dan ternyata tidak ada yang masuk bukan berarti pelayanan sudah baik. Tetapi masyarakat cenderung mempunyai beban psikologis saat menampaikan pengaduan melalui surat dan memasukkan ke kotak saran. Maka di era informasi dan komunikasi lebih canggih dan variatif diantaranya bisa menggunakan HP, BB, WA, Line, email dll.

1) Analisis Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan nilai SKM dimana hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Analisis Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

NO	INDIKATOR	JUMLAH NILAI PER KATEGORI	HASIL PENGUKURAN
1	Persyaratan pelayanan	3,15	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,18	Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,00**)	Kurang Baik
4	Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan	4,00*)	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	Baik
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,11	Baik
7	Perilaku Pelaksana pelayanan	3,13	Baik
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,16	Baik
9	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	3,21	Baik

Sumber data primer CV. INSANIKA

Ket : * = tertinggi
 ** = terendah

Berdasarkan jumlah nilai per kategori pada tabel diatas nilai terbesar berada pada indikator Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan dengan nilai kategori 4,00. Sedangkan nilai terendah berada dalam indikator Waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai kategori 3,00.

2) Analisis Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Setelah diketahui besarnya Nilai Rata-rata tertimbang maka langkah selanjutnya menghitung nilai SKM. Interpretasi nilai SKM antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

IKM Unit Pelayanan X 25

Atau

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai IKM} \times 100}{4}$$

4

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua unsur sudah memenuhi harapan masyarakat karena berada dalam kategori minimal "Baik" berada di atas skala 3,0644, kecuali unsur Waktu penyelesaian pelayanan yang berada dalam kategori "Kurang Baik".

Sedangkan unsur Waktu penyelesaian pelayanan perlu ditingkatkan agar harapan dari masyarakat bisa tercapai.

3) ANALISIS BOBOT NILAI SKM

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan penilaian SKM dimana dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

Tabel 5
Analisis Bobot Nilai SKM

NO	INDIKATOR	JUMLAH NILAI PER KATEGORI	NRR Per KATEGORI
1	Persyaratan pelayanan	3,15	0,35
2	Prosedur Pelayanan	3,18	0,35
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,00**)	0,33
4	Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan	4,00*)	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	0,35
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,11	0,35
7	Perilaku Pelaksana pelayanan	3,13	0,35
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,16	0,35
9	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	3,21	0,36
Jumlah			3,23
Nilai SKM (3,23*25)			80,78

Berdasarkan jumlah nilai per kategori pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata per kategori terbesar berada pada indikator Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan. Hal tersebut dilihat dari nilai kategorinya sebesar 0,44. Sedangkan nilai terendah sebesar 0,33 berada dalam indikator Waktu penyelesaian pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian terakhir ini akan diuraikan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Adapun kesimpulan dan saran perbaikan diuraikan sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan yang dilakukan oleh CV. INSANIKA, dapat disimpulkan secara rinci sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan secara umum mempunyai kategori kinerja **BAIK (80,78)**, walaupun masih ada penerima pelayanan yang belum merasakan kepuasan yang maksimal atas pelayanan yang diberikan.
2. Unsur yang paling perlu dipertahankan adalah Unsur Kewajaran Biaya / Tarif Pada Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **SANGAT BAIK (4,00)**. Hal ini terlihat dari 100% responden menyatakan Biaya / Tarif Pada Pelayanan di unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan sesuai dengan Biaya / tarif yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Magetan yaitu gratis.
3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,21)**. Hal ini dapat terlihat dari 1,33% responden menilai tidak ada penanganan pengaduan, saran dan masukan, 2% responden menilai ada penanganan pengaduan, saran dan masukan tapi tidak berfungsi, 70,67% responden menyatakan berfungsi kurang maksimal, dan 26% responden menyatakan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik oleh unit pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan.

4. Unsur Prosedur Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,18)**. Hal ini dapat terlihat dari 1% responden menilai prosedur pelayanan tidak mudah, 0,67% responden menilai prosedur pelayanan tidak mudah, 0,67% menilai kurang mudah, 78,67% responden menilai prosedur pelayanan mudah, dan 20% responden menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah.
5. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,16)**. 5,33% responden menilai Cukup, 73,33% responden menilai Baik, dan 21% responden menilai Sangat Baik.
6. Unsur Persyaratan Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,15)**. Hal ini dapat terlihat dari 2% responden menilai kurang sesuai, 81,33% responden menilai sesuai, dan 16,67% responden menyatakan sangat sesuai. Kondisi ini sudah bagus namun masih perlu ditingkatkan lagi.
7. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,14)**. 0,67% responden menilai kurang sesuai, 84,67% responden menilai sesuai, dan 14,67% responden menilai sangat sesuai.
8. Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,13)**. Hal ini dapat terlihat dari 1,33% responden menilai pelaksana pelayanan melayani dengan kurang sopan dan ramah, 84% responden menilai pelaksana pelayanan melayani dengan sopan dan ramah, dan ada 14,67% responden yang menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan sangat sopan dan ramah. Kondisi ini sudah bagus namun masih perlu ditingkatkan lagi.
9. Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **BAIK (3,11)**. Hal ini dapat terlihat dari 1,33% responden menyatakan pelaksana pelayanan melayani kurang kompeten, 86,67% responden menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan kompeten, dan 12% responden menyatakan pelaksana pelayanan melayani dengan sangat kompeten.

10. Unsur yang paling perlu ditingkatkan yaitu Unsur Waktu penyelesaian pelayanan mempunyai kategori dengan nilai **KURANG BAIK (3,00)**. Sebanyak 14,67% responden menilai kurang cepat, 68,67% responden menilai waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dan 16% responden menilai waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat.

Berdasarkan uraian diatas, secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unsur yang telah berhasil dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan adalah semua unsur kecuali unsur Waktu penyelesaian pelayanan karena berada dalam kategori "Kurang Baik". Unsur yang sudah berada dalam kategori minimal "Baik" harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi karena nilai skor per kategori rata-rata adalah minimal 3,064.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan adalah **3,23**.
3. Apabila dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah **80,78**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan secara umum mempunyai kategori kinerja **BAIK**.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil temuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan perlu disampaikan saran perbaikan sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan persyaratan pelayanan, disarankan dalam memberikan aturan persyaratan pelayanan harus mengacu pada pragmatis realitis operasional. Walaupun setiap jenis kegiatan memiliki karakteristik persyaratan yang berbeda tapi harus mengacu pada praktis operasional tanpa menghilangkan substansinya.

2. Berkaitan dengan prosedur pelayanan, disarankan untuk membuat SOP yang sederhana mungkin dan termudah dalam pelaksanaannya, tanpa menghilangkan substansinya.
3. Berkaitan dengan waktu pelayanan, disarankan bahwa petugas pelayanan perlu dilatih dan dibiasakan agar kecepatan pelayanan dapat diraih dengan optimal. Mempercepat pelayanan memiliki arti ganda, yakni : perlu adanya insentif untuk mempercepat kegiatan pelayanan atau perlu pelatihan agar petugas pelayanan dapat dengan mudah melaksanakan kegiatan pelayanan tersebut. Hal ini perlu dimusyawarahkan bersama antara di intern Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.
4. Berkaitan dengan spesifikasi produk jenis layanan, Macam produk pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan harus tertuang dan terpampang secara jelas dan nyata di sekitar tempat pelayanan karena keterbukaan informasi pelayanan menjadi hal yang penting bagi semua pihak, sehingga ada kejelasan dan kepastian
5. Berkaitan dengan Kompetensi pelaksanaan pelayanan, disarankan untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan mengadakan refresing atau penyegaran setiap berkala agar kemampuan petugas pelayanan tetap terjaga dengan baik.
6. Berkaitan dengan Perilaku Pelaksana Pelayanan, disarankan Unit Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan menerapkan 4 S (Senyum, Salam, Sapa, dan Solusi). Setiap petugas pemberi pelayanan perlu dilatih dan dibiasakan dalam memberikan pelayanan harus dengan banyak senyum dan sopan. Dengan cara ini petugas akan tetap merasa segar, tidak capek saat memberi pelayanan. Disamping itu perlu pemberian batas waktu (shift) tertentu untuk mengurus suatu kegiatan pelayanan sehingga petugas tidak berat memberikan senyuman dan selalu enak dan segar dipandang.

7. Berkaitan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, disarankan Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan mempunyai Tim Kerja, berfungsi menerima dan memproses keluhan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website Dinas Tenaga Kerja Kab. Magetan, telepon, SMS centre, Email atau kotak saran.
8. Berkaitan dengan Kualitas Sarana dan Prasarana perlu adanya peningkatan Sarana dan Prasarana seperti, ruangan kantor yang memadai, tempat parkir yang memadai, perangkat komputer yang menunjang, ruangan yang ber – AC, ruang tunggu yang memadai, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Pertanyaan yang disampaikan maka ada beberapa pendapat dan kritik yang diberikan oleh responden terhadap pelayanan publik di lingkup Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.

- Sangat baik (18 responden).
- Baik (61 responden).
- Memuaskan (9 responden).
- Kurang Memuaskan (25 responden).
- 37 responden tidak memberikan pendapat dan kritik.

Berdasarkan Pertanyaan yang disampaikan maka ada beberapa saran dan masukan yang diberikan oleh responden terhadap pelayanan publik di lingkup Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.

- Sudah Baik (18 responden).
- Ditingkatkan Lagi (18 responden).
- Kursi ruang tunggu agar ditambah (13 responden).
- Fasilitas Sudah Lengkap dan Baik (12 responden).
- Pelayanan Dinas Tenaga Kerja di permudah dan cepat (9 responden).

- Semoga kedepannya lebih baik lagi (8 responden).
- Tempatnya nyaman dan bersih (7 responden).
- Pertahankan pelayanan yang baik (7 responden).
- Sebaiknya loket ditambah agar lebih cepat dan maksimal (5 responden).
- Pelayanan baik dan fasilitas memadai, harap dipertahankan dan ditingkatkan (5 responden).
- Kualitas pelayanan ditingkatkan (4 responden).
- Semoga semakin baik dan maju (4 responden).
- Petugasnya lebih ramah lagi (3 responden).
- Mudah-mudahan ditambah fasilitas dan sarana (2 responden).
- Semoga layanan tetap bagus, cepat dan memuaskan (2 responden).
- Lebih memaksimalkan pelayanan (2 responden).
- Cukup memuaskan pelayanan ramah (1 responden).
- Agar meningkatkan kinerja dengan baik (1 responden).
- Pelayanan sudah bagus dan sudah mematuhi protokol kesehatan (1 responden).
- Diberikan arahan dengan baik dan optimal (1 responden).
- Semoga mencari pekerjaan mudah untuk mencari informasi dan pekerjaan (1 responden).
- Semoga pelayanan Disnaker lebih memudahkan dalam mencari informasi mengenai lowongan pekerjaan (1 responden).
- Semoga selalu lancar dan dipermudah dalam melayaninya (1 responden).
- Agar pengalamannya baik dan benar (1 responden).
- 23 responden tidak memberikan saran dan masukan.

BAB VI

PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat pada dasarnya merupakan salah satu upaya untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan pada unit pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat juga dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja pelayanan, instrumen Survei Kepuasan Masyarakat ini sekaligus dapat dijadikan evaluasi bagi kinerja pelayanan.

Untuk itu Survei Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan secara berkala, bisa 3 bulan sekali, 6 bulan sekali atau 1 tahun sekali oleh pihak eksternal sebagai kontrol netralitas pelaksanaan Survei. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta replikasi inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil Survei kepuasan masyarakat menunjukkan hasil baik, tetapi peningkatan kualitas pelayanan tetap harus menjadi perhatian bagi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan. Hasil Survei ini harus mampu menjadi sarana introspeksi dan pemicu semangat untuk lebih meningkatkan pelayanan.

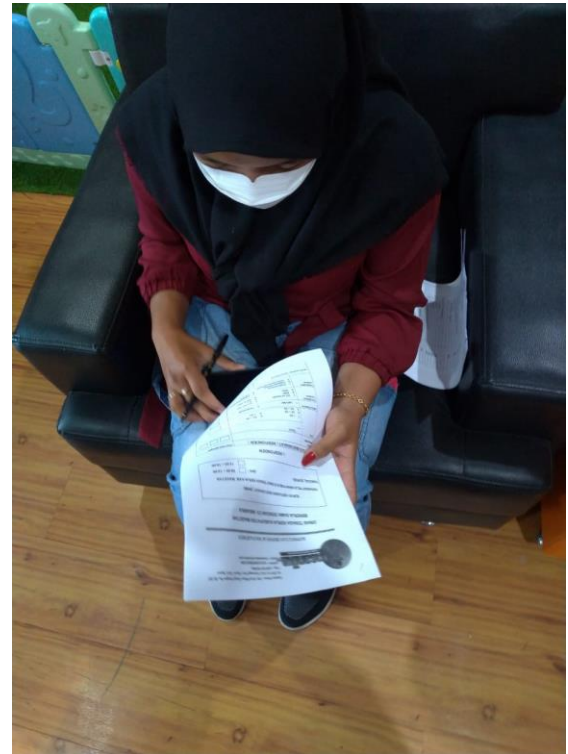
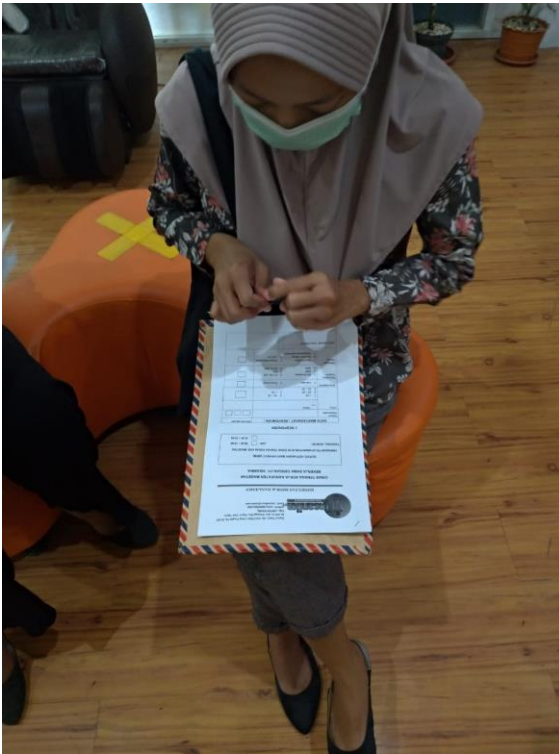
Demikian hasil Survei kepuasan masyarakat untuk penyelenggara pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan tahun 2021. Dan semoga dengan Survei Kepuasan Masyarakat mutu pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan meningkat dari tahun ke tahun.

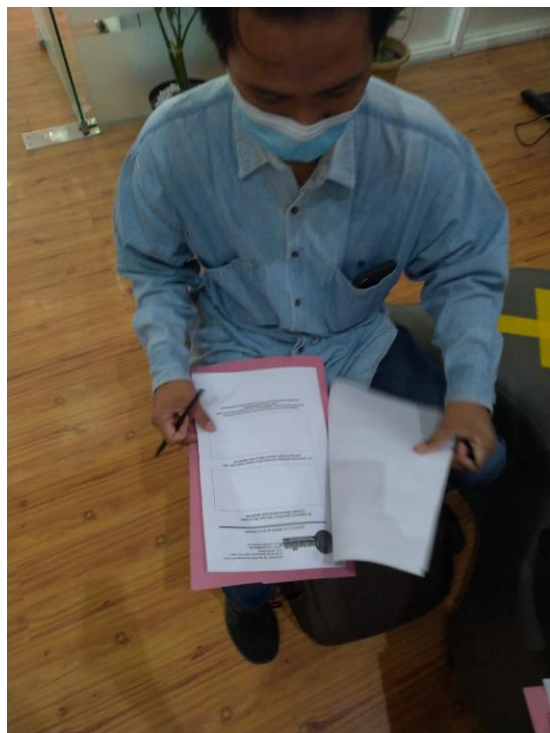
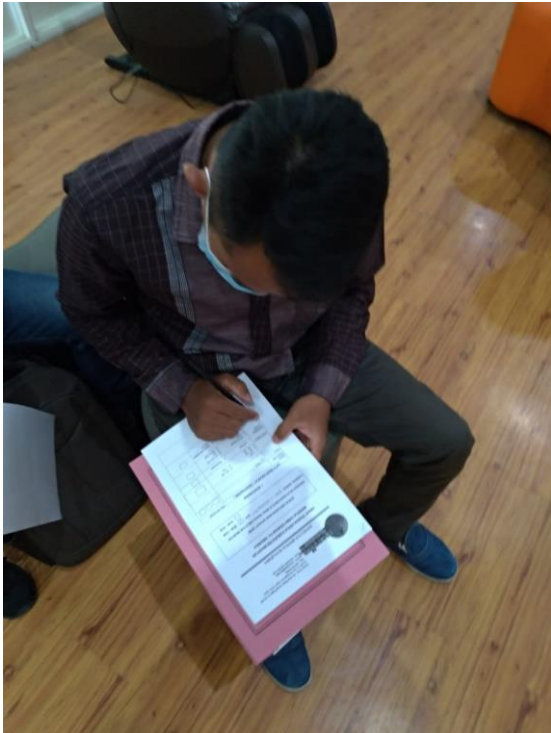
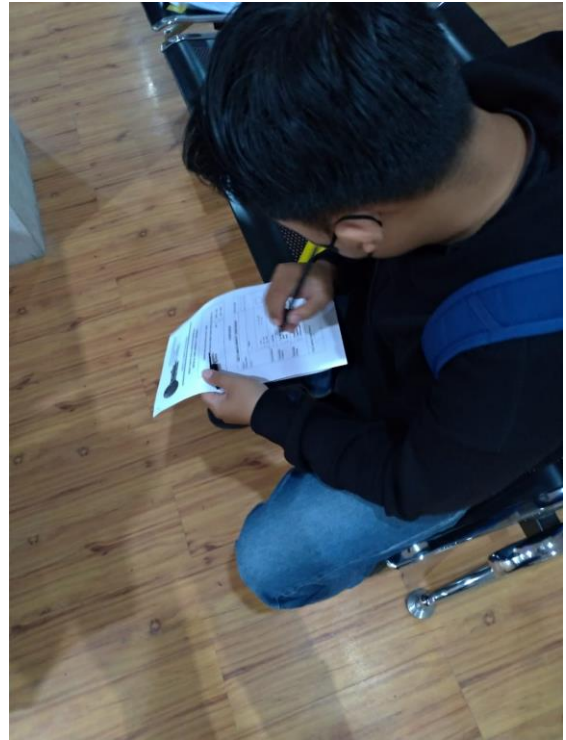
DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang RI Nomor 96 tahun 2012
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004
- Rasyid. 2002. **Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan**. Bandung: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto dan Winarsih, Septi, Atik. 2005. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Mahmudi. 2005. **Manajemen Kinerja Sektor Publik**. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Lewis dan Stuart. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service : A Problem Solving Guide Second Edition*, Josey Bass A Willey Imprint, San Fransisco
- Fandy Tjiptono, 2000, **Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)**. Yogyakarta: Andi
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1991
- Keban, T, Yeremias, 1995, **Kinerja Organisasi Publik, Bahan Seminar Sehari dalam Rangka Purna Tugas Dr. Sedyono**, Fisipol. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 1995. **Penelitian Kinerja Organisasi Publik**. Seminar Kinerja Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, Jurusan Ilmu adrnitrasi Negara, Fakultas Ilmu Tenaga Kerja dan Ilmu Politik. Yogyakarta: UGM.
- Freddy Rangkuti, 2009, **Mengukur Efektifitas Program Promosi dan analisis Kasus Menggunakan SPSS**. Jakarta: Gramedia.
- Irawan D. Handi. 2002. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, Edisi 3. Jakarta, PT. Elex Media.
- Anonim. 2005. **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hoffman dan Bateson. 2010. **Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases**. United States: Cengage Learning
- Anwar H.D., 1995. Penerapan Rantai "Service-Profit" Dalam Usaha. Majalah Buletin Ekonomi Bapindo, Edisi November. Jakarta: Bapindo
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mathis dan Jackson. 2006. **Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia**. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat
- Mardiasmo. 2010. **Akuntansi Sektor Publik**. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. **Kebijakan Kinerja Karyawan**. Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, Stephens P. 2002. **Perilaku Organisasi**. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Jakarta: PT Prenlindo,

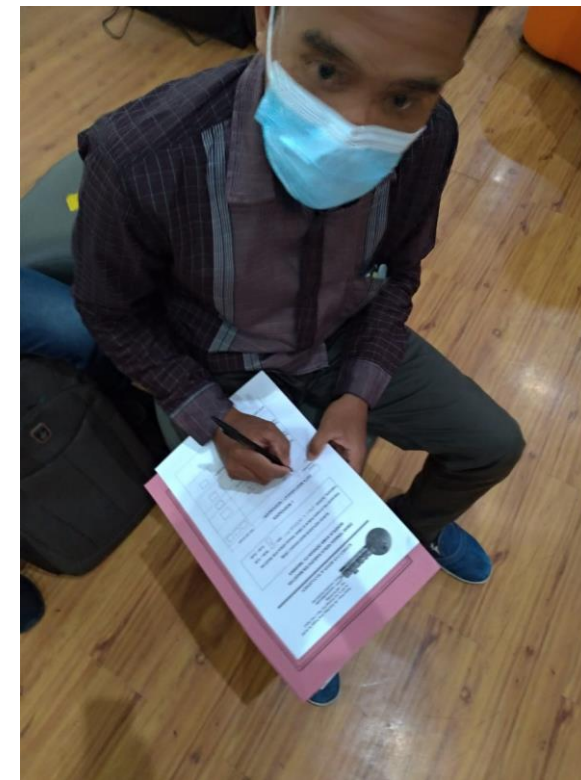
- Dessler, Gery. 2006. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jilid I. Jakarta: PT. Indeks.
- Singarimbun dan Sofian Efendi. 2005. **Metode Penelitian Survei**. LP3ES. Jakarta.
- Consuelo. 1993. **Pengantar Metode Penelitian**. Jakarta: UI Press
- Eddy Madiono Sutanto. 2000. **Peranan Gaya Kepemimpinan Yang Efektif dalam Upaya Meningkatkan Semangat dan Kegairahan Kerja Karyawan di Toserba Sinar Mas Sidoharj**, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 2 NO. 2 September 2000, 29-43
- Sugiyono. 2007. **Statistika untuk Penelitian**. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hadi. 2000. **Metodologi Research**. Jilid 1-4. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Hawawi, Hadari. 1995. **Metode Penelitian Bidang Tenaga Kerja**. Gajah Mada University Press. Yogyakarta. Introduction. New York: Mc Graw-Hill Company, Inc.Jakarta. Jilid I. Penterjemah Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin MolanPrenhallindo
- Latunussa. 1988. **Penelitian Pendidikan, Suatu Pengantar**. Jakarta : P2LPTK.
- Ruky Achmad, S. 2002. **Sistem Manajemen Kinerja Untuk Bisnis**. Buku 1 dan 2, Edisi Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat,
- Selnes. 1993. An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty. *European Journal of Marketing*..27(9): 19-35
- Sjafri Mangkuprawira. 2009. **Memaknai Pengalaman Kerja**. <http://rona.wajah.wordpress.com>. Diakses tanggal : 15 September 2015.
- Supardi dan Darwyan Syah. 2009. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta: Diadit

LAMPIRAN

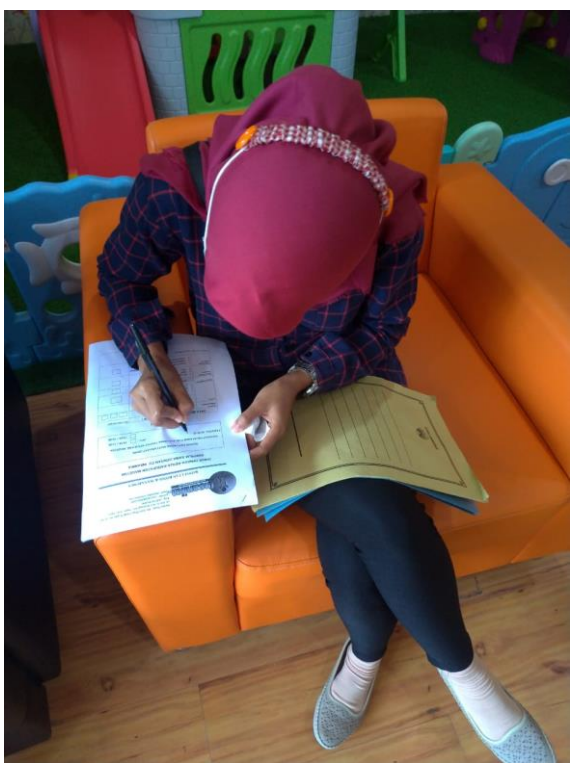
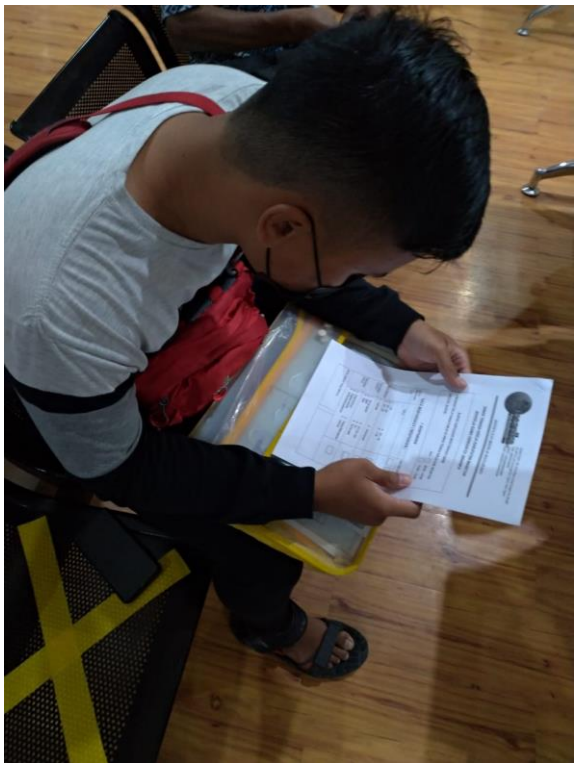




Responden sedang mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
Di Mall Pelayanan Publik Kab. Magetan dalam rangka mencari Kartu Pencari Kerja



Responden sedang mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Di Mall Pelayanan Publik Kab. Magetan dalam rangka mencari Kartu Pencari Kerja



Responden sedang mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
Di Mall Pelayanan Publik Kab. Magetan dalam rangka mencari Kartu Pencari Kerja



BUPATI MAGETAN
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI MAGETAN
NOMOR 74 TAHUN 2016
TENTANG

KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI, SERTA TATA
KERJA DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN MAGETAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAGETAN,

Menimbang : bahwa sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Magetan, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan;

Menetapkan : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)

sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Magetan (Lembaran Daerah Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Nomor 64).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI, SERTA TATA KERJA DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN MAGETAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Magetan.

2. Bupati adalah Bupati Magetan.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Magetan.
4. Dinas Tenaga Kerja yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Magetan.
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas Tenaga Kerja yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unit yang melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Dinas Tenaga Kerja.
6. Jabatan Fungsional adalah sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu.

BAB II KEDUDUKAN DAN SUSUNAN ORGANISASI

Bagian Kesatu Kedudukan

Pasal 2

Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang tenaga kerja dan urusan pemerintahan bidang transmigrasi yang menjadi kewenangan Daerah.

Pasal 3

Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Kedua
Susunan Organisasi

Pasal 4

- (1) Susunan Organisasi Dinas terdiri atas:
- a. Sekretariat, membawahkan :
 - 1. Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - 2. Subbagian Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan.
 - b. Bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja, membawahkan :
 - 1. Seksi Pelatihan Kerja dan Analisis Produktivitas; dan
 - 2. Seksi Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja.
 - c. Bidang Hubungan Industrial, Syarat Kerja dan Transmigrasi, membawahkan :
 - 1. Seksi Syarat Kerja; dan
 - 2. Seksi Pengupahan, Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial; dan
 - 3. Seksi Transmigrasi.
 - d. UPTD; dan
 - e. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (3) Masing-masing Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (4) Masing-masing Subbagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala Subbagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

- (5) Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang yang bersangkutan.
- (6) UPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala UPTD yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (7) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior sebagai koordinator kelompok dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (8) Bagan susunan Organisasi Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III TUGAS DAN FUNGSI

Bagian Kesatu Dinas

Pasal 5

Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan.

Pasal 6

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Dinas menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan di bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi;
- d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang tenaga kerja dan bidang transmigrasi; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya..

Bagian Kedua

Sekretariat

Pasal 7

- (1) Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengendalikan, membina dan mengevaluasi kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program dan keuangan .
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat menyelenggarakan fungsi :
 - a. pengelolaan urusan surat-menyurat, kearsipan, keprotokolan, rumah tangga, ketertiban, keamanan, penyelenggaraan rapat dan perjalanan dinas;
 - b. penyusunan perencanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan;
 - c. pengelolaan barang inventaris dan perlengkapan;
 - d. pengelolaan urusan kepegawaian;
 - e. pengelolaan urusan keuangan;
 - f. pengelolaan urusan organisasi dan ketatalaksanaan;

- g. pengelolaan urusan kesejahteraan pegawai;
- h. pengoordinasian penyusunan program dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan pada Bidang; dan
- i. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Pasal 8

(1) Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a angka 1 mempunyai tugas :

- a. melaksanakan urusan surat-menyurat dan pengetikan;
- b. membuat perencanaan pengadaan barang dan jasa;
- c. menyiapkan penyelenggaraan rapat dan keprotokolan;
- d. melaksanakan tugas-tugas rumah tangga dan keamanan kantor;
- e. mengurus dan mencatat barang inventaris dan perlengkapan kantor;
- f. melaksanakan administrasi kepegawaian meliputi pengumpulan data kepegawaian, cuti, kenaikan pangkat, pensiun;
- g. menyiapkan bahan dalam rangka upaya peningkatan disiplin pegawai;
- h. mengurus kesejahteraan pegawai;
- i. merencanakan pengelolaan arsip; dan
- j. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

(2) Subbagian Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a angka 2 mempunyai tugas :

- a. mengumpulkan dan mengolah bahan untuk menyusun Rencana Kegiatan Anggaran;

- b. menyiapkan anggaran belanja langsung dan belanja tak langsung;
- c. melaksanakan tata usaha keuangan;
- d. memverifikasi dokumen pertanggungjawaban keuangan;
- e. melaksanakan urusan tata usaha perjalanan dinas;
- f. melaksanakan tata usaha gaji pegawai;
- g. menghimpun peraturan mengenai administrasi keuangan dan pelaksanaan anggaran;
- h. menyusun laporan keuangan;
- i. melaksanakan evaluasi dan monitoring anggaran;
- j. Mengkoordinasikan dan melaksanakan penyusunan program kegiatan;
- k. menyiapkan data penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA);
- l. menganalisa data, menyusun program kegiatan dan Rencana Kerja (RENJA);
- m. melaksanakan monitoring dan evaluasi program kegiatan;
- n. menginventarisir data hasil kegiatan untuk bahan menyusun laporan hasil kegiatan;
- o. menghimpun data dan menyusun laporan monitoring, evaluasi hasil rencana kerja, realisasi fisik dan anggaran, Sistem Informasi Perencanaan Daerah (SIPD), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), Laporan Penyelenggaran Pemerintahan Daerah (LPPD) dan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Bupati;
- p. mengelola dokumen perjanjian kinerja;
- q. mengkoordinasikan, menghimpun pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan (SP), Standar Operating Prosedur (SOP) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

- r. menyiapkan data untuk Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP); dan
- s. melaksanakan tugas-tugas dinas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

Bagian Ketiga

Bidang Pelatihan Kerja Dan Penempatan Tenaga Kerja

Pasal 9

- (1) Bidang Pelatihan Kerja Dan Penempatan Tenaga Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana dan program pelatihan berbasis kompetensi, analisis produktivitas, penempatan tenaga kerja dan pengembangan perluasan kerja.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelatihan Kerja Dan Penempatan Tenaga Kerja menyelenggarakan fungsi:
 - a. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK);
 - b. pelaksanaan verifikasi informasi regulasi bidang pelatihan kerja yang akan disebarluaskan kepada lembaga pelatihan kerja swasta;
 - c. pelaksanaan pemimpinan peningkatan kompetensi sumber daya manusia lembaga pelatihan kerja swasta;
 - d. pelaksanaan pemberian izin kepada lembaga pelatihan kerja swasta;
 - e. penyebarluasan informasi produktivitas kepada perusahaan kecil;
 - f. pelaksanaan koordinasi pemberian konsultasi produktivitas kepada perusahaan kecil;
 - g. pelaksanaan koordinasi pengukuran produktivitas tingkat Kabupaten/Kota;

- h. pelaksanaan koordinasi pemantauan (*surveillance*) tingkat produktivitas;
- i. pelaksanaan koordinasi pemberian dan penyebarluasan informasi pasar kerja dalam pelayanan antar kerja dan pemberi kerja serta perluasan kesempatan kerja kepada masyarakat;
- j. pelaksanaan koordinasi penyuluhan dan bimbingan jabatan dalam pelayanan antar kerja serta perluasan kesempatan kerja kepada masyarakat;
- k. pelaksanaan koordinasi perantaraan kerja dalam pelayanan antar kerja serta perluasan kesempatan kerja kepada masyarakat;
- l. pelaksanaan verifikasi penerbitan izin kepada Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta;
- m. pelaksanaan promosi penyebarluasan informasi syarat-syarat dan mekanisme bekerja ke luar negeri kepada masyarakat;
- n. pelaksanaan koordinasi pendaftaran, perekrutan dan seleksi calon TKI;
- o. pelaksanaan koordinasi pelayanan dan verifikasi kelengkapan dokumen ketenagakerjaan calon TKI ke luar negeri;
- p. pelaksanaan koordinasi pelayanan penandatanganan perjanjian kerja;
- q. pelaksanaan koordinasi penyelesaian permasalahan TKI pra dan purna penempatan;
- r. pelaksanaan koordinasi pelayanan pemulangan dan kepulangan TKI;
- s. pelaksanaan pemberdayaan TKI purna;
- t. pelaksanaan penerbitan perpanjangan Ijin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA) yang lokasi kerja lebih dari 1 (satu) wilayah dalam Daerah; dan

u. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Pasal 10

- (1) Seksi Pelatihan Kerja Dan Analisis Produktivitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b angka 1 mempunyai tugas:
- a. mengumpulkan bahan informasi regulasi bidang pelatihan kerja yang akan disebarluaskan;
 - b. merencanakan pelaksanaan sosialisasi regulasi bidang pelatihan kerja kepada lembaga pelatihan kerja swasta;
 - c. menganalisa kebutuhan pelatihan kerja bagi sumber daya manusia lembaga pelatihan kerja swasta;
 - d. merancang kesiapan materi pelatihan kerja;
 - e. memimpin kegiatan pemantauan dan evaluasi lembaga pelatihan kerja swasta;
 - f. mengumpulkan bahan verifikasi informasi regulasi bidang pelatihan kerja yang akan disebarluaskan kepada lembaga pelatihan kerja swasta;
 - g. menyusun kebutuhan sumber daya manusia dalam pemberian izin lembaga pelatihan kerja swasta;
 - h. menyusun kesiapan sarana dan prasarana perizinan lembaga pelatihan kerja swasta;
 - i. menentukan pemberian tanda daftar lembaga pelatihan kerja;
 - j. menyiapkan pelaksanaan analisis kebutuhan pelatihan
 - k. menyiapkan program pelatihan;
 - l. menyiapkan sarana dan prasarana;
 - m. menyiapkan instruktur dan tenaga pelatihan;
 - n. menyiapkan calon peserta pelatihan kerja;

- o. membuat konsep pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelatihan kerja;
- p. menyiapkan promosi peningkatan produktivitas;
- q. menyiapkan sumber daya manusia bidang konsultasi produktivitas;
- r. menyiapkan alat, teknik, metode peningkatan dan pengukuran produktivitas;
- s. melaksanakan pemantauan (*surveillance*) peningkatan produktivitas;
- t. menyiapkan sumber daya manusia bidang pengukuran produktivitas;
- u. menyiapkan data dan metode pengukuran produktivitas;
- v. merencanakan pemantauan (*surveillance*) tingkat produktivitas; dan
- w. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

(2) Seksi Penempatan Dan Perluasan Kesempatan Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b angka 2 mempunyai tugas:

- a. merencanakan penyediaan sumber daya manusia untuk jabatan pengantar kerja dan petugas antar kerja;
- b. merencanakan penyediaan sarana dan prasarana pemberian informasi pasar kerja, penyuluhan dan bimbingan jabatan, dan perantaraan kerja;
- c. membuat rencana kerja tentang perantaraan kerja dalam pelayanan kerja;
- d. merencanakan sumber daya manusia pemberian izin lembaga penempatan tenaga kerja swasta;
- e. menyusun kesiapan sarana prasarana perizinan pemberian izin lembaga penempatan tenaga kerja swasta;

- f. menyusun rencana pemantauan dan evaluasi lembaga penempatan tenaga kerja swasta;
- g. menyusun kesiapan sumber daya manusia untuk pelayanan penerbitan perpanjangan IMTA;
- h. memantau dan mengevaluasi hasil penerbitan perpanjangan IMTA;
- i. merencanakan penyiapan sumber daya manusia terkait penyebarluasan informasi syarat dan mekanisme bekerja ke luar negeri kepada masyarakat;
- j. menyusun kesiapan sarana dan prasarana penyebarluasan informasi syarat dan mekanisme bekerja ke luar negeri kepada masyarakat;
- k. memantau dan evaluasi pelaksanaan penyebarluasan informasi syarat dan mekanisme bekerja ke luar negeri kepada masyarakat;
- l. merencanakan penyiapan sumber daya manusia terkait pelayanan kelengkapan dokumen ketenagakerjaan calon TKI ke luar negeri;
- m. menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan kelengkapan dokumen ketenagakerjaan calon TKI ke luar negeri;
- n. merencanakan penyiapan sumber daya manusia terkait pelayanan penandatanganan perjanjian kerja;
- o. menyiapkan sumber daya manusia untuk melakukan penyelesaian permasalahan TKI pra dan purna penempatan;
- p. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan penyelesaian permasalahan TKI pra dan purna penempatan;
- q. menyusun kebutuhan sumber daya manusia untuk melakukan pelayanan pemulangan dan kepulangan TKI;

- r. menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan pemulangan dan kepulangan TKI;
- s. memantau dan mengevaluasi pelayanan pemulangan dan kepulangan TKI;
- t. menyiapkan sumber daya manusia dan sarana dan prasarana untuk pemberdayaan TKI purna;
- u. memantau dan mengevaluasi pemberdayaan TKI purna;
- v. merencanakan penyediaan sumber daya manusia untuk jabatan yang menangani tugas pengembangan dan perluasan kesempatan kerja kepada masyarakat;
- w. menyiapkan sarana dan prasarana pengembangan dan perluasan kesempatan kerja kepada masyarakat;
- x. membuat rencana kerja tentang pengembangan dan perluasan kesempatan kerja; dan
- y. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

Bagian Keempat

Bidang Hubungan Industrial, Syarat Kerja Dan Transmigrasi

Pasal 11

- (1) Bidang Hubungan Industrial, Syarat Kerja Dan Transmigrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan hubungan industrial, syarat-syarat kerja, pengupahan, jaminan sosial tenaga kerja dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial serta merumuskan dan melaksanakan perpindahan dan penempatan transmigrasi, pengembangan sarana dan prasarana transmigrasi, pembinaan usaha ekonomi dan sosial budaya masyarakat transmigrasi.

- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Hubungan Industrial, Syarat Kerja Dan Transmigrasi menyelenggarakan fungsi:
- a. pelaksanaan koordinasi proses pengesahan dokumen peraturan perusahaan dengan ruang lingkup operasi daerah Kabupaten/Kota;
 - b. pelaksanaan verifikasi dokumen peraturan perusahaan dan perjanjian kerja bersama dengan ruang lingkup operasi Kabupaten/Kota;
 - c. pemberian pelayanan pendaftaran perjanjian kerja bersama daerah Kabupaten/Kota;
 - d. pelaksanaan deteksi dini terhadap potensi perselisihan di perusahaan;
 - e. pelaksanaan fasilitasi pembentukan dan pemberdayaan lembaga kerja sama bipartit di perusahaan;
 - f. pelaksanaan mediasi terhadap potensi dan mediasi perselisihan di perusahaan, mogok kerja dan penutupan perusahaan;
 - g. pelaksanaan koordinasi kegiatan promosi dan motivasi ketransmigrasian;
 - h. pelaksanaan koordinasi kegiatan pendaftaran dan seleksi calon transmigran;
 - i. pelaksanaan koordinasi kegiatan perpindahan dan penempatan transmigrasi; dan
 - j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Pasal 12

- (1) Seksi Syarat Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c angka 1 mempunyai tugas :
- a. menyiapkan sumber daya manusia yang memahami

- aturan pembuatan peraturan perusahaan dan perjanjian kerja bersama;
- b. menyiapkan bahan dalam rangka membentuk kelembagaan di perusahaan melalui pk, pp, pkb dan lembaga kerja sama bipartit;
 - c. membuat konsep pendaftaran perjanjian kerja bersama di Daerah;
 - d. menyusun rencana kerja seksi syarat kerja;
 - e. melakukan pembinaan persyaratan kerja pada perusahaan swasta BUMN, pembuatan perjanjian kerja, kesepakatan kerja bersama;
 - f. mendata perusahaan wajib membuat perjanjian kerja/kontrak kerja, peraturan perusahaan, perjanjian kerja bersama dan perjanjian *outsourcing*;
 - g. melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan syarat kerja; dan
 - h. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.
- (2) Seksi Pengupahan, Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c angka 2 mempunyai tugas :
- a. menyiapkan sumber daya manusia yang memahami ketentuan pengupahan dan jaminan sosial tenaga kerja;
 - b. menyiapkan bahan pengembangan sistem pengupahan dan jaminan sosial tenaga kerja;
 - c. menyusun rencana kerja seksi pengupahan, jaminan sosial tenaga kerja dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
 - d. menyiapkan penyusunan bahan penetapan Upah Minimum Kabupaten (UMK) dan sektoral;

- e. merencanakan dan melaksanakan sidang komisi penelitian pengupahan dalam rangka penetapan Upah Minimum Kabupaten (UMK) dan Upah Minimum Sektoral Kabupaten (UMSK);
 - f. menyebarluaskan ketentuan Upah Minimum Kabupaten (UMK) dan Upah Minimum Sektoral Kabupaten (UMSK);
 - g. mengevaluasi perusahaan yang meminta penangguhan pelaksanaan UMK/UMSK;
 - h. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pengupahan dan jaminan sosial tenaga kerja;
 - i. menyiapkan sumber daya manusia yang memahami pencegahan dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
 - j. menyediakan sarana dan prasarana dalam upaya penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
 - k. melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pencegahan dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial, mogok kerja dan penutupan perusahaan; dan
 - l. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.
- (3) Seksi Transmigrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c angka 3 mempunyai tugas :
- a. menyiapkan pendaftaran dan seleksi calon transmigran;
 - b. melaksanakan sosialisasi dan pendataan animo calon transmigran;
 - c. menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan daerah asal dan daerah tujuan;
 - d. menyiapkan bahan klarifikasi lokasi pemukiman daerah tujuan transmigran;

- e. menyiapkan dan melaksanakan pelatihan dan pendampingan calon transmigran yang terseleksi;
- f. menyiapkan segala hal yang terkait dengan proses pemberangkatan transmigran;
- g. menyiapkan bahan koordinasi pelaksanaan kegiatan perpindahan dan penempatan transmigran;
- h. melaksanakan pendampingan dan pengawalan transmigran ke daerah tujuan;
- i. menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi pasca penempatan transmigrasi;
- j. menyiapkan bahan pendataan permasalahan ketransmigrasian;
- k. menyiapkan bahan penyelesaian permasalahan keteransmigrasian;
- l. menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan pasca penempatan transmigrasi;
- m. melaksanakan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan ketransmigrasian; dan
- n. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

Bagian Kelima

UPTD

Pasal 13

Jumlah, nomenklatur, susunan organisasi, tugas dan fungsi UPTD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf f, ditetapkan dalam Peraturan Bupati tersendiri.

Bagian Kedelapan

Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 14

Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf g terdiri atas sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional tertentu yang terbagi dalam berbagai kelompok jabatan serta melaksanakan tugas dan kegiatan sesuai dengan keahlian.

BAB IV TATA KERJA

Pasal 15

Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Subbagian, Kepala Seksi, Kepala UPTD dan Pejabat Fungsional melaksanakan tugasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati, serta memperhatikan prinsip-prinsip manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Pasal 16

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Subbagian, Kepala Seksi, Kepala UPTD dan Pejabat Fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertikal maupun horizontal baik ke dalam maupun antar satuan organisasi dalam lingkungan Pemerintahan Daerah serta instansi lain sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing.

Pasal 17

(1) Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Subbagian, Kepala Seksi, Kepala UPTD dan koordinator

Kelompok Jabatan Fungsional bertanggung jawab dalam memimpin, mengoordinasikan dan memberikan bimbingan serta petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan atau anggota kelompok masing-masing.

- (2) Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Subbagian, Kepala Seksi, Kepala UPTD dan Pejabat Fungsional wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggung jawab pada atasan masing-masing serta menyampaikan laporan tepat pada waktunya.
- (3) Dalam menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tembusan laporan dapat disampaikan kepada satuan organisasi lain di lingkungan Dinas yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.
- (4) Setiap laporan yang diterima oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Subbagian, Kepala Seksi, Kepala UPTD dan koordinator Kelompok Jabatan Fungsional dari bawahan atau anggota kelompoknya wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut dan dijadikan bahan untuk memberikan petunjuk kepada bawahan atau anggota kelompoknya.

Pasal 18

Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala UPTD dan Pejabat Fungsional menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas dan berdasarkan hal tersebut Sekretaris menyusun laporan berkala Kepala Dinas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB V

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 19

Pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari 2017.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Magetan.

Ditetapkan di Magetan
pada tanggal 20 Desember 2016

BUPATI MAGETAN

TTD

S U M A N T R I

Diundangkan di Magetan
pada tanggal 20 Desember 2016

Plt. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGETAN,

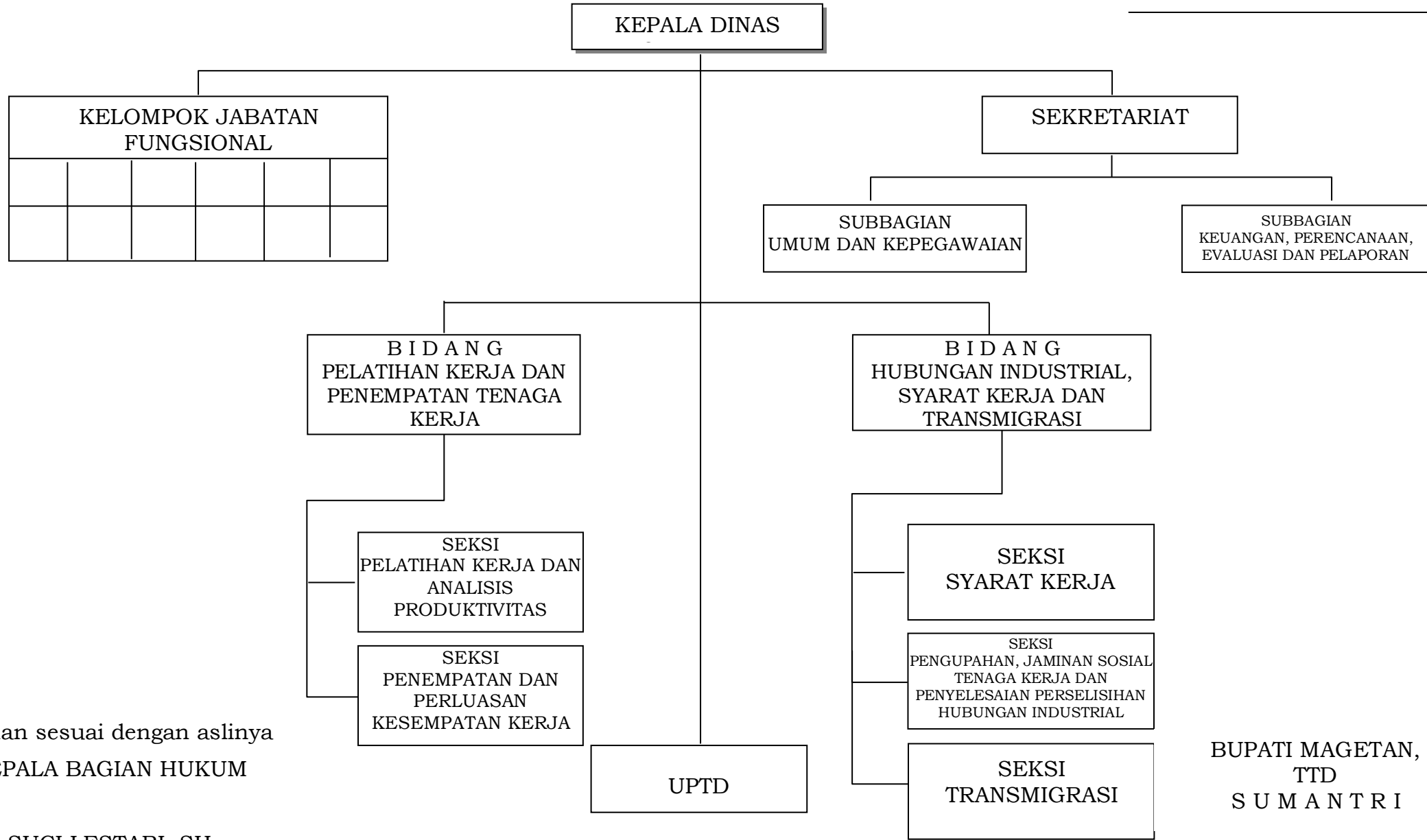
TTD

S U T I K N O

BERITA DAERAH KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2016 NOMOR 74

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

SUCI LESTARI, SH
Pembina Tingkat I
NIP.19680803 199503 2 002



Salinan sesuai dengan aslinya
 KEPALA BAGIAN HUKUM

SUCI LESTARI, SH
 Pembina Tingkat I
 NIP.19680803 199503 2 002

BUPATI MAGETAN,
 TTD
 S U M A N T R I