

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PERIODE JANUARI 2025 S.D. JUNI 2025
(semester pertama)**

**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna adalah beberapa pegawai perwakilan dari subbagian dan bidang yang ditunjuk sebagai pengumpul, pengolah data responden dan penyusunan laporan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilaksanakan secara *online* (daring) dengan menggunakan *google form* (formulir google) yang disebarakan kepada seluruh pengguna layanan sejak bulan Januari 2025 hingga Juni 2025. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna yaitu :

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

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan dan pengelolaan data dilakukan di ruang Aula Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna dan dilakukan saat jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara *online* oleh seluruh responden penerima layanan dan dibagikan dalam bentuk formulir (*google form*) ke dalam beberapa grup WhatsApp ataupun secara langsung ke nomor pribadi *WhatsApp* penerima layanan. Kemudian hasil jawaban responden tersebut akan tersimpan secara otomatis dalam penyimpanan *drive google* dan selanjutnya jawaban responden tersebut diolah oleh tim penyusun IKM. Dengan cara ini penerima layanan dapat melakukan pengisian sendiri darimana saja dan jawaban responden dapat dikelola dengan mudah oleh tim penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari - Februari 2025	15
2.	Pengumpulan Data	Maret – April 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	17

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester pertama tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna dalam kurun waktu enam bulan pertama adalah sebanyak 110 (seratus sepuluh) orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 86 (delapan puluh enam) orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 86 (delapan puluh enam) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	40	46,51%
		PEREMPUAN	46	53,49%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0,00%
		SLTP	0	0,00%
		SLTA	55	63,95%
		DIII	5	5,81%
		SI	25	29,07%
		S2	1	1,16%
3	USIA	15 – 24 TAHUN	3	3,49%
		25 – 34 TAHUN	22	25,58%
		35 – 44 TAHUN	51	59,30%
		45 – 54 TAHUN	10	11,63%
		55 – 64 TAHUN	0	0,00%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	86	100%

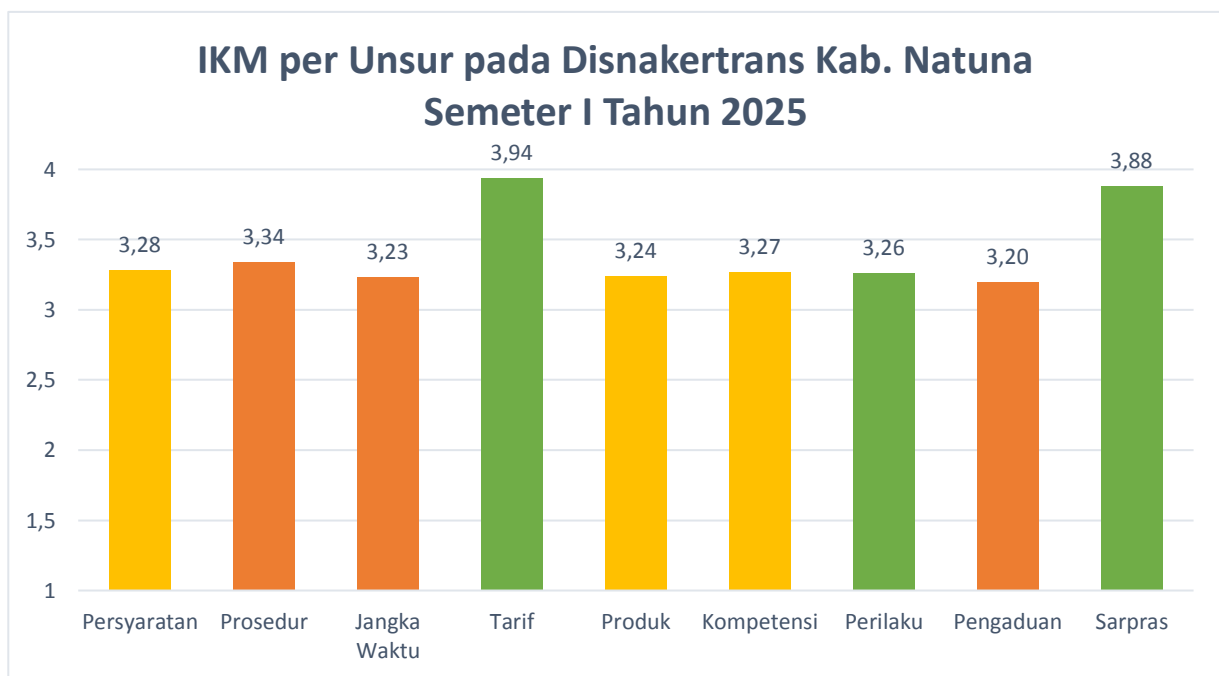
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,34	3,23	3,94	3,24	3,27	3,26	3,20	3,88
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,02 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,24.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,94 dari unsur layanan, sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88 dan prosedur layanan mendapatkan nilai 3,34.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan melalui formulir pengaduan *online*, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Masyarakat berharap tersedianya lapangan pekerjaan”.
- “Untuk pelayanan secara *online* agar dapat lebih cepat penyelesaiannya”.

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

- Belum tersedianya layanan pengaduan yang mudah diakses masyarakat secara *online*.
- Waktu yang diperlukan untuk melakukan pelayanan masih dirasakan kurang cepat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

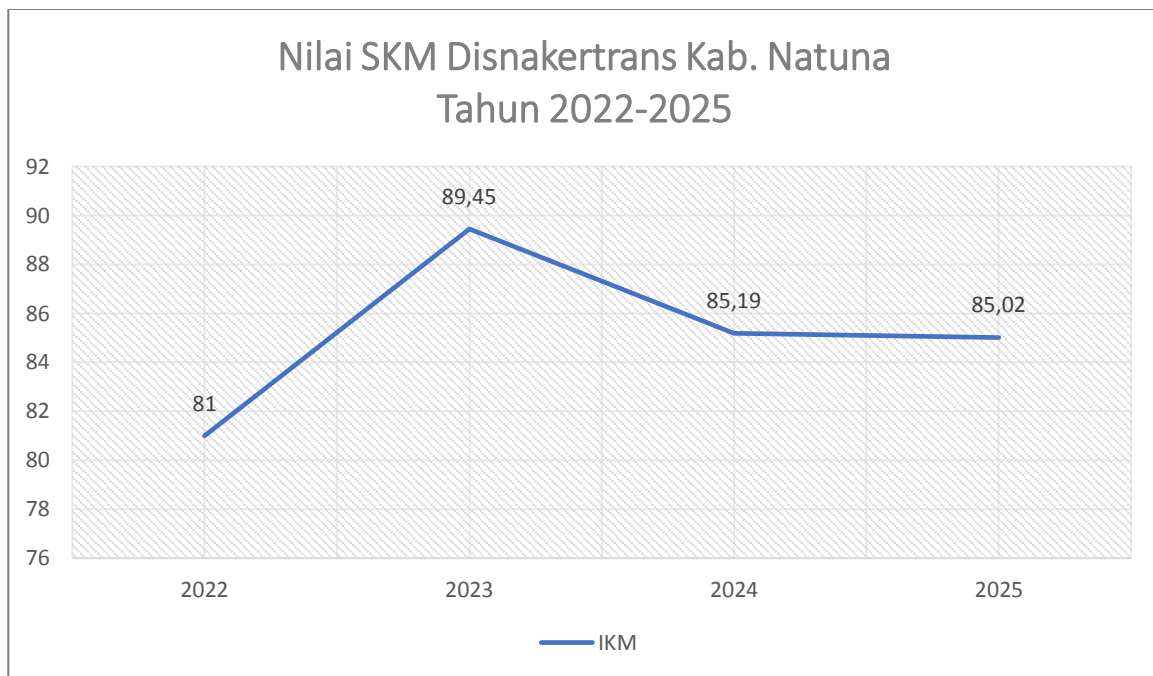
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari

24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No .	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan	Optimalisasi layanan pengaduan melalui <i>website</i> " <i>online</i> "	√	√			Sub Bagian Umum
2	Waktu pelayanan	Penambahan petugas layanan	√	√			Bidang

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadinya sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan tahun 2024 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna umum mencerminkan secara tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 3,20. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna menunjukkan sedikit penurunan angka kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu layanan pengaduan, waktu pelayanan dan produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,94, sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,88 dan unsur prosedur mendapatkan nilai 3,34.

Natuna, 30 Juni 2025

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Kabupaten Natuna



INDRA JONI, S.Sos
NIP. 19700903 199201 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
Jalan Teruna (Gedung SUK) Kelurahan Bانداسyah Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna
Email: dsnakertrans.natuna@gmail.com | Website: dsnakertrans.natuna.go.id
Kode Pos: 29711

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna.
Jawablah pertanyaan sesuai pengalaman yang telah Anda terima dari salahsatu jenis layanan kami.

dsnakertrans.natuna@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Pengisian *
Tanggal
hh/bb/tttt 

Waktu Pengisian *
Pilih 

USIA *
(isi angka saja)
Jawaban Anda

JENIS KELAMIN *
Pilih 

PENDIDIKAN AKHIR *
Pilih 

PEKERJAAN *
Pilih 

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *
(Pilih salah satu atau lebih dari satu layanan)
☐ Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1)
☐ Pendaftaran dan Penyelenggaraan Pelatihan Kerja
☐ Konsultasi Hubungan Industrial Ketenagakerjaan
☐ Pengesahan Peraturan Industrial, WLPK dan lainnya

Berikutnya

Halaman 1 dari 2

Kosongkan formulir

9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *
☐ A. Tidak ada
☐ B. Ada tetapi tidak berfungsi
☐ C. Berfungsi kurang maksimal
☐ D. Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN
Jika Anda memiliki saran ataupun masukan untuk perbaikan pelayanan kami silakan isi kolom di bawah ini atau boleh abaikan.
Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Halaman 2 dari 2

Kosongkan formulir

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilihlah jawaban sesuai dengan pengalaman yang pernah Anda dapatkan dari pelayanan kami.

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *
☐ A. Tidak sesuai
☐ B. Kurang sesuai
☐ C. Sesuai
☐ D. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan unit kami? *
☐ A. Tidak mudah
☐ B. Kurang mudah
☐ C. Mudah
☐ D. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *
☐ A. Tidak cepat
☐ B. Kurang cepat
☐ C. Cepat
☐ D. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *
☐ A. Sangat mahal
☐ B. Cukup mahal
☐ C. Murah
☐ D. Gratis

5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *
☐ A. Tidak sesuai
☐ B. Kurang sesuai
☐ C. Sesuai
☐ D. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *
☐ A. Tidak kompeten
☐ B. Kurang kompeten
☐ C. Kompeten
☐ D. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *
☐ A. Tidak sopan dan ramah
☐ B. Kurang sopan dan ramah
☐ C. Sopan dan ramah
☐ D. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? *
☐ A. Buruk
☐ B. Cukup
☐ C. Baik
☐ D. Sangat baik

14

2. Hasil Pengolahan Data

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN NATUNA (Semester 1 Tahun 2025)

Nomor Rekaman : FR/DTKT/01/Rev.0

Jenis Layanan : Pembuatan Kartu Tanda Bukti Pendaftaran Pencari Kerja/Kartu Kuning (AK/I)

Jumlah Populasi : 110 (Jumlah Penerima Layanan)

Jumlah Target Responden : 86 (Target Jumlah Responden berdasarkan PemenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017)

NO RESPONDEN	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	Saran dan Masukan
1	LK	25-34	D3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	sangat bagus dan baik
2	PR	35-44	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
3	LK	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
4	LK	25-34	SLTA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	di pertahankan dan di tingkatkan
5	PR	35-44	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
6	PR	35-44	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
7	LK	35-44	SLTA	3	4	3	4	3	3	3	4	3	-
8	LK	45-54	SLTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
9	PR	35-44	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
10	PR	45-54	SLTA	4	4	3	4	3	3	3	2	4	-
11	LK	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
12	PR	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
13	LK	35-44	S1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	semoga kedepan makin baik
14	PR	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
15	PR	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
16	LK	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
17	LK	35-44	SLTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan online agar lebih cepat
18	LK	35-44	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
19	LK	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lanjutkan
20	PR	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
21	LK	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lanjutkan
22	PR	35-44	S2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pada pelayanan prima
23	PR	45-54	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
24	LK	45-54	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	smg kedepan bisa ditingkatkan lagi
27	PR	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah bagus lanjutkan!
28	LK	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
29	PR	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
30	PR	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
31	PR	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pertahankan pelayanan yg baik ini
32	LK	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
33	PR	25-34	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
34	LK	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
35	LK	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
36	LK	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sangat baik
37	PR	35-44	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
38	PR	25-34	SLTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
39	PR	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
40	LK	45-54	SLTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
41	PR	35-44	S1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	-
42	LK	25-34	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
43	LK	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
44	LK	35-44	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
45	LK	35-44	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
46	PR	35-44	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	-
47	PR	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
48	PR	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
49	PR	25-34	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tetap melayani dengan baik
50	LK	35-44	SLTA	4	4	4	4	3	3	3	2	4	Sdh sesuai yg diinginkan masyarakat
51	PR	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
52	PR	35-44	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
53	PR	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Kompeten
54	PR	35-44	S1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	Teruslah berbuat yang terbaik
55	LK	35-44	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
56	LK	45-54	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
57	LK	25-34	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
58	LK	35-44	SLTA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
59	PR	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
60	LK	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
61	PR	25-34	SLTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
62	PR	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
63	LK	45-54	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-

64	PR	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
65	PR	35-44	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	smsg kdepn trsedia lapangn pkerjaan
66	PR	45-54	SLTA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
67	PR	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
68	PR	25-34	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
69	PR	25-34	SLTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
70	LK	35-44	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
71	PR	45-54	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
72	PR	25-34	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
73	PR	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
74	PR	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
75	PR	45-54	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
76	LK	35-44	SLTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
77	PR	35-44	SLTA	3	4	3	4	3	3	3	4	3	-
78	PR	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
79	LK	35-44	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
80	PR	35-44	S1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
81	LK	15-24	SLTA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-
82	LK	25-34	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
83	LK	25-34	SLTA	4	4	4	4	2	3	3	3	4	-
84	LK	15-24	SLTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
85	LK	15-24	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
86	LK	25-34	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
Σ Nilai/Unsur				282	287	278	339	279	281	280	275	334	
NRR/Unsur				3,28	3,34	3,23	3,94	3,24	3,27	3,26	3,20	3,88	
NRR Tertimbang/Unsur				0,36	0,37	0,36	0,44	0,360	0,36	0,361	0,35	0,43	3,40
IKM Unit Pelayanan												85,02	

NRR per-unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	81,98	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,43	B
U3	Waktu Penyelesaian	80,81	B
U4	Biaya/Tarif	98,55	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,1	B
U6	Kompetensi Pelaksana	81,69	B
U7	Perilaku Pelaksana	81,4	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79,94	B
U9	Sarana dan Prasarana	97,09	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Survei 2025 DISNAKERTRANS Natuna (Jawaban) ☆ Berfungsi secara offline

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Aksesibilitas

Dapatkan email profesional seperti "i@perusahaan-anda.com" Plus penyimpanan 2 TB per pengguna, durasi panggilan video yang lebih lama, dan manfaat lainnya dengan Google Workspace. [Coba Workspace](#)

100% 103 Roboto

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Form Responses2							
	Timestamp	Tanggal Pengisian	Waktu Pengisian	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN AKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
27	11/07/2025 9:51:46	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	36	Perempuan	SLTA	ASN/PNS	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
28	11/07/2025 9:52:02	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	34	Laki-laki	SLTA	ASN/PNS	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
29	11/07/2025 9:53:13	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	36	Perempuan	S2	ASN/PNS	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) D. Sangat sesuai
30	11/07/2025 9:53:24	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	47	Perempuan	S1	SWASTA/KARYAWAN	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
31	11/07/2025 9:53:31	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	51	Laki-laki	D-III	ASN/PNS	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
32	11/07/2025 9:55:39	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	36	Perempuan	SLTA	ASN/PNS	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
33	11/07/2025 9:55:49	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	33	Laki-laki	SLTA	ASN/PNS	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
34	11/07/2025 9:55:50	20/02/2025	08.00 - 11.30 WIB	37	Perempuan	SLTA	ASN/PNS	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
35	11/07/2025 9:57:34	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	36	Laki-laki	SLTA	LAINNYA	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
36	11/07/2025 9:57:58	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	36	Perempuan	S1	ASN/PNS	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
37	11/07/2025 9:58:21	11/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	37	Perempuan	SLTA	ASN/PNS	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai

2025 2023