

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PERIODE JULI 2025 S.D. DESEMBER 2025
(semester kedua)**

**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	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam 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 langsung dengan menyerahkan lembaran kuesioner kepada responden setelah menerima layanan dan juga secara *online* (daring) dengan menggunakan *google form* (formulir *google*) yang disebarakan kepada seluruh pengguna layanan sejak bulan Juni 2025 hingga November 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, waktu pengumpulan dan pengolahan data dilakukan di ruang Kepala Dinas, ruang kerja Bidang Ketenagakerjaan dan ruang Aula Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna dan dilakukan pada saat jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan oleh responden secara langsung di tempat pelayanan dan secara *online* dengan formulir google (*google form*) yang dibagikan melalui grup *WhatsApp* ataupun secara langsung ke nomor pribadi *WhatsApp* para penerima layanan. Kemudian formulir lembar jawaban responden tersebut dikumpulkan dan hasil jawaban melalui pengisian *online* tersimpan secara otomatis dalam penyimpanan *drive google*, selanjutnya jawaban responden tersebut diolah 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 (IKM) memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	20
2.	Pengumpulan Data	Agustus 2025	22
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September – Oktober 2025	25
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 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 kedua tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna dalam kurun waktu lima bulan kedua adalah sebanyak 25 (dua puluh lima) 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 24 (dua puluh empat) 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 24 (dua puluh empat) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	15	62,50%
		PEREMPUAN	9	37,50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0,00%
		SLTP	0	0,00%
		SLTA	18	75,00%
		DIII	3	12,50%
		SI	3	12,50%
		S2	0	0,00%
3	USIA	15 – 24 TAHUN	8	33,33%
		25 – 34 TAHUN	5	20,83%
		35 – 44 TAHUN	9	37,50%
		45 – 54 TAHUN	2	8,33%
		55 – 64 TAHUN	0	0,00%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	24	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

Semester 1

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)								

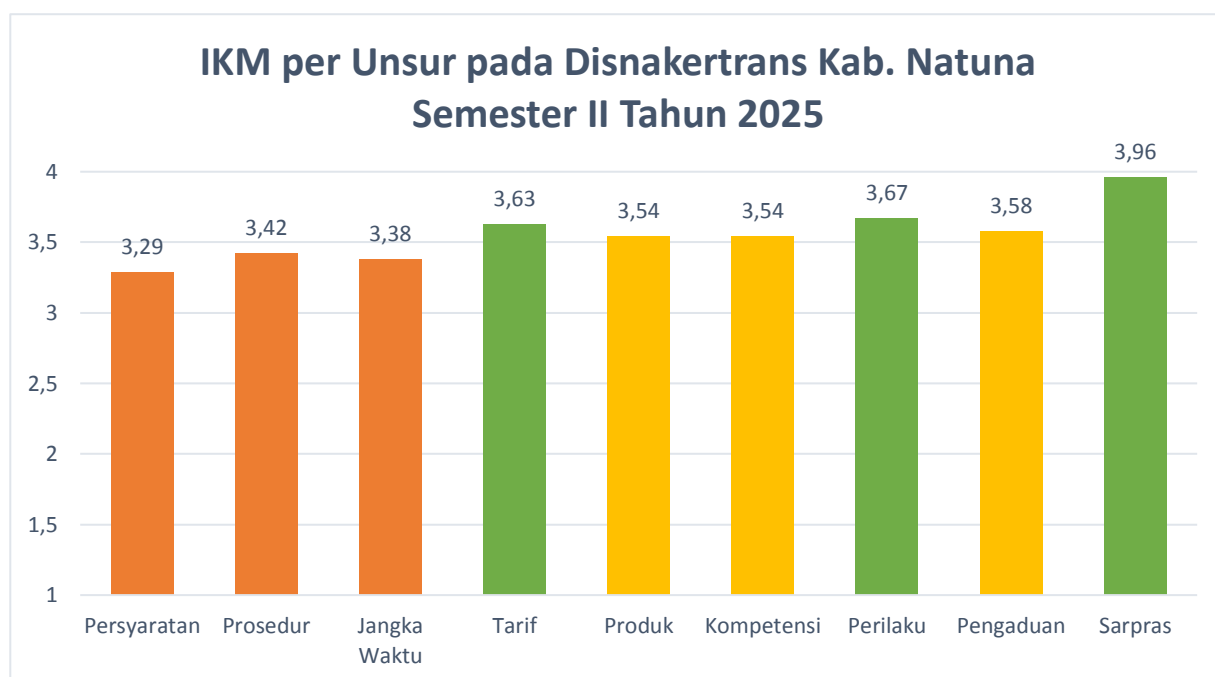
Semester 2

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,29	3,42	3,38	3,63	3,54	3,54	3,67	3,58	3,96
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,80 (A atau Sangat Baik)								

Nilai Gabungan Semester

Nilai Unsur Pelayanan									
IKM Tahun 2025 (semester 1 & 2)	86,91 (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. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,29. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,38 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,42.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,96 dari unsur layanan, perilaku petugas layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,67 dan biaya layanan mendapatkan nilai 3,63.

Berdasarkan hasil rekapitulasi lembaran jawaban responden pada kuesioner maupun formulir *online* terdapat beberapa ulasan positif dan tidak terdapat saran/kritik serta pengaduan dari penerima layanan.

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

- Beberapa penerima layanan masih merasakan keberatan mengenai persyaratan layanan yang telah ditentukan;
- Beberapa penerima layanan masih menganggap waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan terlalu lama.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

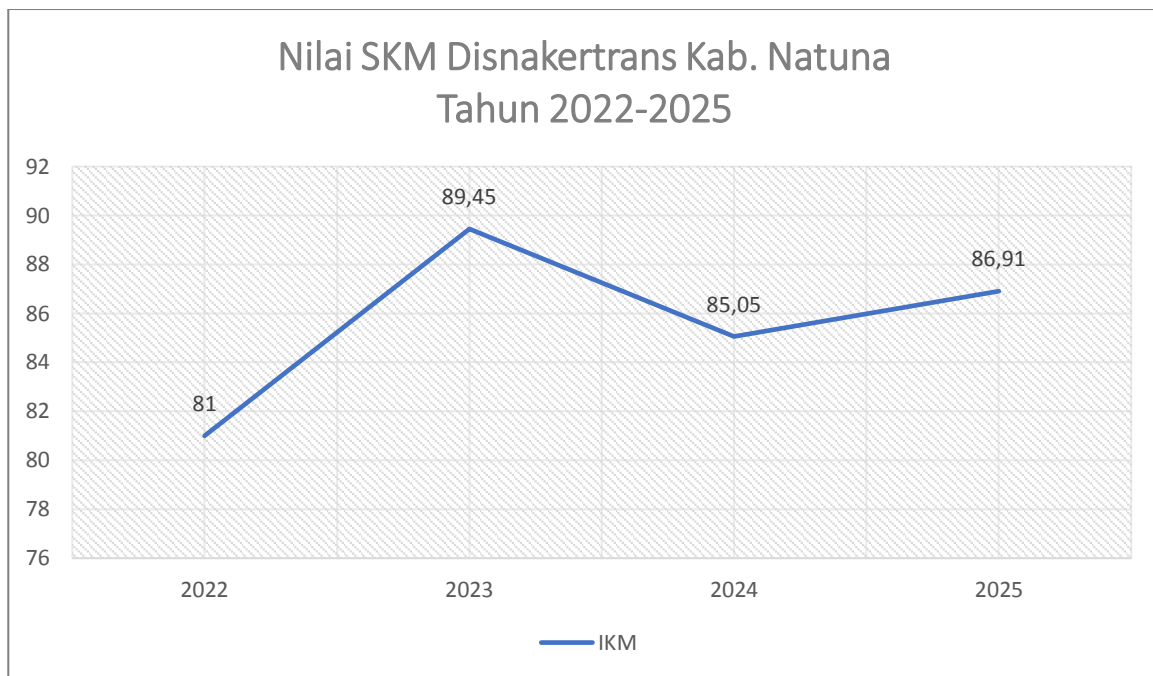
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini akan dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut ke arah lebih baik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dari unsur layanan yang memperoleh nilai paling rendah dari 9 (sembilan) unsur yang ada.

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	Persyaratan	Mengurangi persyaratan yang kurang diperlukan	√	√			Bidang Ketenagakerjaan
2	Waktu pelayanan	Penambahan petugas layanan	√	√			Bidang Ketenagakerjaan

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 kenaikan 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 Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,80 atau Sangat Baik. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Natuna menunjukkan kenaikan angka kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah akan tetap menjadi prioritas peningkatan ke arah lebih baik yaitu persyaratan, waktu pelayanan dan prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,96, perilaku petugas mendapatkan nilai 3,67 dan biaya pelayanan mendapatkan nilai 3,63.

Natuna, 21 November 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

15

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN NATUNA**

Tanggal survey :

Jam survey : 1). 08.00-12.00
2). 13.00-16.00

PROFIL

Jenis kelamin :

Usia : tahun

Pendidikan :

Pekerjaan :

Jenis pelayanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (beri tanda lingkaran pada jawaban)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
 - a. tidak sesuai
 - b. kurang sesuai
 - c. sesuai
 - d. sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
 - a. tidak mudah
 - b. kurang mudah
 - c. mudah
 - d. sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
 - a. tidak cepat
 - b. kurang cepat
 - c. cepat
 - d. sangat cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
 - a. sangat mahal
 - b. cukup mahal
 - c. mahal
 - d. gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk 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 saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 - a. tidak kompeten
 - b. kurang kompeten
 - c. kompeten
 - d. sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara 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 saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
 - a. buruk
 - b. cukup
 - c. baik
 - d. sangat baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
 - a. tidak ada
 - b. ada tetapi tidak berfungsi
 - c. berfungsi kurang maksimal
 - d. dikelola dengan baik

Saran dan masukan:

2. Hasil Pengolahan Data

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN NATUNA (Semester 2 Tahun 2025)

Nomor Rekaman : FR/DTKT/02/Rev.0

Jenis Layanan : Pembuatan Kartu Tanda Bukti Pendaftaran Pencari Kerja

Jumlah Populasi : 25 (Jumlah Penerima Layanan)

Jumlah Target Responden : 24 (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	35-44	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	PR	15-24	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	LK	15-24	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	LK	35-44	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	LK	45-54	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
6	LK	35-44	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	PR	25-34	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	PR	35-44	SLTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	LK	25-34	S1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	LK	35-44	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	LK	15-24	SLTA	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
12	LK	35-44	SLTA	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
13	LK	45-54	D3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	Peningkatan kualitas pelayanan
14	LK	15-24	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	LK	15-24	SLTA	2	3	2	3	3	3	3	2	4	Bagus sekali
16	LK	35-44	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	PR	15-24	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan semakin bagus
18	PR	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	PR	25-34	SLTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	PR	25-34	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	PR	35-44	SLTA	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
22	PR	35-44	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	LK	15-24	SLTA	3	3	3	3	3	2	4	3	4	Sangat sesuai dan mudah
24	LK	15-24	SLTA	2	3	3	4	3	3	4	3	4	
Σ Nilai/Unsur				79	82	81	87	85	85	88	86	95	
NRR/Unsur				3,29	3,42	3,38	3,63	3,54	3,54	3,67	3,58	3,96	
NRR Tertimbang/Unsur				0,37	0,38	0,37	0,40	0,393	0,39	0,407	0,40	0,44	3,55
IKM Unit Pelayanan													88,80

NRR per-unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	82,29	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85,42	B
U3	Waktu Penyelesaian	84,38	B
U4	Biaya/Tarif	90,63	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,54	A
U6	Kompetensi Pelaksana	88,54	A
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,58	A
U9	Sarana dan Prasarana	98,96	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) ☆ 📄 🗑️

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Aksesibilitas

🔍 🗑️ 📄 🗑️ 100% 📄 🗑️ 123 Default... 📄 🗑️ 10 B I Z 📄 🗑️

	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
94	25/07/2025 9:06:20	25/07/2025	08.00 - 11.30 WIB	47	Laki-laki	D-III/IV	SWASTA/KARYAWAN	Pengesahan Peraturan Industrial, WILKJ C. Sesuai
95	15/09/2025 11:31:47	15/09/2025	08.00 - 11.30 WIB	18	Laki-laki	SLTA	LAINNYA	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
96	02/10/2025 15:43:38	02/10/2025	13.00 - 16.00 WIB	20	Laki-laki	SLTA	LAINNYA	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) B. Kurang sesuai
97	18/11/2025 17:02:06	18/11/2025	13.00 - 16.00 WIB	40	Laki-laki	D-III/IV	SWASTA/KARYAWAN	Konsultasi Hubungan Industrial Ketena C. Sesuai
98	18/11/2025 18:26:29	05/02/2001	13.00 - 16.00 WIB	24	Perempuan	D-III/IV	LAINNYA	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) D. Sangat sesuai
99	18/11/2025 18:26:47	18/11/2025	13.00 - 16.00 WIB	27	Perempuan	SLTA	LAINNYA	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
100	18/11/2025 18:28:22	18/11/2025	13.00 - 16.00 WIB	27	Perempuan	SLTA	LAINNYA	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) C. Sesuai
101	19/11/2025 16:16:12	19/11/2025	13.00 - 16.00 WIB	27	Laki-laki	SLTA	SWASTA/KARYAWAN	Pendaftaran dan Penyelenggaraan Peli C. Sesuai
102	19/11/2025 16:17:27	19/11/2025	13.00 - 16.00 WIB	26	Perempuan	SLTA	SWASTA/KARYAWAN	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) D. Sangat sesuai
103	19/11/2025 16:31:39	19/11/2025	13.00 - 16.00 WIB	36	Perempuan	SLTA	SWASTA/KARYAWAN	Konsultasi Hubungan Industrial Ketena C. Sesuai
104	19/11/2025 16:32:32	19/11/2025	13.00 - 16.00 WIB	36	Perempuan	SLTA	SWASTA/KARYAWAN	Konsultasi Hubungan Industrial Ketena D. Sangat sesuai
105	19/11/2025 18:47:05	19/11/2025	08.00 - 11.30 WIB	20	Laki-laki	SLTA	LAINNYA	Pendaftaran dan Penyelenggaraan Peli C. Sesuai
106	19/11/2025 18:47:28	19/11/2025	13.00 - 16.00 WIB	21	Laki-laki	SLTA	LAINNYA	Pendaftaran dan Penyelenggaraan Peli B. Kurang sesuai
107	21/11/2025 11:39:26	21/11/2025	08.00 - 11.30 WIB	30	Perempuan	SLTA	LAINNYA	Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) D. Sangat sesuai

2025 2023