

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT DINAS
KETENAGAKERJAAN
TANGERANG SELATAN**



TAHUN 2018

Jl. Melati Raya – Villa Melati Mas Blok O 01/03 A RT. 025 RW. 01 Kelurahan
Lengkong Gudang Timur Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan Telp/ Fax (021) 5386599

KATA PENGANTAR

Perubahan merupakan sebuah keniscayaan. Perubahan menuju kebaikan adalah dambaan. Mengutip Beckhard & Haris, Rheinald Kasali dalam bukunya *Change!* (2005) menyimpulkan bahwa perubahan itu akan terjadi jikalau ada sejumlah syarat: 1) Manfaat-Biaya, 2) Ketidakpuasan, 3) Persepsi Hari Esok, serta 4) Cara yang Praktis. Dan, bila dirumuskan secara matematika sederhana, persamaannya dapat ditulis: $A B C > D$. Dimana A= Ketidakpuasan; B= Persepsi Hari Esok, C= Ada Cara yang Praktis, dan D= Biaya untuk melakukan perubahan. Logika ini menunjukkan pentingnya efisiensi dalam perubahan agar manfaat yang diperoleh cukup memotivasi untuk hari esok lebih baik.

Perubahan yang efisien ini sedang kami tempuh dalam tubuh Dinas Ketenagakerjaan. Saat ini kami sedang berbenah untuk menghilangkan citra negatif dari institusi yang terkenal lambat menjadi organisasi pelayan masyarakat yang cepat dan nyaman. Sejalan dengan hal tersebut, Dinas Ketenagakerjaan mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilakukan selama ini. Bekerja sama dengan pihak ketiga melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), di semua unit layanan. Mengapa harus pihak luar yang mensurvei? Karena kami ingin data yang disajikan lebih objektif, apa adanya.

Syukur Alhamdulillah, setelah ditelaah hasilnya ternyata cukup menggembirakan. Ada satu unit pelayanan yang berpredikat A atau Sangat Baik, dan ada pula yang kinerjanya dinilai B atau Baik. Namun, masih ada unit pelayanan yang memperoleh nilai C atau Kurang Baik juga. Kedepan, perbaikan kinerja menjadi prioritas kami. Paradigma baru yang akan diusung adalah Pelayanan yang cepat dan nyaman oleh Dinas Ketenagakerjaan, dimana mereka tetap bekerja dengan cara-cara efektif tapi cepat, petugas yang ramah dan bukan yang marah-marah. Kualitas pelayanan publik akan kami tingkatkan, karena dengan begitu kami bisa memperoleh kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

Akhirnya, kami menghaturkan banyak terima kasih kepada Walikota Tangerang Selatan Ibu Hj. Airin Rachmi Diany, SH, MH, MKn dan Wakil Walikota

Tangerang Selatan Bapak Drs. H. Benyamin Davnie atas semua kepercayaan yang diberikan selama ini. Kami akan terus memacu kinerja aparatur Dinas Ketenagakerjaan guna mewujudkan visi Tangsel Kota Cerdas, Berkualitas, dan Berdaya Saing Berbasis Teknologi dan Inovasi.

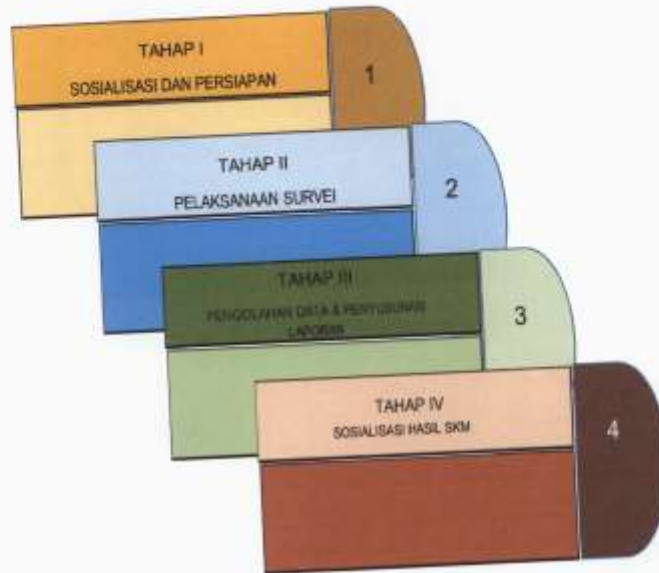


Tangerang Selatan, April 2018

H. Purnama Wijaya, S.Sos M.Si
Kepala Dinas Ketenagakerjaan

BAB III METODOLOGI

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut :



Gambar 9. Tahapan Survei

3.1 Sosialisasi dan Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- Sosialisasi** yang dilaksanakan memberikan informasi dan peningkatan pengetahuan pegawai perusahaan terkait.
- Menyusun instrumen survei** dalam hal pembahasan kuesioner, bersama bagian organisasi dan kinerja aparatur serta Penyedia jasa.
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel** antara bersama bagian

organisasi dan kinerja aparatur, pihak Dinas Ketenagakerjaan serta Penyedia jasa telah merumuskan bersama dimana total sampel adalah sebanyak 40 perusahaan responden.

Sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, maka digunakan lembar kuesioner. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

1. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : **Biodata responden** meliputi Nomer urut Responden, Nama, usia, Pekerjaan, jenis kelamin, umur Pendidikan Terakhir Responden serta Lokus bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : **Petunjuk Pengisian** meliputi pilihan tingkat kepuasan pelayanan, ketentuan dalam pengisian agar membantu responden untuk menentukan tingkat unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : **Jenis Layanan yang disurvei**, responden dapat menentukan layanan apa yang dibutuhkan, sehingga membantu Surveyor untuk lebih fokus pada saat wawancara.

Bagian IV : **Tanggal survei**, berisi tanggal bulan dan tahun dilaksanakannya wawancara

Bagian V : **Pendapat Responden**, adalah pendapat penerima pelayanan terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diterima serta yang memuat saran dan harapan responden terhadap unit pelayanan yang dinilai.

2. 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, jika:

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah), apabila pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Gambar 10. Lembar Kuesioner

PEMERINTAH KOTA TANGKARANG SELATAN
DINAS KETENAGAKERJAAN
 (Maklati Raya 01/036, Tanggung Utara Tangkaring Selatan)

LEMBAR KUESIONER SURVEI KEMERDEKAAN PELAYANAN
TAHUN 2018

A. DATA RESPONDEN

No Responden :

Posisi Responden :

Jabatan :

Jenis Kelamin : L P

Umur :

Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA S1 S2

Lain-lain :

B. KEMERDEKAAN PELAYANAN

1. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, apakah yang harus dipertimbangkan dalam pengambilan setiap jenis pelayanan, baik penyediaan sarana maupun administrasi?

1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat sesuai

2. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, bagaimana cara pelayanan yang disediakan bagi pemakai dan pemenuhan persyaratan, termasuk pengembalian?

1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat sesuai

3. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, apakah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, dari setiap jenis pelayanan?

1. Sangat lambat
 2. Lambat
 3. Cepat
 4. Sangat cepat

4. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, apakah yang dibutuhkan untuk pemenuhan layanan dalam lingkungan yang aman dan nyaman dan pengembalian yang terencana sebagai acuan pelaksanaan pelayanan, apakah yang dipertimbangkan?

1. Sangat sesuai
 2. Cukup sesuai
 3. Sesuai
 4. Tidak

5. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, apakah yang harus dipertimbangkan dalam pengambilan setiap jenis pelayanan, baik penyediaan sarana maupun administrasi?

1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat sesuai

C. KEMERDEKAAN PELAYANAN

1. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, apakah yang harus dipertimbangkan dalam pengambilan setiap jenis pelayanan, baik penyediaan sarana maupun administrasi?

1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat sesuai

2. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, bagaimana cara pelayanan yang disediakan bagi pemakai dan pemenuhan persyaratan, termasuk pengembalian?

1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat sesuai

3. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, apakah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, dari setiap jenis pelayanan?

1. Sangat lambat
 2. Lambat
 3. Cepat
 4. Sangat cepat

4. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, apakah yang dibutuhkan untuk pemenuhan layanan dalam lingkungan yang aman dan nyaman dan pengembalian yang terencana sebagai acuan pelaksanaan pelayanan, apakah yang dipertimbangkan?

1. Sangat sesuai
 2. Cukup sesuai
 3. Sesuai
 4. Tidak

5. KEMERDEKAAN PELAYANAN
 Deskripsi:
 Bagaimana pendapat saudara tentang KEMERDEKAAN PELAYANAN, apakah yang harus dipertimbangkan dalam pengambilan setiap jenis pelayanan, baik penyediaan sarana maupun administrasi?

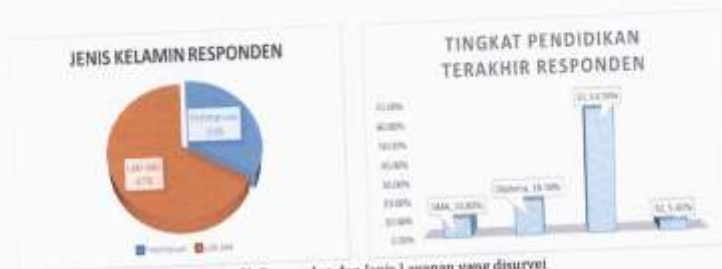
1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat sesuai

dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan data kuesioner, maka diperoleh data dan penilaian responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan pada Dinas Ketenagakerjaan, dengan penjelasan sebagai berikut:

4.1. Gambaran Data Responden dan Jenis Pelayanan

Total responden yang diwawancarai sebanyak 40 orang. Profil demografi responden terdiri dari 67% laki-laki dan 33% perempuan; Berpendidikan SMA 10,8%, Diploma 18,9%, S1 (64,9%), serta S2 (5,4%); jenis layanan yang digunakan: Administrasi Perjanjian Kerjasama (25%), dan Administrasi Pengesahan Peraturan Perusahaan (75%)

Tabel 4 : Data Responden dan Jenis Layanan yang disurvei



Gambar 11 : Grafik Responden dan Jenis Layanan yang disurvei



4.2. Hasil Tabulasi Responden berdasarkan Unsur pelayanan
 Tabel 12 : Rekapitulasi Penilaian Terendah dan Tertinggi Responden terhadap 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya/Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Maklumat	Pengabdian
1	Administrasi Perjanjian Kerjasama	3,15	2,7	2,34	2,8	2,8	3,3	2,98	2,4	1,03
2	Administrasi Pengesahan Peraturan Perusahaan	3,11	2,4	2,77	2,5	3,08	3,07	3,03	2,1	1
	Nilai Rata - Rata Umur	3,13	2,55	2,53	2,65	2,94	3,185	3,005	2,25	1,015
	Penilaian Umur Tertinggi	3,15	2,7	2,77	2,8	3,08	3,3	3,03	2,4	1,03
	Penilaian Umur Terendah	3,11	2,4	2,34	2,5	2,8	3,07	2,98	2,1	1

Sumber : hasil pengolahan data SKM 2018

4.3. Saran dan Harapan Responden
 Beberapa responden memberikan saran dan harapan terhadap unit pemberi pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada Masyarakat antara lain :

Tabel 13 : Rekapitulasi Saran dan Harapan Responden/Masyarakat kepada Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang Selatan dalam melakukan pelayanan

Saran dan Harapan			
	1		2
1	Harus ditingkatkan kembali.	21	Petugas lapangan harus lebih profesional
2	Waktu melayani masyarakat harus lebih dipercepat.	22	Harus Lebih sopan dan ramah dalam melayani masyarakat
3	Pengarahan dan harus secara detail dijelaskan kepada masyarakat	23	Sudah bagus, harus dipertahankan dan ditingkatkan kembali.
4	Pelayanannya lebih dimaksimalkan kembali agar lebih baik	24	Harus lebih disiplin dalam waktu.
5	Waktu harus lebih di percepat	25	Pelayanan harus lebih ditingkatkan
6	Biaya lebih terjangkau	26	Meningkatkan kapasitas petugas lapangan
7	Blangko KTP harus dipercepat	27	Masyarakat dipermudah jangan dipersulit
8	Penerimaan terhadap masyarakat harus lebih baik lagi	28	Jam kantor jangan cepat tutup
9	Pelayanan harus lebih dipercepat	29	Semoga pelayanannya tetap baik dan ramah
10	Harus Lebih sopan dan ramah dalam melayani masyarakat	30	Disiplin waktu dan jam kerja di pastikan.
11	Meningkatkan pelayanan di loket pelayanan	31	Detil & Sabar dalam menyampaikan informasi kepada public
12	Pelayanan harus lebih ditingkatkan	32	Waktu pelayanan musti disiplin
13	Waktu harus lebih dipercepat	33	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat
14	Meningkatkan kapasitas petugas lapangan	34	Prosedur harus lebih jelas
15	Pelayanan harus lebih ditingkatkan	35	Waktu melayani masyarakat harus lebih dipercepat.

16	Kompetensi pelayanan harus di monitor dan evaluasi	36	Fasilitas dan pelayanan harus lebih ditingkatkan
17	Harus dibenahi di semua unit pelayanan	37	Tingkatan waktu dan kinerja, lebih cekatan
18	Waktu dipercepat dan lebih ramah dalam melayani masyarakat	38	Harus bersikap sopan & adil
19	Etikanya lebih diperbaiki lagi	39	Standar pelayanan harus ditingkatkan lagi
20	Meningkatkan kapasitas petugas lapangan	40	Lakukan secara profesional

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

Dari proses pengumpulan data survei yang telah sesuai dengan kaidah metodologi, dan selanjutnya dilakukan pengolahan dan analisis data, maka diperoleh kesimpulan hasil survei berdasarkan 9 indikator yang diuji di 2 jenis layanan pada Dinas Ketenagakerjaan Tangerang Selatan. Sebagai berikut:

1. Administrasi Perjanjian Kerjasama

Hasil penilaian 10 orang responden pada jenis layanan Administrasi Perjanjian Kerjasama dapat disimpulkan beberapa poin penting, antara lain:

- a. Nilai Rata-Rata **Tertinggi** terdapat pada **unsur Kompetensi Pelaksana**, dengan angka **3.30**;
- b. Nilai Rata-rata **Terendah** muncul pada **unsur Penanganan Pengaduan dan Saran**, dengan angka **1.03**;
- c. Nilai SKM adalah **64.63**, dengan mutu pelayanan ber-predikat **Batu BAIK**;

Secara terperinci digambarkan pada tabel berikut ini :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA UNSUR	NILAI TERTIMBANG [1/9]	NILAI RATA - RATA TERTIMBANG
1	Persyaratan Pelayanan	3,15	0,11	0,35
2	Prosedur Pelayanan	2,70	0,11	0,30
3	Waktu Pelayanan	2,34	0,11	0,26
4	Biaya/Tarif	2,80	0,11	0,31
5	Produk dan Spesifikasi Pelayanan	2,80	0,11	0,31
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	0,11	0,36
7	Perilaku Pelaksana	2,98	0,11	0,33
8	Maklumat Pelayanan	2,40	0,11	0,26
9	Penanganan Pengaduan dan Saran	1,03	0,11	0,11
NILAI RATA - RATA		2,61	NILAI DASAR	2,59
UNSUR PENILAIAN TERTINGGI		3,30	25,00	64,63
UNSUR PENILAIAN TERENDAH		1,03		
PREDIKAT SKM				BAIK

Tabel 21 Penilaian Unsur Pelayanan

2. Administrasi Pengesahan Peraturan Perusahaan

Hasil penilaian 30 orang responden pada jenis layanan Administrasi Pengesahan Peraturan Perusahaan dapat disimpulkan beberapa poin penting, antara lain:

- a. Nilai Rata-Rata **Tertinggi** terdapat pada **unsur Persyaratan Pelayanan 3,11**;
- b. Nilai Rata-rata **Terendah** muncul pada **unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan, dengan angka 1,00**;

Secara terperinci digambarkan pada tabel berikut ini :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA UNSUR	NILAI TERTIMBANG [1/9]	NILAI RATA - RATA TERTIMBANG
1	Persyaratan Pelayanan	3,11	0,11	0,34
2	Prosedur Pelayanan	2,44	0,11	0,27
3	Waktu Pelayanan	2,72	0,11	0,30
4	Biaya/Tarif	2,50	0,11	0,28
5	Produk dan Spesifikasi Pelayanan	3,08	0,11	0,34
6	Kompetensi Pelaksana	3,07	0,11	0,34
7	Perilaku Pelaksana	3,03	0,11	0,33
8	Maklumat Pelayanan	2,10	0,11	0,23
9	Penanganan Pengaduan dan Saran	1,00	0,11	0,11
NILAI RATA - RATA		2,56	NILAI DASAR	2,54
UNSUR PENILAIAN TERTINGGI		3,11	25,00	63,39
UNSUR PENILAIAN TERENDAH		1,00		
PREDIKAT SKM				BAIK

Tabel 21 Penilaian Unsur Pelayanan

Secara umum, dari hasil survei di atas bisa disimpulkan bahwa seluruh unit pelayanan yang menjadi objek penelitian memperoleh predikat B atau BAIK, dengan Nilai SKM berkisar antara 64,63 dan 63,39. Beberapa hal penting lainnya terkait hasil survei ini, bisa dijelaskan sebagai berikut:

5.2. Saran

1. Perbanyak media sosialisasi dan informasi tentang Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur di setiap unit layanan. Bisa berupa LED running text, banner, spanduk, pamflet. Perbaharui informasi secara rutin.
2. Dibuat aplikasi e-Pengaduan sebagai sarana layanan aspirasi dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.
3. Guna menunjang profesionalisme petugas layanan, secara rutin melakukan pelatihan tentang perilaku dan budaya kerja.
4. Setiap hari Jum'at sore, lakukan evaluasi dan apresiasi petugas layanan. Evaluasi untuk memperbaiki layanan di pekan selanjutnya; Apresiasi untuk menumbuhkan semangat dan rasa percaya diri dalam memberikan layanan.
5. Disiplin dalam mengelola jam buka dan tutup pelayanan. Tidak ada lagi petugas

- layanan yang telah buka loket dan tutup sebelum waktunya.
6. Untuk mempercepat waktu layanan, tempatkan petugas yang fokus dan bergerak khusus menangani paraf koordinasi dan vertikal;
 7. Jika belum, segera tetapkan Zona Integritas, Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani terutama di unit pelayanan
 8. Berikan *feedback* kepada pengguna layanan dengan mengisi form online/offline setelah melakukan pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan
 9. Benahi sarana & prasarana serta fasilitas berikut ini:
 - a) Gunakan nomor antrian agar pengguna layanan lebih tertib;
 - b) Tambahkan kursi dan TV di ruang tunggu layanan;
 - c) Membuat pojok bacaan dan wahana bermain anak;
 - d) Membuat tempat isi ulang baterai handphone;
 - e) Tambahkan fasilitas air minum dan cemilan kecil;
 - f) Setiap 2 bulan ruang layanan perlu dicat ulang, agar ada suasana baru dan nyaman

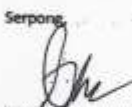
LAMPIRAN






**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KETENAGAKERJAAN
KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2018**

DATA RESPONDEN	
Nomer	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Nama	Bagus Maulana
Umur	19 tahun 98
Lokus	
Kode	

PENDAPAT RESPONDEN	
<p>1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.</p> <p>a. Tidak sesuai. 1</p> <p>b. Kurang Sesuai. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. 3</p> <p>d. Sangat sesuai. 4</p>	<p>6. Kompetensi Pelaksana Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.</p> <p>a. Tidak kompeten. 1</p> <p>b. Kurang kompeten. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Kompeten. 3</p> <p>d. Sangat kompeten. 4</p>
<p>2. Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Tidak mudah. 1</p> <p>b. Kurang mudah. 2</p> <p>c. Mudah. 3</p> <p>d. Sangat mudah. 4</p>	<p>7. Perilaku Pelaksana Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah. 1</p> <p>b. Kurang sopan dan kurang ramah. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah. 3</p> <p>d. Sangat sopan dan sangat ramah. 4</p>
<p>3. Waktu Pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.</p> <p>a. Sangat lambat. 1</p> <p>b. Lambat. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Cepat. 3</p> <p>d. Cepat sekali. 4</p>	<p>8. Muklumat Pelayanan Muklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.</p> <p>a. Tidak ada standar pelayanan. 1</p> <p>b. Ada standar pelayanan tetapi tidak jelas. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Standar pelayanan cukup jelas. 3</p> <p>d. Standar pelayanan sangat jelas. 4</p>
<p>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.</p> <p>a. Sangat mahal. 1</p> <p>b. Cukup mahal. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Murah. 3</p> <p>d. Gratis. 4</p>	<p>9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.</p> <p>a. Tidak ada. 1</p> <p>b. Ada tetapi kurang berfungsi. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi tetapi tidak maksimal. 3</p> <p>d. Dikelola dengan baik. 4</p>
<p>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.</p> <p>a. Tidak jelas. 1</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas. 2</p> <p>c. Jelas. 3</p> <p>d. Sangat jelas. 4</p>	<p align="center">Serpong, 2018</p> <p align="center"></p>


**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KETENAGAKERJAAN
KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2018**

DATA RESPONDEN	
Nomer :	1789
Nama :	RIZKY RAMADHAN
Umur :	24 tahun.
Lokus :	
	Kode : : : :

PENDAPAT RESPONDEN	
<p>1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.</p> <p>a. Tidak sesuai. 1</p> <p>b. Kurang Sesuai. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. 3</p> <p>d. Sangat sesuai. 4</p>	<p>6. Kompetensi Pelaksana Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.</p> <p>a. Tidak kompeten. 1</p> <p>b. Kurang kompeten. 2</p> <p>c. Kompeten. 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten. 4</p>
<p>2. Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Tidak mudah. 1</p> <p>b. Kurang mudah. 2</p> <p>c. Mudah. 3</p> <p>d. Sangat mudah. 4</p>	<p>7. Perilaku Pelaksana Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah. 1</p> <p>b. Kurang sopan dan kurang ramah. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah. 3</p> <p>d. Sangat sopan dan sangat ramah. 4</p>
<p>3. Waktu Pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.</p> <p>a. Sangat lambat. 1</p> <p>b. Lambat. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Cepat. 3</p> <p>d. Cepat sekali. 4</p>	<p>8. Maklumat Pelayanan Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.</p> <p>a. Tidak ada standar pelayanan. 1</p> <p>b. Ada standar pelayanan tetapi tidak jelas. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Standar pelayanan cukup jelas. 3</p> <p>d. Standar pelayanan sangat jelas. 4</p>
<p>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.</p> <p>a. Sangat mahal. 1</p> <p>b. Cukup mahal. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Murah. 3</p> <p>d. Gratis. 4</p>	<p>9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.</p> <p>a. Tidak ada. 1</p> <p>b. Ada tetapi kurang berfungsi. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi tetapi tidak maksimal. 3</p> <p>d. Dikelola dengan baik. 4</p>
<p>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.</p> <p>a. Tidak jelas. 1</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas. 2</p> <p>c. Jelas. 3</p> <p>d. Sangat jelas. 4</p>	<p align="center">Serpong, 2018</p> <p align="center"></p>

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KETENAGAKERJAAN
KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2018**

DATA RESPONDEN	
Nomer :	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Nama :	SULAIMAN
Umur :	18 tahun.
Lokus :	
Kode :	

PENDAPAT RESPONDEN	
<p>1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.</p> <p>a. Tidak sesuai. 1</p> <p>b. Kurang sesuai. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. 3</p> <p>d. Sangat sesuai. 4</p>	<p>6. Kompetensi Pelaksana Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.</p> <p>a. Tidak kompeten. 1</p> <p>b. Kurang kompeten. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Kompeten. 3</p> <p>d. Sangat kompeten. 4</p>
<p>2. Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. Tidak mudah. 1</p> <p>b. Kurang mudah. 2</p> <p>c. Mudah. 3</p> <p>d. Sangat mudah. 4</p>	<p>7. Perilaku Pelaksana Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah. 1</p> <p>b. Kurang sopan dan kurang ramah. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah. 3</p> <p>d. Sangat sopan dan sangat ramah. 4</p>
<p>3. Waktu Pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.</p> <p>a. Sangat lambat. 1</p> <p>b. Lambat. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Cepat. 3</p> <p>d. Cepat sekali. 4</p>	<p>8. Makhmat Pelayanan Makhmat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.</p> <p>a. Tidak ada standar pelayanan. 1</p> <p>b. Ada standar pelayanan tetapi tidak jelas. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Standar pelayanan cukup jelas. 3</p> <p>d. Standar pelayanan sangat jelas. 4</p>
<p>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.</p> <p>a. Sangat mahal. 1</p> <p>b. Cukup mahal. 2</p> <p>c. Murah. 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Gratis. 4</p>	<p>9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.</p> <p>a. Tidak ada. 1</p> <p>b. Ada tetapi kurang berfungsi. 2</p> <p>c. Berfungsi tetapi tidak maksimal. 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik. 4</p>
<p>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.</p> <p>a. Tidak jelas. 1</p> <p>b. Kurang jelas. 2</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Jelas. 3</p> <p>d. Sangat jelas. 4</p>	<p align="center">Serpong, 2018</p> <p align="center"></p>