

## INDEKS KEPUASAN PELAYANAN INSTITUSIONAL PELATIHAN KERJA PROVINSI JAWA TIMUR

**Nanik Tri Yuliaty**

Program Studi Magister Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Sekolah Pasca Sarjana Universitas Airlangga  
e-mail: nanik.tri-2017@pasca.unair.ac.id

### Abstrak

**Tujuan :** Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan institusional pada 15 UPT Pelatihan Kerja di Provinsi Jawa Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

**Desain/Metode :** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan design studi kasus pada 15 UPT Pelatihan Kerja Provinsi Jawa Timur. Teknik pengumpulan data melalui Survei dengan pengisian kuisisioner dan wawancara responden. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pelatihan institusional pada 15 UPT Pelatihan Kerja di Provinsi Jawa Timur pada periode bulan Oktober-Desember 2018. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif berdasarkan pada Permenpan no 14 Tahun 2017.

**Temuan :** Diketahui bahwa dari 15 UPT Pelatihan Kerja berada pada interval IKM konversi 76,61-88,30 dimana pada interval ini dikategorikan mutu pelayanan "Baik (B)". Terlihat bahwa seluruh UPT Pelatihan Kerja di Provinsi Jawa Timur pada layanan pelatihan institusional memiliki mutu pelayanan yang baik. UPT Pelatihan Kerja Pasuruan merupakan UPT Pelatihan Kerja yang memiliki Nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 83,76. Dan UPT Pelatihan Kerja yang memiliki nilai IKM terendah adalah UPT Pelatihan Kerja Ponorogo yaitu sebesar 79,41.

**Implikasi :** Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pengguna layanan (masyarakat) diharapkan ikut berperan aktif dalam mengikuti perkembangan digital terkait dunia pekerjaan dan lebih sering memantau website ataupun penyebaran informasi yang telah disediakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.

**Originalitas :** Ini merupakan studi untuk mengevaluasi kebijakan berdasarkan persepsi pengguna.

**Jenis Penelitian :** Studi Empiris

### I. PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang, dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana termaktub dalam Pasal 34 Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) adil dan tidak diskriminatif;
- b) cermat;
- c) santun dan ramah;
- d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e) profesional;
- f) tidak mempersulit;
- g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n) sesuai dengan kepantasan; dan
- o) tidak menyimpang dari prosedur.

Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik adalah melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat upaya – upaya kualitas pelayanan secara optimalisasi kinerja pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat juga mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan institusional pada 15 UPT Pelatihan Kerja di Provinsi Jawa Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

## II. KAJIAN TEORI

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan di ukur, sekurang-kurangnya harus memuat 9 unsur. Berikut adalah 9 unsur pelayanan publik dan definisinya.

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (U1).
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (U2).
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (U3).
4. 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 (U4).
5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman (U5).

6. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan (U6).
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (U7).
8. Sarana dan Prasarana 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) (U8).
9. 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 (U9).

Berpedoman pada Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka berikut pengertian-pengertian umum dalam survei kepuasan masyarakat:

1. Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulanan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi layanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tetimbang} = \frac{\text{jumlah } h \text{ bobot}}{\text{jumlah } h \text{ unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 \quad (1)$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Adapun nilai dari persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.**

Nilai dari Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

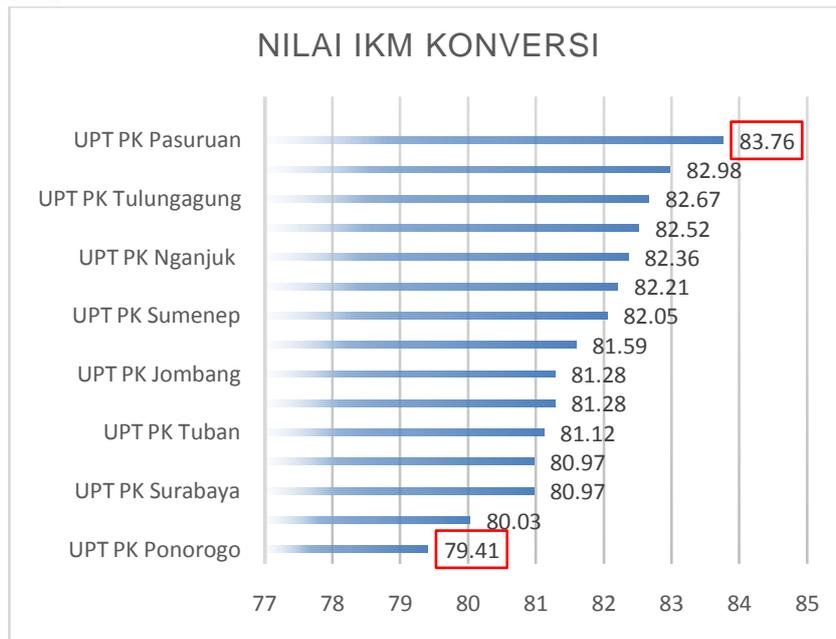
### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan design studi kasus pada UPT Pelatihan Kerja seluruh Provinsi Jawa Timur. Teknik pengumpulan data IKM ini melalui Survei dengan pengisian kuisener dan wawancara langsung dengan responden. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pelatihan institusional pada 15 UPT Pelatihan Kerja di Provinsi Jawa Timur pada periode bulan Oktober-Desember 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan institusional pada 15 UPT Pelatihan Kerja di Provinsi Jawa Timur. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pelatihan institusional pada 15 UPT Pelatihan Kerja di Provinsi Jawa Timur pada periode bulan Oktober-Desember 2018. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif berdasarkan pada Permenpan no 14 Tahun 2017.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan pada seluruh UPT Pelatihan Kerja seluruh Provinsi Jawa Timur, maka dilakukan survei kepada pengguna layanan (pelatihan kerja) dan dilakukan pengambilan sampel. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam pada peserta pelatihan kerja, maka diperoleh data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh UPT Pelatihan Kerja Provinsi Jawa Timur.



**Gambar 1.** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Konversi

Berdasarkan pada Gambar 1, dapat diketahui bahwa dari 15 UPT Pelatihan Kerja berada pada interval IKM konversi 76.61-88,30 dimana pada interval ini dikategorikan mutu pelayanan “Baik (B)”. Terlihat bahwa seluruh UPT Pelatihan Kerja di Provinsi Jawa Timur pada layanan pelatihan institusional memiliki mutu pelayanan yang baik. UPT Pelatihan Kerja Pasuruan merupakan UPT Pelatihan Kerja yang memiliki Nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 83,76. Dan UPT Pelatihan Kerja yang memiliki nilai IKM terendah adalah UPT Pelatihan Kerja Ponorogo yaitu sebesar 79,41.

**Tabel 2.** Nilai IKM Per Unsur UPT PK Pasuruan dan Ponorogo

Unsur Pelayanan	UPT PK Pasuruan	UPT PK Ponorogo
Persyaratan	80.13	74.56
Prosedur	81.73	77.65
Waktu	81.81	77.06
Biaya/Tarif	86.78	88,01
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.39	81,67
Kompetensi Pelaksana	88.78	81,84
Perilaku pelaksana	84.36	79,00
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79.89	74,78
Sarana dan Prasarana	82.97	77,87

Setelah mengetahui 3 nilai unsur terendah dimana dari 3 unsur terendah ini menginformasikan mengenai prioritas perbaikan pelayanan untuk di masa mendatang, maka dilakukan verifikasi pada komentar dari responden yang ada pada kuesioner yang memberikan penilaian terhadap ketiga nilai unsur pelayanan tersebut. Berikut adalah ulasan dari pengguna layanan berdasarkan 3 nilai unsur terendah di UPT PK Pasuruan diurutkan dari yang paling tinggi;

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Beberapa responden merasa bahwa petugas pelayanan kurang tanggap dalam terhadap keluhan, saran dan masukan pengguna layanan di UPT Pelatihan Kerja Pasuruan. Sebaiknya ruangan diperluas agar proses belajar mengajar dapat terselenggara dengan baik dan nyaman dan lebih memperhatikan keselamatan kerja sesuai dengan APD.

## 2. Persyaratan

Beberapa responden mengeluhkan informasi pelatihan di UPT Pelatihan kerja Pasuruan tidak mudah untuk dipenuhi. Hal ini disebabkan oleh informasi mengenai pembukaan pelatihan di beberapa media kurang terbaharui. Sebaiknya pengumuman informasi terkait pelatihan disebarluaskan, disosialisasikan kepada sekolah-sekolah dan informasi pada *website* UPT PK Pasuruan sebaiknya diupdate dengan data terbaru.

## 3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Beberapa responden menyayangkan prosedur dan persyaratan pendaftaran yang harus dipenuhi tidak sesuai dengan jenis kejuruan. Seharusnya peserta yang diterima di suatu kejuruan memiliki jurusan yang linier atau memenuhi persyaratan sesuai dengan jenis kejuruan. Hal ini dapat meningkatkan kemampuan peserta dan mengasah *skill* peserta dan dapat menerima ilmu dengan cepat dan benar.

Berikut adalah ulasan dari pengguna layanan berdasarkan 3 nilai unsur terendah UPT PK Ponorogo diurutkan dari yang paling tinggi;

## 1. Persyaratan

Beberapa responden mengeluhkan informasi pelatihan di UPT Pelatihan kerja Ponorogo ini masih tidak mudah. Hal ini disebabkan oleh minimnya informasi mengenai pembukaan pelatihan di beberapa media. Sebaiknya pengumuman informasi terkait pelatihan disebarluaskan dan disosialisasikan kepada sekolah-sekolahserta masyarakat. Website UPT PK Ponorogo sebaiknya di update lagi dan diperbaiki.

## 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Beberapa responden merasa bahwa petugas pelayanan kurang tanggap dalam memenuhi keluhan, saran dan masukan pengguna layanan di UPT Pelatihan Kerja Ponorogo. Sebaiknya ruangan diperluas agar proses belajar mengajar dapat terselenggara dengan baik dan nyaman. Fasilitas sarana prasarana dapat perbaharui sehingga pelaksanaan praktikum dapat terlaksana dengan maksimal.

## 3. Waktu Penyelesaian

Beberapa responden merasa bahwa waktu dalam pelaksanaan pelatihan butuh diperpanjang. Pelaksanaan pelatihan kurang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu dan jadwal yang telah ditentukan.

## V. PENUTUP

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh UPT Pelatihan Kerja di Provinsi Jawa Timur pada layanan pelatihan institusional memiliki mutu pelayanan "Baik". UPT Pelatihan Kerja Pasuruan merupakan UPT Pelatihan Kerja yang memiliki Nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 83,76 dan UPT Pelatihan Kerja Ponorogo memiliki nilai IKM terendah yaitu sebesar 79,41. Prioritas perbaikan pada UPT Pelatihan Kerja Pasuruan terdapat pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, unsur persyaratan dan unsur sistem mekanisme dan prosedur. Sedangkan pada UPT Pelatihan Kerja Ponorogo yaitu unsur persyaratan, pengaduan saran dan masukan, unsur persyaratan dan waktu penyelesaian.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pengguna layanan (masyarakat) diharapkan ikut berperan aktif dalam mengikuti perkembangan digital terkait dunia pekerjaan dan lebih sering memantau website ataupun penyebaran informasi yang telah disediakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Secara keseluruhan UPT Pelatihan Kerja pada pelayanan pelatihan institusional berada pada kategori pelayanan Baik, namun masih terdapat hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Hasil survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di 15 UPT PK Provinsi Jawa Timur sudah baik sehingga perlu ada langkah untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja secara berkesinambungan. Dengan adanya pembuatan *Key Performance Indicator* (KPI) pada masing-masing orang di masing-masing bagian akan membantu pemantauan kinerja SDM sehingga dapat mempertahankan pelayanan yang prima.
2. Pengolahan dalam hal pengaduan saran, dan masukan sebaiknya mampu ditingkatkan demi kepentingan penilaian *performance* pelayanan secara online atau langsung di masing-masing UPT PK guna menampung keluhan pengguna layanan dan saran ataupun masukan oleh pengguna layanan terkait sarana prasarana, mekanisme/prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kemampuan dan kompetensi petugas ataupun instruktur, dan masukan lainnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 79 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, Jo
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2018 Tentang Perubahan Pertama atas Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 62 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur