



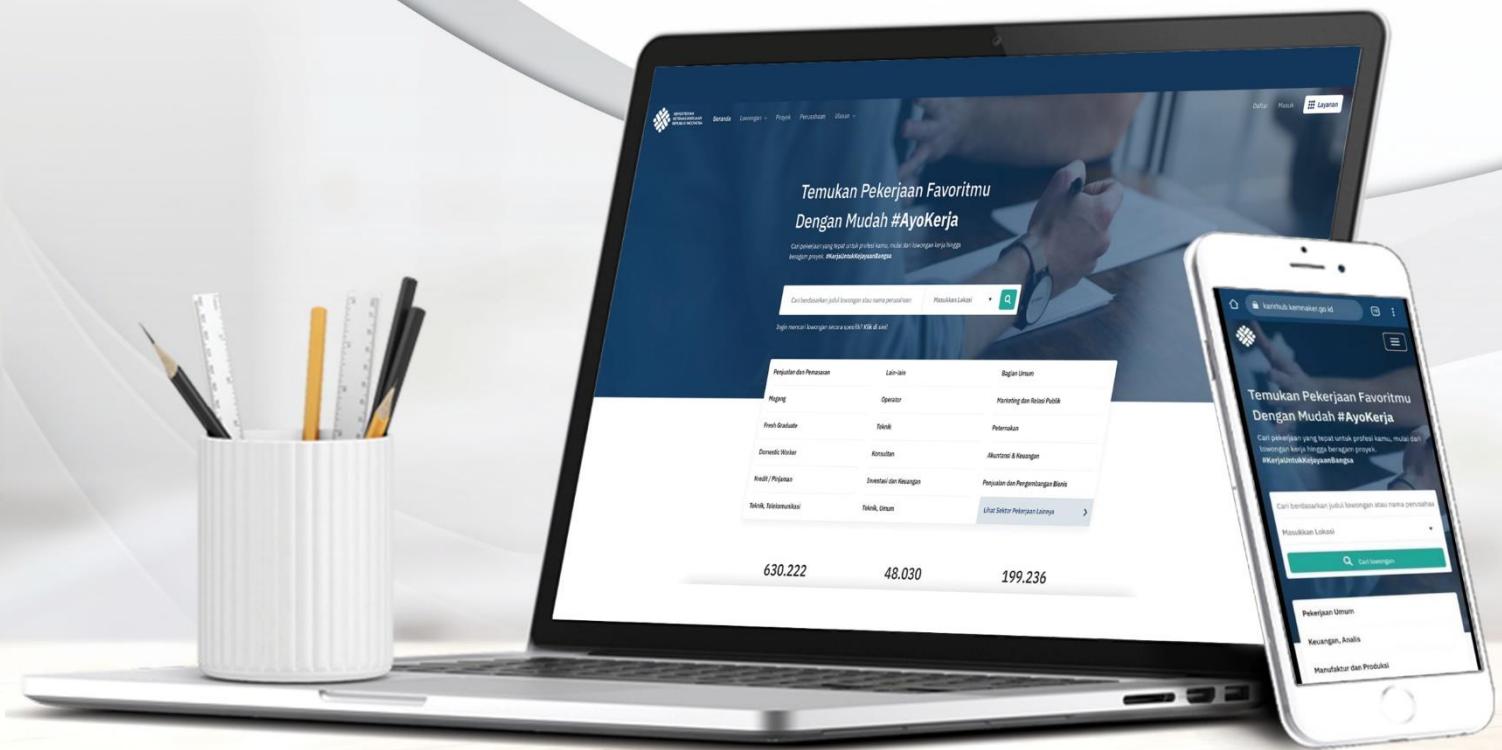
KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA

 Karirhub

 Katadata
Insight
Center

LAPORAN AKHIR **SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KARIRHUB**

2023





KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KARIRHUB 2023

Disusun oleh:



Katadata Insight Center

Plaza Blok M Lantai 8, Jakarta 12130

(021) 7209195, 7209196



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR.....	5
DAFTAR GRAFIK.....	6
DAFTAR TABEL	8
BAB 1 PENDAHULUAN	9
1.1. Latar Belakang	9
1.2. Tujuan.....	9
1.3. Ruang Lingkup.....	9
BAB 2 METODOLOGI	10
2.1. Metode Pengumpulan Data	10
2.2. Perhitungan Indeks Kepuasan.....	12
BAB 3 TEMUAN SURVEI.....	14
3.1. Profil Responden	14
3.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub	15
3.3. Temuan Kategori Pencari Kerja.....	17
3.3.1. Indeks Kepuasan Pencari Kerja	17
3.3.2. Sumber Informasi Pencari Kerja	22
3.3.3. Pengalaman Menggunakan Karirhub dan Mengikuti <i>Job Fair</i>	22
3.3.4. Masukan Karirhub untuk Segi Pencari Kerja.....	25
3.4. Temuan Kategori Pemberi Kerja.....	26
3.4.1. Indeks Kepuasan Pemberi Kerja	26
3.4.2. Sumber Informasi Pemberi Kerja	31
3.4.3. Pengalaman Menggunakan Karirhub dan Mengikuti <i>Job Fair</i>	31
3.4.4. Masukan Karirhub untuk Segi Pemberi Kerja.....	33
3.5. Temuan Kategori Admin	34
3.5.1. Indeks Kepuasan Admin	34
3.5.2. Media Promosi Admin Karirhub	38
3.5.3. Pengalaman Menggunakan Karirhub dan Mengikuti <i>Job Fair</i>	39
3.5.4. Masukan Karirhub untuk Segi Admin.....	42
BAB 4 SIMPULAN DAN REKOMENDASI	43
4.1. Simpulan.....	43



KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA



4.2. Rekomendasi.....	44
LAMPIRAN	49
Lampiran 1: Kuesioner Pencari Kerja	49
Lampiran 2: Kuesioner Pemberi Kerja	63
Lampiran 3: Kuesioner Admin.....	77



KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema penyebaran tautan form kuesioner survei.....	10
Gambar 2.2 Tangkapan layar penyebaran tautan form kuesioner survei melalui WhatsApp blast.....	11
Gambar 2.3 Unsur penyusun Indeks Kepuasan Pengguna Layanan	12



DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Profil responden Pencari Kerja.....	14
Grafik 3. 2 Profil responden Pemberi Kerja.....	15
Grafik 3. 3 Profil responden Admin.....	15
Grafik 3. 4 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub	16
Grafik 3. 5 Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan berdasarkan kategori responden	17
Grafik 3. 6 Indeks Kepuasan responden Pencari Kerja	18
Grafik 3. 7 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pencari Kerja.....	18
Grafik 3. 8 Unsur Persyaratan Pencari Kerja	19
Grafik 3. 9 Unsur Waktu Pencari Kerja	19
Grafik 3. 10 Unsur Biaya Pencari Kerja.....	19
Grafik 3. 11 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pencari Kerja.....	20
Grafik 3. 12 Unsur Kompetensi Pelaksana Pencari Kerja.....	20
Grafik 3. 13 Unsur Perilaku Pelaksana Pencari Kerja.....	21
Grafik 3. 14 Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran Pencari Kerja	21
Grafik 3. 15 Unsur Sarana dan Prasarana Pencari Kerja	22
Grafik 3. 16 Sumber informasi Pencari Kerja tentang aplikasi Karirhub	22
Grafik 3. 17 Persepsi Pencari Kerja terhadap bantuan Admin Karirhub	23
Grafik 3. 18 Pencari Kerja memperoleh pekerjaan melalui Karirhub	23
Grafik 3. 19 Tinjauan terhadap gangguan pada sistem Karirhub oleh Pencari Kerja	24
Grafik 3. 20 Penilaian penanganan gangguan sistem oleh Pencari Kerja.....	24
Grafik 3. 21 Kelebihan aplikasi Karirhub menurut Pencari Kerja	25
Grafik 3. 22 Informasi yang kurang terkait pencarian kerja.....	25
Grafik 3. 23 Masukan untuk meningkatkan kebermanfaatan Karirhub bagi Pencari Kerja.....	26
Grafik 3. 24 Indeks Kepuasan responden Pemberi Kerja.....	27
Grafik 3. 25 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pemberi Kerja.....	27
Grafik 3. 26 Unsur Persyaratan Pemberi Kerja.....	28
Grafik 3. 27 Unsur Waktu Pemberi Kerja	28
Grafik 3. 28 Unsur Biaya Pemberi Kerja	28
Grafik 3. 29 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pemberi Kerja.....	29
Grafik 3. 30 Unsur Kompetensi Pelaksana Pemberi Kerja.....	29
Grafik 3. 31 Unsur Perilaku Pelaksana Pemberi Kerja.....	30
Grafik 3. 32 Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran Pemberi Kerja.....	30
Grafik 3. 33 Unsur Sarana dan Prasarana Pemberi Kerja	30
Grafik 3. 34 Sumber informasi Pemberi Kerja tentang aplikasi Karirhub	31
Grafik 3. 35 Persepsi Pemberi Kerja terhadap bantuan Admin Karirhub	31
Grafik 3. 36 Pemberi Kerja memperoleh tenaga kerja melalui Karirhub.....	32
Grafik 3. 37 Tinjauan terhadap gangguan pada sistem Karirhub oleh Pemberi Kerja	32
Grafik 3. 38 Penilaian penanganan gangguan sistem oleh Pemberi Kerja.....	33
Grafik 3. 39 Informasi yang kurang terkait pencarian tenaga kerja.....	33



Grafik 3. 40 Masukan untuk meningkatkan kebermanfaatan Karirhub bagi Pemberi Kerja.....	34
Grafik 3. 41 Indeks Kepuasan responden Admin.....	35
Grafik 3. 42 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Admin.....	35
Grafik 3. 43 Unsur Persyaratan Admin	36
Grafik 3. 44 Unsur Waktu Admin.....	36
Grafik 3. 45 Unsur Biaya Admin.....	36
Grafik 3. 46 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Admin.....	37
Grafik 3. 47 Unsur Kompetensi Pelaksana Admin.....	37
Grafik 3. 48 Unsur Perilaku Pelaksana Admin	37
Grafik 3. 49 Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran Admin.....	38
Grafik 3. 50 Unsur Sarana dan Prasarana Admin.....	38
Grafik 3. 51 Promosi kepada perusahaan dan sumber tenaga kerja oleh Admin....	39
Grafik 3. 52 Jumlah perusahaan dan sumber tenaga kerja yang dihubungi Admin	39
Grafik 3. 53 Penggunaan Karirhub untuk pelayanan antar kerja pada responden Admin.....	40
Grafik 3. 54 Kesesuaian data yang diinput Admin dengan yang ditampilkan dalam aplikasi	40
Grafik 3. 55 Tinjauan terhadap gangguan pada sistem Karirhub oleh Admin.....	41
Grafik 3. 56 Penilaian penanganan gangguan sistem oleh Admin.....	41
Grafik 3. 57 Kelebihan laman/aplikasi Karirhub yang perlu dipertahankan menurut Admin.....	42
Grafik 3. 58 Masukan Admin untuk kebermanfaatan Dinas Ketenagakerjaan Daerah	42



KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Komposisi sampel.....	11
Tabel 2. 2 Timeline pelaksanaan survei	12
Tabel 2. 3 Interpretasi penilaian indeks.....	13



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Karirhub dan Job Fair virtual adalah salah satu layanan ketenagakerjaan pada portal kemnaker.go.id yang berhubungan dengan informasi lowongan pekerjaan. Layanan ini mempertemukan antara Pemberi Kerja individual maupun perusahaan dengan Pencari Kerja, baik dalam negeri maupun luar negeri.

Dalam rangka peningkatan pelayanan Pasar Kerja, diperlukan informasi yang memadai terkait kebutuhan, harapan, dan penilaian masyarakat pengguna Pasar Kerja terhadap layanan yang tersedia dan telah diberikan. Oleh karena itu, diperlukan adanya survei terkait Kepuasan Pengguna dan Penilaian Kualitas Layanan Pasar Kerja. Survei dilakukan untuk memperoleh data dan informasi terkait Pasar Kerja. Data yang diperoleh dari survei akan digunakan untuk meningkatkan dan menjamin kualitas layanan pasar kerja yang diselenggarakan oleh Pusat Pasar Kerja.

1.2. Tujuan

1. Memperoleh gambaran tentang kebutuhan, harapan, dan tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub dan Job Fair Virtual.
2. Memperoleh gambaran penilaian stakeholder tentang Kualitas Layanan Karirhub dan Job Fair Virtual.
3. Mendapatkan umpan balik dan masukan dari para stakeholder untuk perbaikan Karirhub dan Job Fair yang dilakukan.

1.3. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub 2023 dilaksanakan kepada tiga kategori pengguna platform layanan pasar kerja Karirhub berikut:

1. Pencari Kerja
2. Pemberi Kerja/perusahaan
3. Admin (Pusat, Provinsi, serta Kota/Kabupaten)

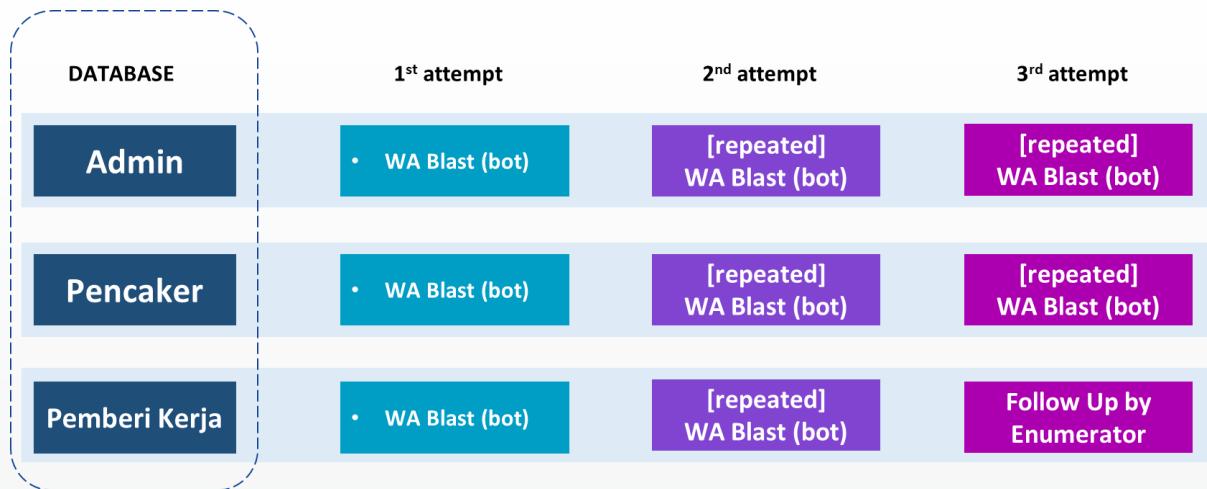


BAB 2 METODOLOGI

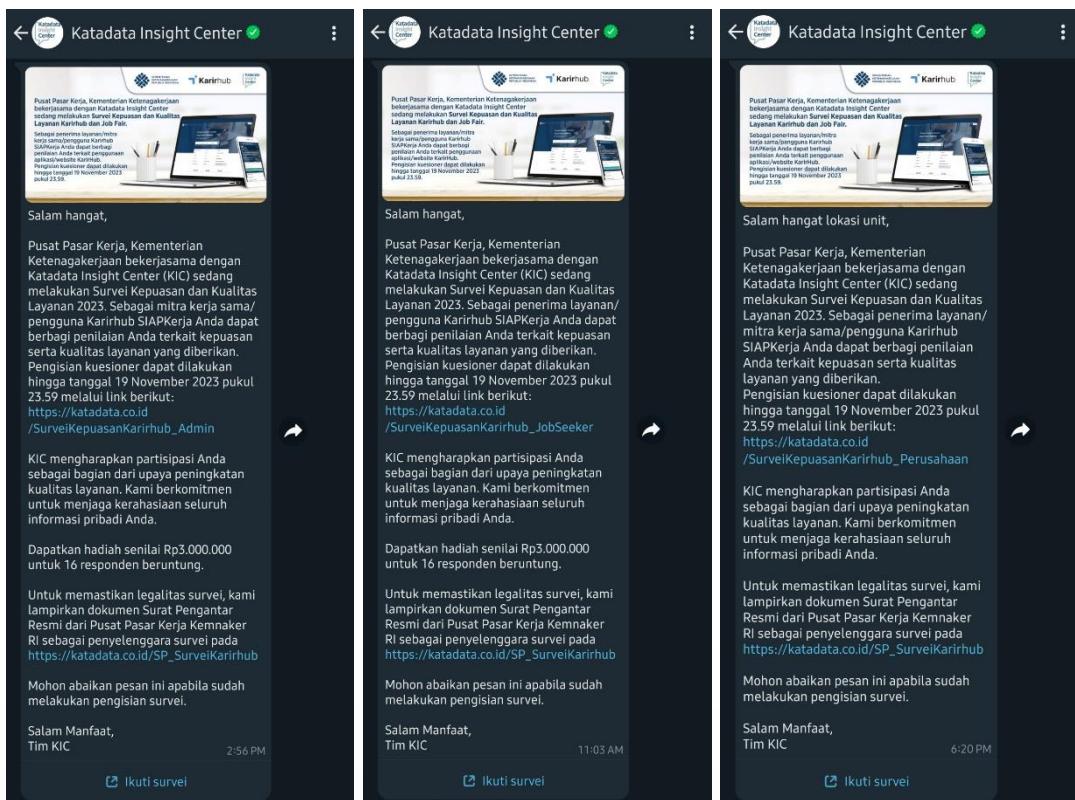
2.1. Metode Pengumpulan Data

Data primer pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub 2023 didapatkan melalui survei terhadap pengguna platform layanan pasar kerja Karirhub yang terdiri dari Pencari Kerja, Pemberi Kerja/perusahaan, serta Admin.

Pengambilan data dilakukan secara *self-Administered*; responden mengisi sendiri form kuesioner survei secara daring. Penyebaran tautan form kuesioner dilakukan melalui WhatsApp blast terhadap database calon responden. Penyebaran tautan form kuesioner ini dilakukan secara berulang hingga maksimal 4 kali kepada database calon responden yang belum selesai mengisi form kuesioner. Selain melalui WhatsApp blast, penyebaran tautan form kuesioner juga dibantu oleh enumerator sebagai bentuk tindak lanjut kelompok pada target responden yang belum mencapai batas minimal jumlah sampel.



Gambar 2. 1 Skema penyebaran tautan form kuesioner survei



Gambar 2. 2 Tangkapan layar penyebaran tautan form kuesioner survei melalui WhatsApp blast

Populasi survei ini adalah pengguna platform layanan pasar kerja Karirhub yang terdiri dari Pencari Kerja, Pemberi Kerja/perusahaan, serta Admin dengan cakupan Nasional. Adapun komposisi sampel pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub 2023 adalah sebagai berikut:

Kategori Responden	Total Populasi	Total Sampel	MoE
Pencari Kerja	403.500	239	6.34%
Perusahaan	8.151	271	5.85%
Admin	1.963	221	6.21%
Total	413.614	726	

Tabel 2. 1 Komposisi sampel

Sementara untuk timeline aktual pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub 2023 adalah sebagai berikut:



Aktivitas	Agustus				September				Oktober			November				Des				Jan		
	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2
Pembuatan kuesioner																						
Input kuesioner pada aplikasi survei																						
Uji coba aplikasi survei & finalisasi																						
Penyerahan database awal																						
Cleaning database & persiapan aplikasi blast																						
Pengumpulan data																						
Cut-off data yang diolah untuk laporan sementara																						
Laporan sementara																						
Cut-off data yang diolah untuk laporan akhir																						
Laporan akhir																						

Tabel 2. 2 Timeline pelaksanaan survei

2.2. Perhitungan Indeks Kepuasan

Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub tersusun atas sembilan unsur mengikuti acuan dari Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 3 Unsur penyusun Indeks Kepuasan Pengguna Layanan



Masing-masing unsur tersebut disusun dalam pertanyaan skala kepuasan dari 1 hingga 4:

- 1 - Sangat tidak puas
- 2 - Tidak puas
- 3 - Puas
- 4 - Sangat puas

Perhitungan indeks dilakukan pada masing-masing kategori pengguna platform layanan pasar kerja Karirhub. Untuk mendapatkan angka indeks, nilai masing-masing unsur dihitung dengan rumus berikut:

$$IKM \text{ per unsur} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

Selanjutnya nilai indeks masing-masing kategori responden atau skor kepuasan total didapatkan dari rumus berikut:

$$\text{Skor KM Total} = \frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jumlah responden} \times \text{jumlah unsur}} \times \frac{100}{4}$$

Sehingga skala yang dihasilkan dari perhitungan indeks diinterpretasikan dengan penilaian berikut:

Nilai Persepsi	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

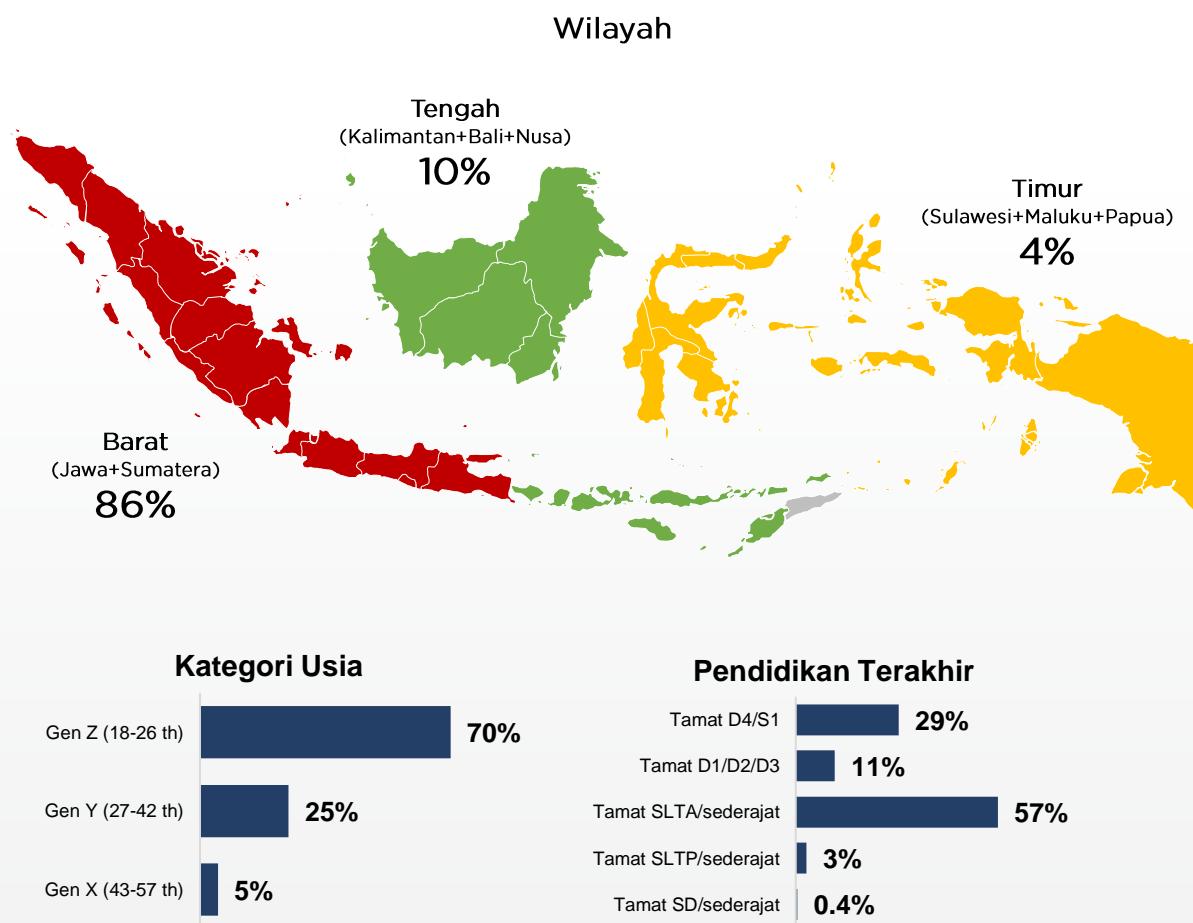
Tabel 2. 3 Interpretasi penilaian indeks



BAB 3 TEMUAN SURVEI

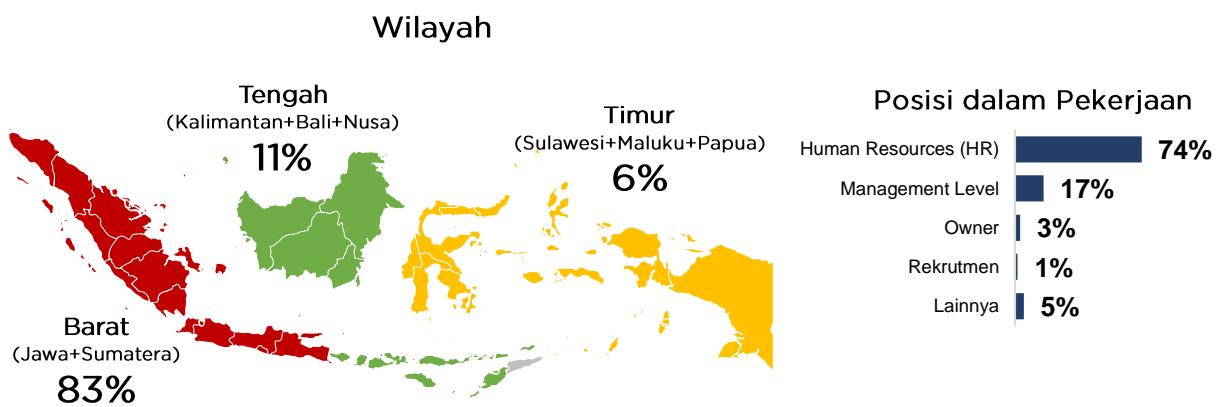
3.1. Profil Responden

Mayoritas responden kategori berasal dari wilayah barat, yakni Jawa dan Sumatera dengan persentase sebanyak 86%. Sementara dari wilayah tengah 10% dan wilayah timur 4%. Jika dilihat berdasarkan kategori usia, mayoritas merupakan Gen Z, yakni sebanyak 70% walaupun ditemukan pula yang berada pada rentang usia Gen X, yakni 5%. Sedangkan berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas (57%) merupakan lulusan SLTA.



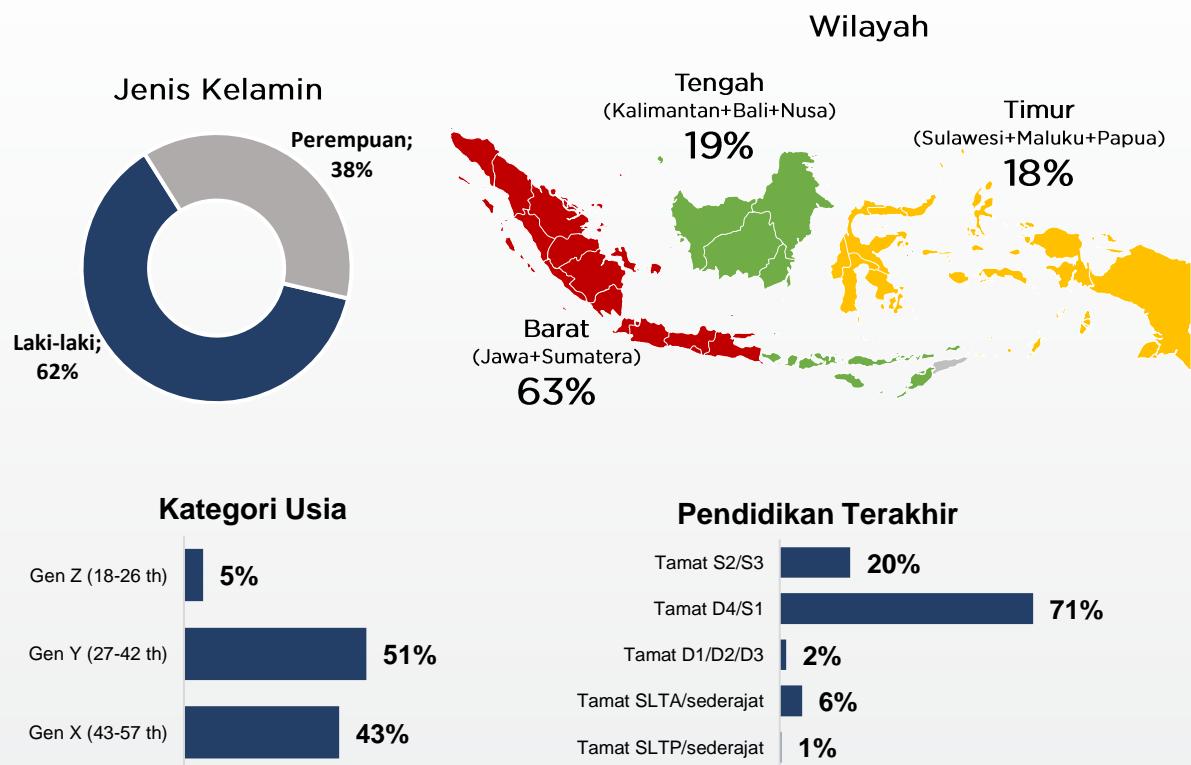
Grafik 3.1 Profil responden Pencari Kerja

Sama halnya dengan responden Pemberi Kerja/Perusahaan, mayoritas (83%) berasal dari wilayah barat. Sementara dari wilayah tengah 11% dan wilayah timur 6%. Jika dilihat berdasarkan posisi dalam pekerjaan, mayoritas merupakan Human Resource (HR) pada perusahaan di tempat mereka bekerja, yakni dengan persentase sebesar 74%. Sementara 17% merupakan Management level dan 3% merupakan owner.



Grafik 3.2 Profil responden Pemberi Kerja

Pada kategori responden Admin, mayoritas berjenis kelamin laki-laki (62%) dengan ketersebaran wilayah responden Admin terdiri dari 63% wilayah barat, 19% wilayah tengah, dan 18% dari wilayah timur. Jika dilihat berdasarkan kategori usia, mayoritas merupakan Gen Y, yakni sebanyak 51%. Sedangkan berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas (71%) merupakan lulusan D4/S1.



Grafik 3.3 Profil responden Admin

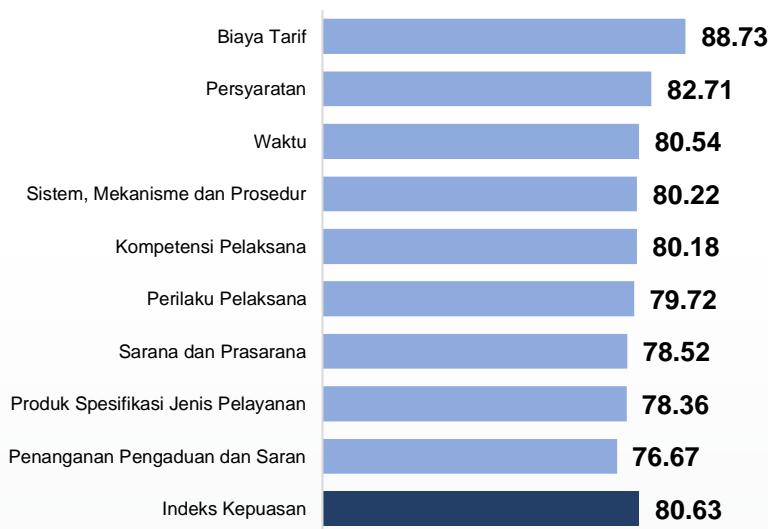
3.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub

Secara total, nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub 2023 berada pada nilai 80.66 atau sudah berada pada kategori ‘Baik’ atau predikat ‘B’. Angka yang



dicapai ini sudah berada di atas target IKK Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub 2023 yakni 65.

Nilai unsur yang paling baik dari indeks ini adalah Biaya/Tarif dengan nilai 88.73. Sementara nilai unsur yang paling kecil dan perlu mendapat perhatian adalah Penanganan Pengaduan dan Saran dengan nilai 76.67. Pada survei ini, seluruh unsur dari indeks kepuasan masuk dalam kategori ‘Baik’ atau predikat ‘B’ kecuali unsur Biaya/Tarif yang masuk kategori ‘Sangat Baik’ atau predikat ‘A’ karena berada pada interval 88.31-100.



Keterangan:

- 25.00-64.99 D Tidak baik
- 65.00-76.60 C Kurang baik
- 76.61-88.30 B Baik
- 88.31-100.00 A Sangat baik

Grafik 3. 4 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub

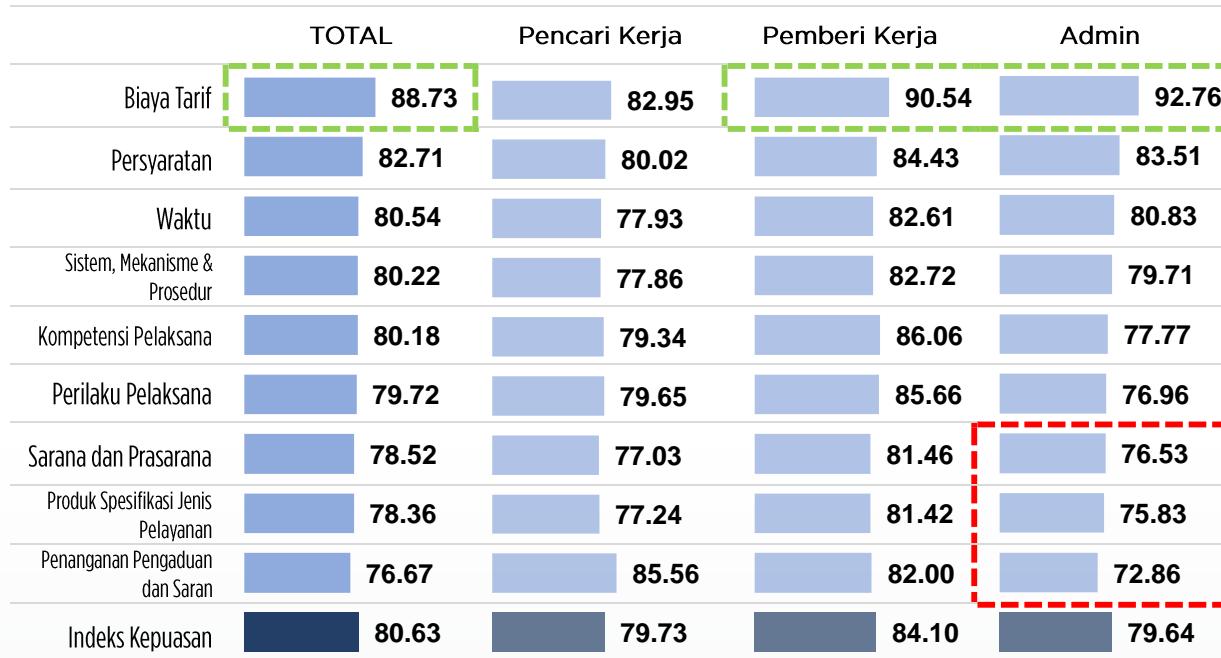
Jika diamati berdasarkan kategori responden, responden Pemberi Kerja memberikan nilai kepuasan terbesar yakni 84.10. Sementara pada responden Pencari Kerja dan Admin, masing-masing memberikan nilai kepuasan sebesar 79.73 dan 79.64. Pada survei ini, masing-masing kategori responden memberikan nilai kepuasan pada predikat ‘B’ atau ‘Baik’.

Pada responden Pemberi Kerja, unsur dengan nilai kepuasan paling besar adalah Penanganan Pengaduan dan Saran dengan nilai 85.56. Sementara nilai unsur paling kecil pada Pencari Kerja adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 77.03.

Pada responden Pemberi Kerja dan Admin, unsur dengan nilai kepuasan paling besar adalah Biaya/Tarif dan merupakan satu-satunya unsur yang masuk dalam kategori ‘Sangat Baik’ atau predikat ‘A’. Pada Pemberi Kerja, unsur dengan nilai kepuasan paling kecil adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 81.42. Sementara pada responden Admin, terdapat tiga unsur yang perlu mendapat



perhatian karena masuk ke dalam kategori ‘Kurang Baik’ atau predikat ‘C’ karena berada pada interval 65.00-76.00. ketiga unsur tersebut adalah Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan dan Saran.

**Keterangan:**

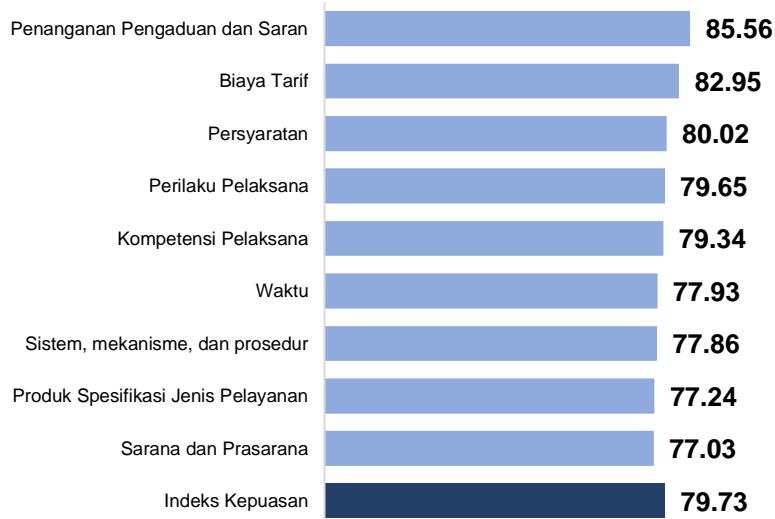
- 25.00-64.99 D Tidak baik
65.00-76.60 C Kurang baik
76.61-88.30 B Baik
88.31-100.00 A Sangat baik

Grafik 3. 5 Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan berdasarkan kategori responden

3.3. Temuan Kategori Pencari Kerja

3.3.1. Indeks Kepuasan Pencari Kerja

Nilai indeks dari responden Pencari Kerja termasuk ‘Baik’ atau masuk dalam predikat ‘B’ dengan nilai 79.73. Angka yang dicapai ini sudah di atas target IKK Indeks Kepuasan 2023 yakni 65. Nilai terbesar berasal dari unsur Penanganan Pengaduan dan Saran dengan nilai 85.56. Sementara nilai unsur yang paling kecil dan perlu mendapat perhatian adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 77.03. Walaupun demikian, seluruh unsur yang dinilai oleh responden Pencari Kerja ini masuk dalam kategori ‘Baik’ atau predikat ‘B’.

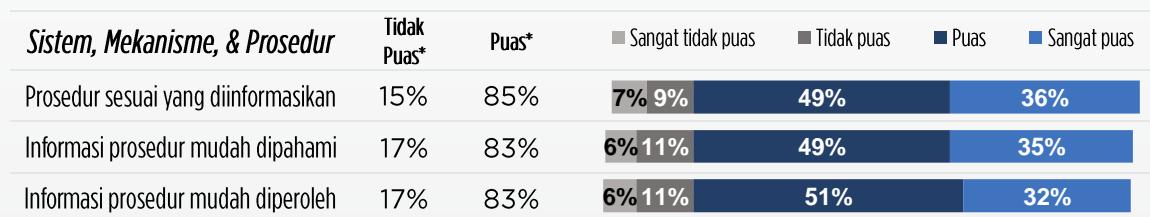


Keterangan:

- 25.00-64.99 D Tidak baik
- 65.00-76.60 C Kurang baik
- 76.61-88.30 B Baik
- 88.31-100.00 A Sangat baik

Grafik 3. 6 Indeks Kepuasan responden Pencari Kerja

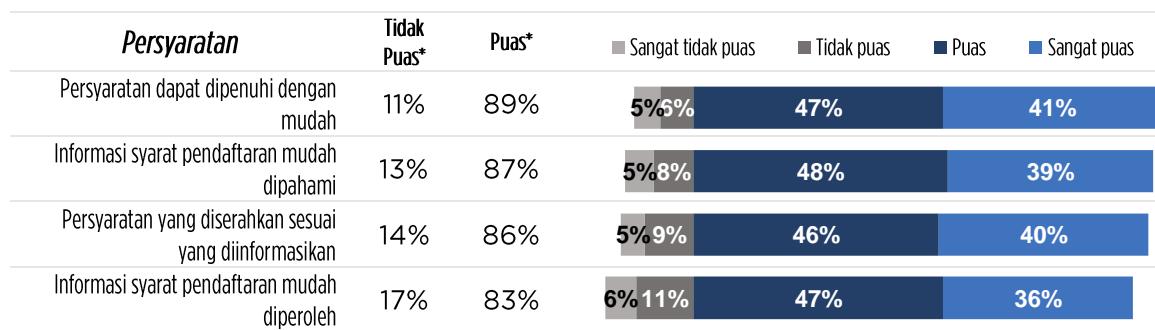
Pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur responden Pencari Kerja, setidaknya 83% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Indikator dengan persentase kepuasan paling besar berasal dari prosedur penggunaan Karirhub/tata cara mengikuti Job Fair sesuai dengan yang diinformasikan dengan persentase sebesar 85%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 7 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pencari Kerja

Pada unsur Persyaratan responden Pencari Kerja, setidaknya 83% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 89% responden merasa puas pada indikator persyaratan pembuatan akun Karirhub/Job Fair dapat dipenuhi dengan mudah.

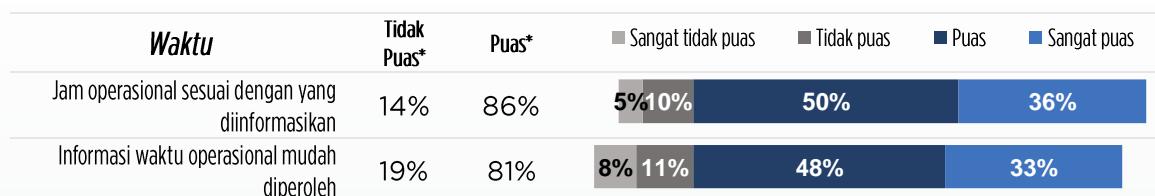


*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'

Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 8 Unsur Persyaratan Pencari Kerja

Pada unsur Waktu responden Pencari Kerja, setidaknya 81% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 86% responden merasa puas pada indikator jam/waktu pelayanan Admin Karirhub/jam operasional Job Fair sesuai dengan waktu yang diinformasikan, yaitu Senin - Jumat: 09:00 WIB s/d 15:00 WIB.

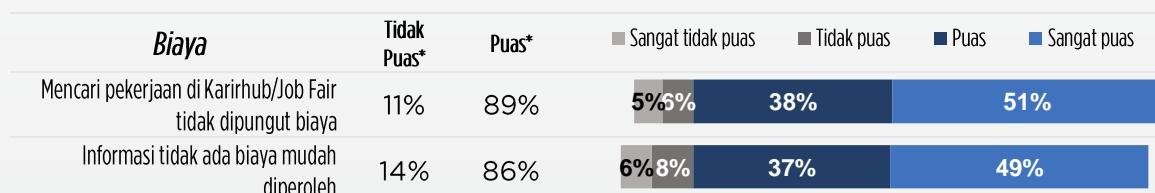


*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'

Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 9 Unsur Waktu Pencari Kerja

Pada unsur Biaya responden Pencari Kerja, setidaknya 86% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 89% responden merasa puas pada indikator mencari pekerjaan di Karirhub/mengikuti Job Fair tidak dipungut biaya.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'

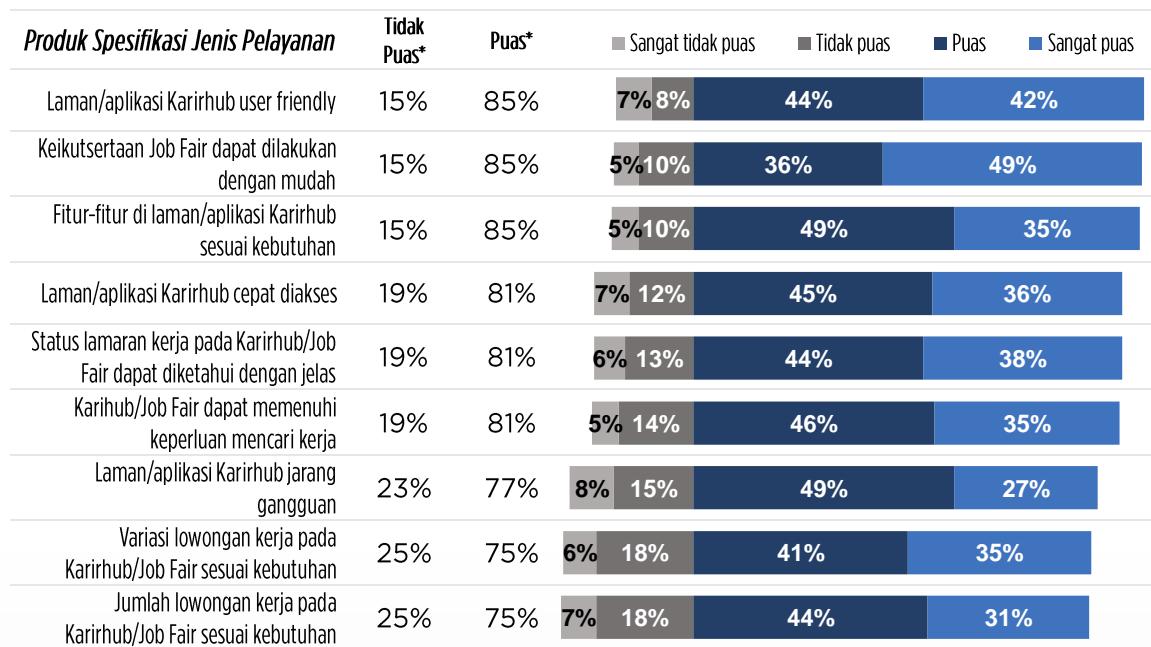
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 10 Unsur Biaya Pencari Kerja

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, indikator dengan nilai kepuasan paling besar berasal dari laman/aplikasi Karirhub mudah digunakan (*user friendly*) dengan persentase kepuasan 85%. Sementara indikator dengan nilai kepuasan



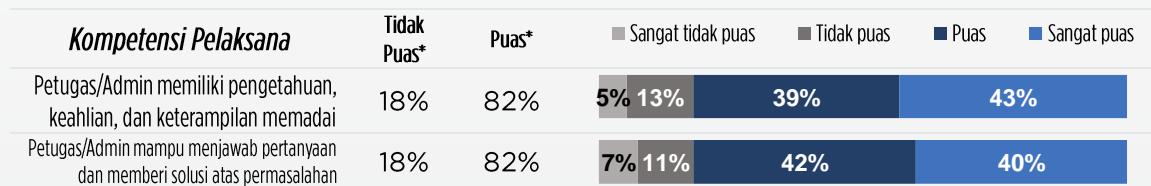
paling kecil berasal dari jumlah lowongan pekerjaan pada Karirhub/Job Fair sesuai dengan yang dibutuhkan dengan persentase kepuasan 75%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 11 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pencari Kerja

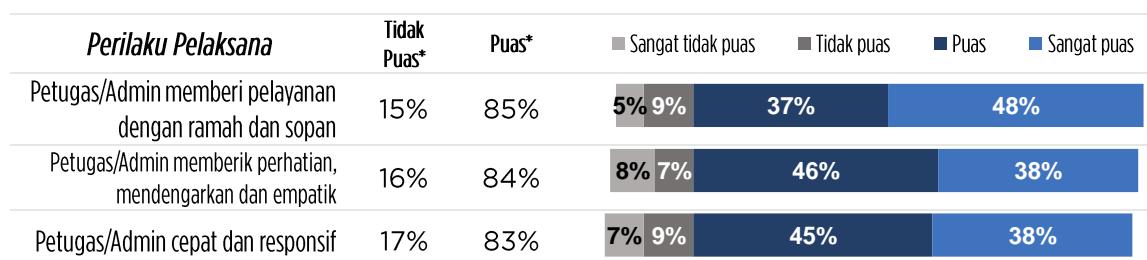
Pada unsur Kompetensi Pelaksana, 82% responden Pencari Kerja merasa puas dengan indikator-indikatornya dengan 43% responden merasa sangat puas terhadap indikator Petugas/Admin pendamping memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai. Sementara pada indikator Petugas/Admin pendamping mampu menjawab pertanyaan dan/atau memberi solusi apabila ada permasalahan, terdapat 40% responden Pencari Kerja yang merasa sangat puas.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 12 Unsur Kompetensi Pelaksana Pencari Kerja

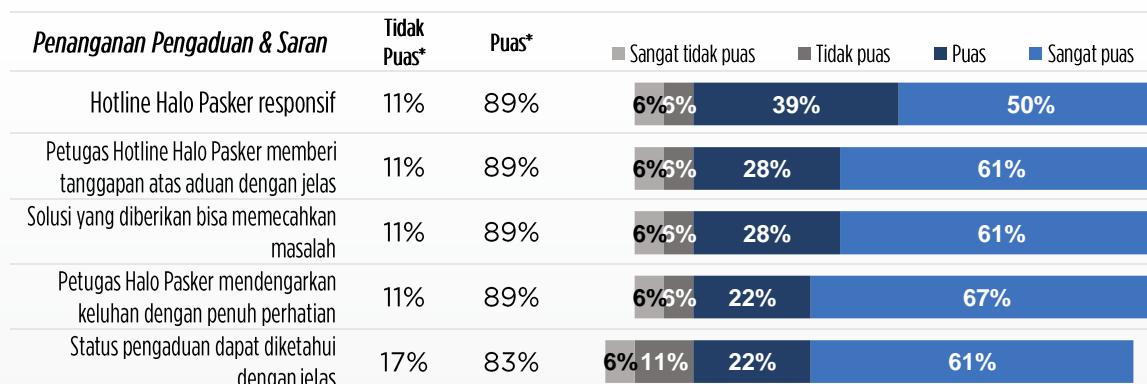
Pada unsur Perilaku Pelaksana responden Pencari Kerja, setidaknya 83% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 85% dari responden merasa puas pada indikator Petugas/Admin memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 13 Unsur Perilaku Pelaksana Pencari Kerja

Pada unsur Penanganan Pengaduan dan Saran responden Pencari Kerja, setidaknya 83% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 89% dari responden yang pernah menggunakan Layanan Halo Pasker merasa puas pada indikator Hotline Halo Pasker responsif dalam menanggapi aduan.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 14 Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran Pencari Kerja

Pada unsur Sarana dan Prasarana, indikator dengan nilai kepuasan paling besar berasal dari sarana dan prasarana/fasilitas layanan di loket/kantor Karirhub memadai dengan persentase 88%. Sementara indikator dengan nilai kepuasan paling kecil berasal dari Sarana dan prasarana/fasilitas Job Fair memenuhi kebutuhan dengan persentase 75%.



Sarana dan Prasarana	Tidak Puas*	Puas*	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
SARPRAS loket/kantor Karirhub memadai	12%	88%	4%	9%	49%	39%
Lokasi Job Fair mudah diakses	16%	84%	6%	10%	41%	43%
Call Center memadai kebutuhan	19%	81%	5%	14%	51%	30%
Kapasitas tempat Job Fair memadai	21%	79%	6%	15%	40%	40%
SARPRAS Job Fair memenuhi kebutuhan	25%	75%	5%	20%	33%	42%

*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala ‘Sangat tidak puas’ dan ‘Tidak puas’

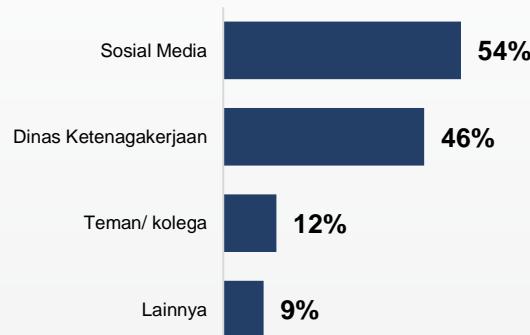
Puas merupakan akumulasi dari skala ‘Puas’ dan ‘Sangat puas’

Grafik 3. 15 Unsur Sarana dan Prasarana Pencari Kerja

3.3.2. Sumber Informasi Pencari Kerja

Mayoritas responden memperoleh informasi tentang laman/aplikasi Pencari Kerja Karirhub/ Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan melalui media sosial, mencapai 54%. Sementara itu, 46% responden mendapatkan informasi tersebut melalui Dinas Ketenagakerjaan, dan 12% melalui teman/kolega.

“Darimana Anda mengetahui laman/ aplikasi Pencari Kerja Karirhub/ Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan?” [SA]
 Basis: Seluruh responden Pencari Kerja (n=239)



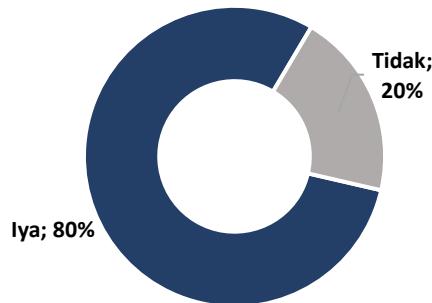
Grafik 3. 16 Sumber informasi Pencari Kerja tentang aplikasi Karirhub

3.3.3. Pengalaman Menggunakan Karirhub dan Mengikuti Job Fair

Sebagian besar responden, yaitu sebanyak 80%, merasa terbantu oleh Admin Karirhub di Kabupaten/Kota tempat tinggal mereka. Sementara itu, 20% responden menyatakan tidak merasa terbantu.



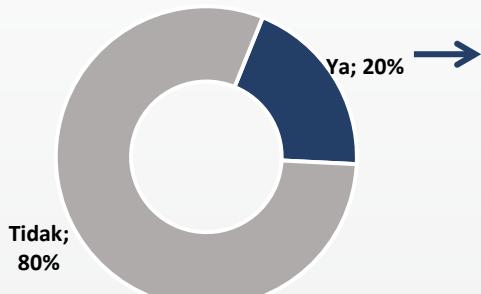
"Apakah Anda merasa terbantu oleh Admin Karirhub di Kabupaten/ Kota Anda tinggal?" [SA]
Basis: Seluruh responden Pencari Kerja (n=239)



Grafik 3. 17 Persepsi Pencari Kerja terhadap bantuan Admin Karirhub

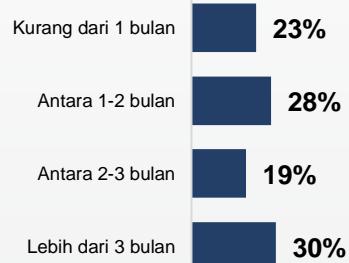
Sebanyak 20% responden Pencari Kerja mengaku berhasil mendapatkan pekerjaan melalui Karirhub. Sebagian besar responden yang melamar pekerjaan melalui laman/aplikasi Karirhub/Job Fair mengalami waktu tunggu yang relatif singkat. Sebanyak 23% dari responden yang berhasil mendapatkan kerja melalui Karirhub membutuhkan waktu penempatan pekerjaan kurang dari satu bulan, sementara 28% membutuhkan waktu antara satu hingga dua bulan. Meskipun sebagian kecil responden (19%) mendapat pekerjaan dalam rentang dua hingga tiga bulan, demikian pula dengan yang memerlukan waktu lebih dari tiga bulan (30%).

"Apakah Anda memperoleh pekerjaan melalui laman/ aplikasi Karirhub/ Job Fair?" [SA]
Basis: Seluruh responden Pencari Kerja (n=239)



"Berapa lama waktu tunggu dari Anda melamar pekerjaan melalui laman/ aplikasi Karirhub/ Job Fair hingga mendapat pekerjaan penempatan?"
[SA]

Basis: Responden Pencari Kerja yang memperoleh pekerjaan melalui Karirhub (n=47)

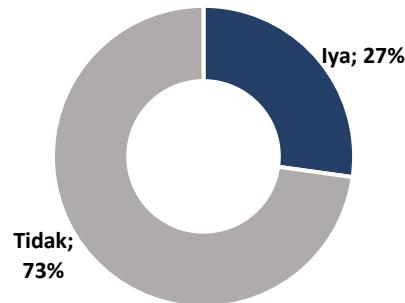


Grafik 3. 18 Pencari Kerja memperoleh pekerjaan melalui Karirhub

Sebanyak 27% dari responden Pencari Kerja mengaku pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job Fair, sedangkan 73% lainnya menyatakan tidak pernah mengalami masalah.



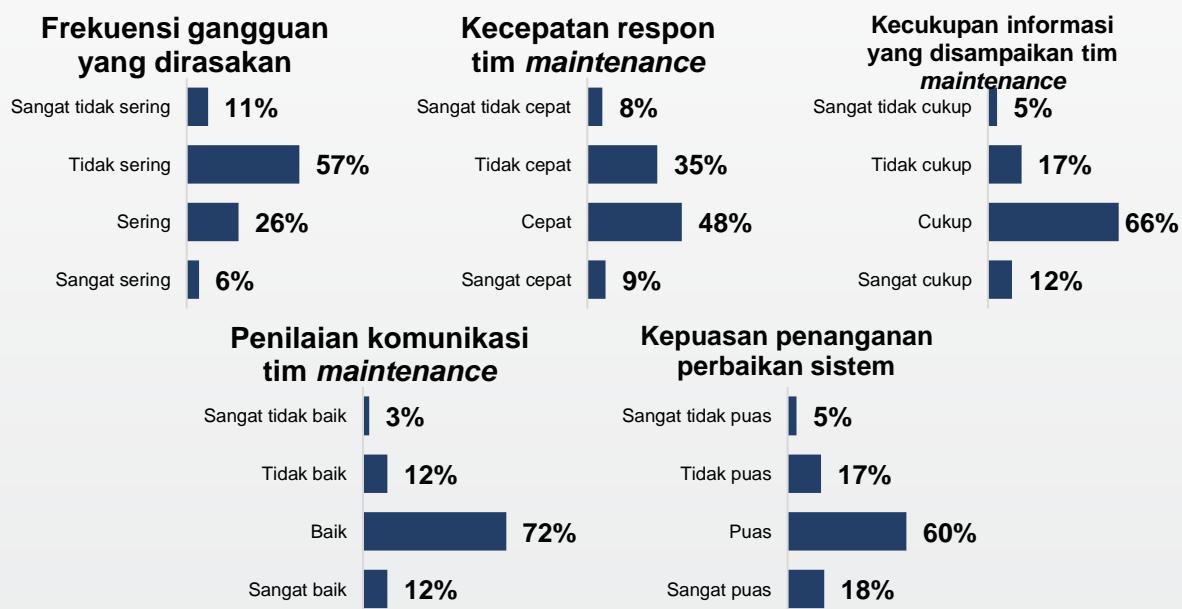
"Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair?" [SA]
Basis: Seluruh responden Pencari Kerja (n=239)



Grafik 3. 19 Tinjauan terhadap gangguan pada sistem Karirhub oleh Pencari Kerja

Dari 65 responden yang mengaku pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair, 32% mengaku sering hingga sangat sering mengalami gangguan sistem. Kendati demikian, mayoritas responden yang pernah mengalami gangguan tersebut menilai bahwa tim *maintenance* sistem Karirhub/Job fair cepat merespons dan memperbaiki masalah tersebut. Setidaknya 57% menilai tim *maintenance* cepat hingga sangat cepat dalam memberikan respon.

Dalam memberikan pelayanannya saat mengatasi gangguan, 78% responden Pencari Kerja yang mengaku pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair merasa bahwa tim *maintenance* sudah cukup hingga sangat cukup dalam memberikan informasi tentang status perbaikan atau pemeliharaan. Selain itu, 84% memberikan penilaian yang baik hingga sangat baik terhadap tingkat komunikasi antara tim *maintenance* dengan responden selama proses perbaikan atau pemeliharaan. Dari hal tersebut tidak mengherankan jika 78% merasa puas hingga sangat puas terhadap hasil perbaikan sistem.



Grafik 3. 20 Penilaian penanganan gangguan sistem oleh Pencari Kerja

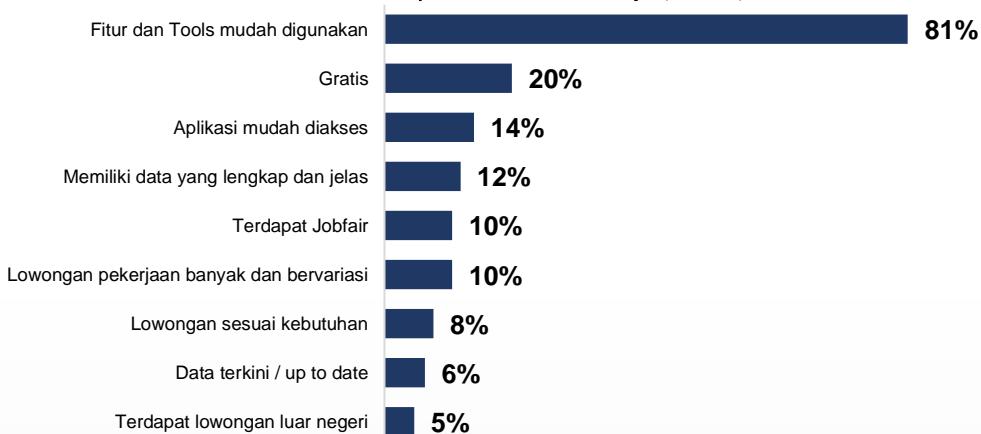


3.3.4. Masukan Karirhub untuk Segi Pencari Kerja

Sebagian besar responden Pencari Kerja menyatakan bahwa Karirhub memiliki kelebihan utama berupa fitur dan alat yang mudah digunakan (81%). Selain itu, sebanyak 20% responden menyukai karena aplikasi ini tidak memerlukan biaya alias gratis, sedangkan 14% responden merasa bahwa aksesibilitas aplikasinya sangat mudah.

"Menurut Anda, apa saja kelebihan yang dimiliki oleh laman/ aplikasi Karirhub selama ini?" [MA]

Basis: Seluruh responden Pencari Kerja (n=239)



Grafik 3. 21 Kelebihan aplikasi Karirhub menurut Pencari Kerja

Terkait pencarian kerja, tiga hal yang banyak disebutkan oleh responden Pencari Kerja sebagai komponen yang masih kurang pada Karirhub adalah informasi lowongan yang *up to date* (44%), sosialisasi Karirhub ke masyarakat (40%), dan informasi proses tahapan lamaran (39%).

"Menurut Anda, informasi apa saja yang kurang/belum ada di Karirhub terkait pencarian kerja?" [MA]

Basis: Seluruh responden Pencari Kerja (n=239)



Grafik 3. 22 Informasi yang kurang terkait pencarian kerja



Terkait pencarian kerja, masukan yang banyak disebutkan oleh responden Pencari Kerja untuk meningkatkan manfaat bagi para Pencari Kerja adalah memperluas cakupan perusahaan (44%), terdapat update/ progress terhadap status lamaran kerja (44%), melakukan sosialisasi tentang Karirhub kepada masyarakat (39%), serta informasi lowongan yang *up to date* (39%).

"Berikan masukan Anda agar Karirhub dapat meningkatkan manfaat bagi Pencari Kerja?" [MA]
Basis: Seluruh responden Pencari Kerja (n=239)

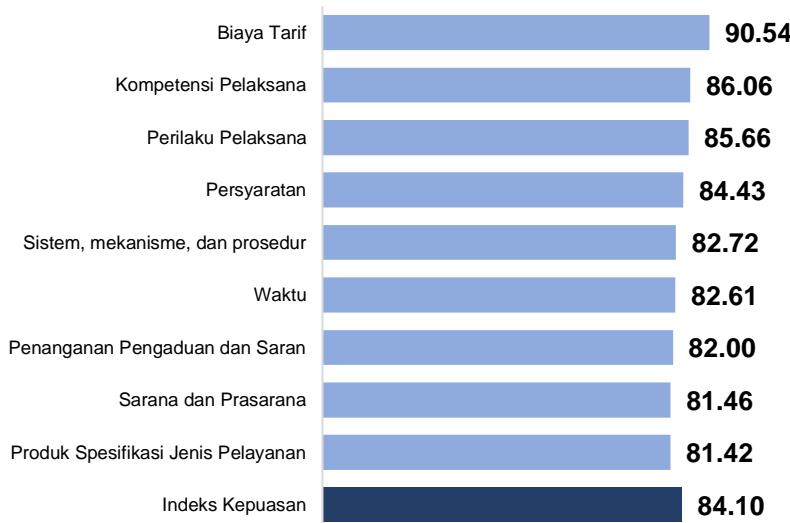


Grafik 3. 23 Masukan untuk meningkatkan kebermanfaatan Karirhub bagi Pencari Kerja

3.4. Temuan Kategori Pemberi Kerja

3.4.1. Indeks Kepuasan Pemberi Kerja

Nilai indeks dari responden Pemberi Kerja termasuk 'Baik' atau predikat 'B' dengan nilai 84.10. Angka yang dicapai ini sudah di atas target IKK Indeks Kepuasan 2023 yakni 65. Nilai terbesar berasal dari unsur Biaya/tarif dengan nilai 90.54 dan merupakan satu-satunya unsur yang masuk dalam kategori 'Sangat baik' atau predikat 'A'. Sementara nilai unsur yang paling kecil dan perlu mendapat perhatian adalah Produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 81.42 walaupun unsur ini masih masuk dalam kategori 'Baik'.



Keterangan:

- 25.00-64.99 D Tidak baik
- 65.00-76.60 C Kurang baik
- 76.61-88.30 B Baik
- 88.31-100.00 A Sangat baik

Grafik 3. 24 Indeks Kepuasan responden Pemberi Kerja

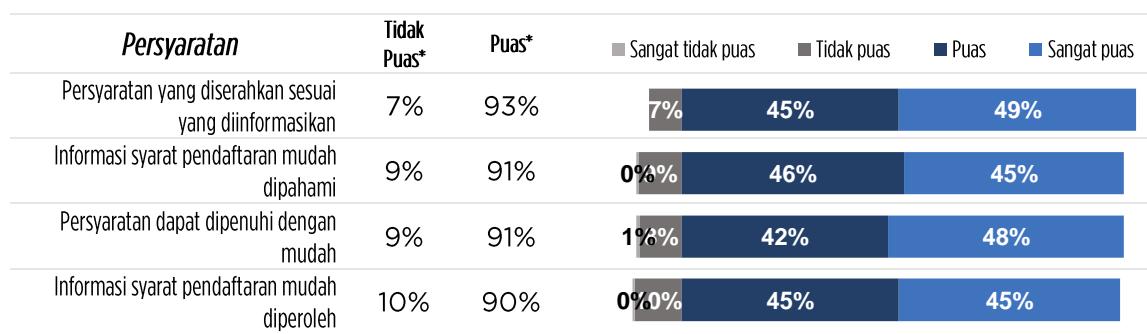
Pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur responden Pemberi Kerja, lebih dari 85% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Indikator dengan persentase kepuasan paling besar berasal dari prosedur penggunaan Karirhub/tata cara mengikuti Job Fair sesuai dengan yang diinformasikan dengan persentase sebesar 89%.

Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Tidak Puas*	Puas*	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
Prosedur sesuai yang diinformasikan	11%	89%	1%	43%	45%	
Informasi prosedur mudah diperoleh	12%	88%	1%	49%	39%	
Informasi prosedur mudah dipahami	13%	87%	0%	43%	40%	46%

*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 25 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pemberi Kerja

Pada unsur Persyaratan responden Pemberi Kerja, setidaknya 90% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 93% responden merasa puas pada indikator persyaratan yang diserahkan saat pembuatan akun Karirhub/Job Fair sesuai dengan yang diinformasikan.

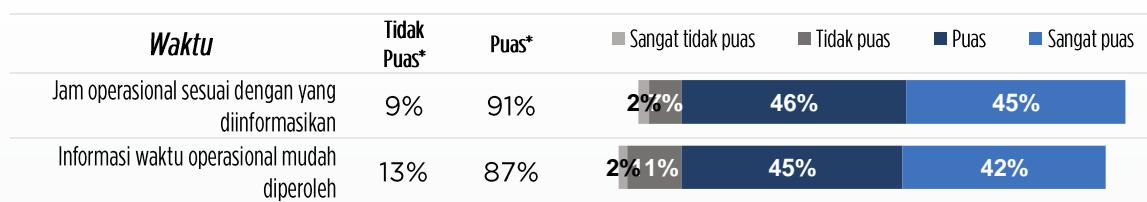


*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'

Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 26 Unsur Persyaratan Pemberi Kerja

Pada unsur Waktu responden Pemberi Kerja, setidaknya 87% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 91% responden merasa puas pada indikator jam/waktu pelayanan Admin Karirhub/jam operasional Job Fair sesuai dengan waktu yang diinformasikan, yaitu Senin - Jumat: 09:00 WIB s/d 15:00 WIB.

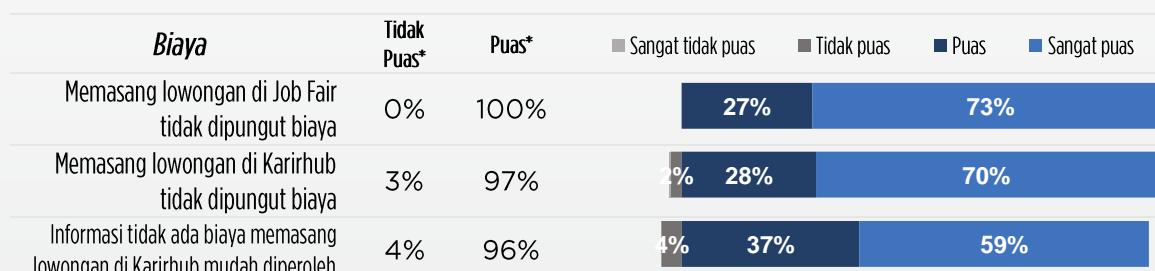


*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'

Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 27 Unsur Waktu Pemberi Kerja

Pada unsur Biaya responden Pemberi Kerja, setidaknya 96% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 100% responden merasa puas pada indikator memasang lowongan pekerjaan di Job Fair tidak dipungut biaya.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'

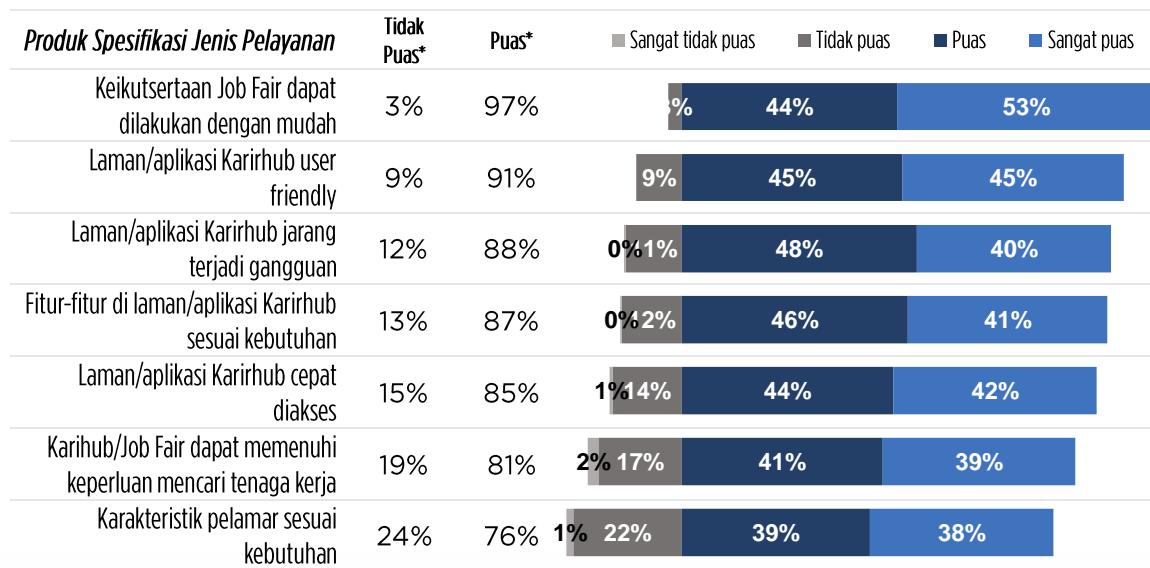
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 28 Unsur Biaya Pemberi Kerja

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, indikator dengan nilai kepuasan paling besar berasal dari Keikutsertaan Job Fair dapat dilakukan dengan mudah dengan persentase kepuasan 97%. Sementara indikator dengan nilai kepuasan



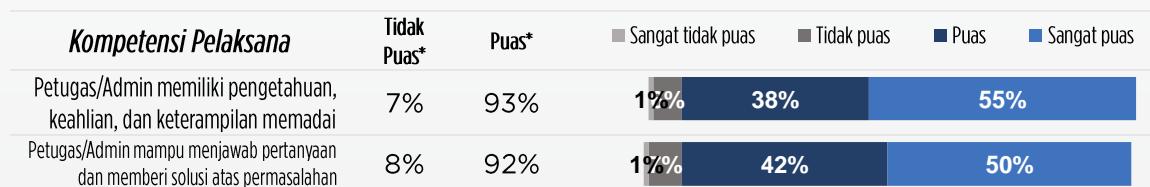
paling kecil berasal dari karakteristik pelamar pada Karirhub/Job Fair sesuai dengan yang dibutuhkan dengan persentase kepuasan 76%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 29 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pemberi Kerja

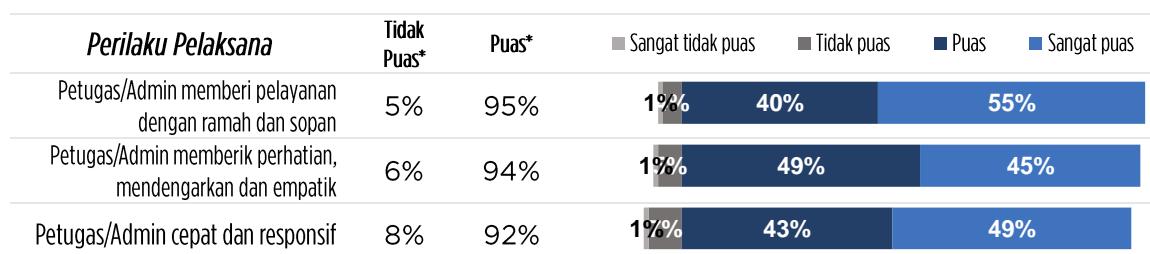
Pada unsur Kompetensi Pelaksana, lebih dari 90% responden Pemberi Kerja merasa puas dengan indikator-indikatornya dengan 55% responden merasa sangat puas terhadap indikator Petugas/Admin pendamping memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai. Sementara pada indikator Petugas/Admin pendamping mampu menjawab pertanyaan dan/atau memberi solusi apabila ada permasalahan, terdapat 50% responden Pencari Kerja yang merasa sangat puas.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 30 Unsur Kompetensi Pelaksana Pemberi Kerja

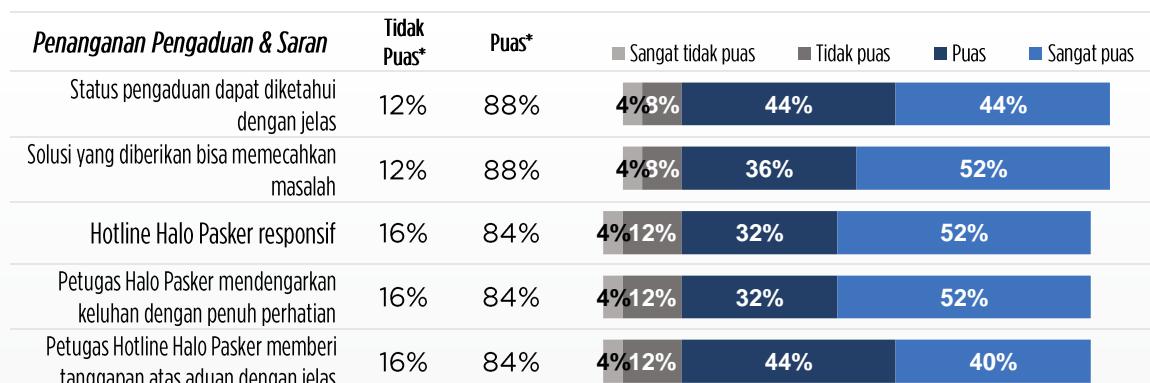
Pada unsur Perilaku Pelaksana responden Pemberi Kerja, setidaknya 92% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 95% dari responden merasa puas pada indikator Petugas/Admin memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 31 Unsur Perilaku Pelaksana Pemberi Kerja

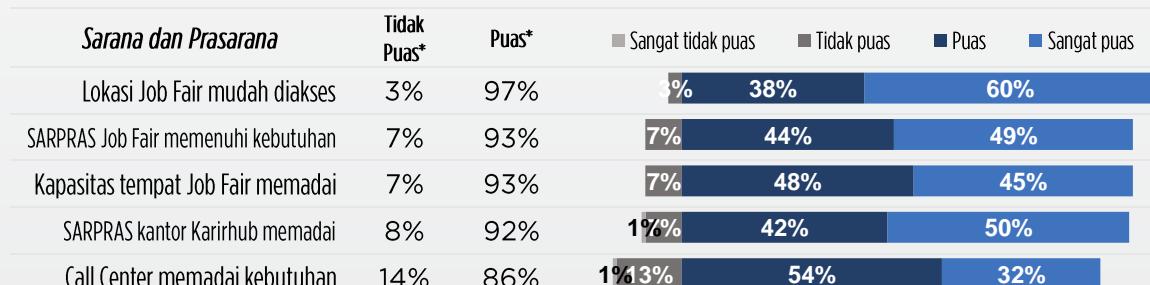
Pada unsur Penanganan Pengaduan dan Saran responden Pemberi Kerja, setidaknya 84% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 88% dari responden yang pernah menggunakan Layanan Halo Pasker merasa puas pada indikator status pengaduan dapat diketahui dengan jelas.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 32 Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran Pemberi Kerja

Pada unsur Sarana dan Prasarana, indikator dengan nilai kepuasan paling besar berasal dari lokasi Job Fair mudah diakses dengan persentase 97%. Sementara indikator dengan nilai kepuasan paling kecil berasal dari sarana komunikasi untuk menghubungi Karirhub melalui laman/aplikasi dan FAQ/call center sudah memadai dengan persentase 86%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

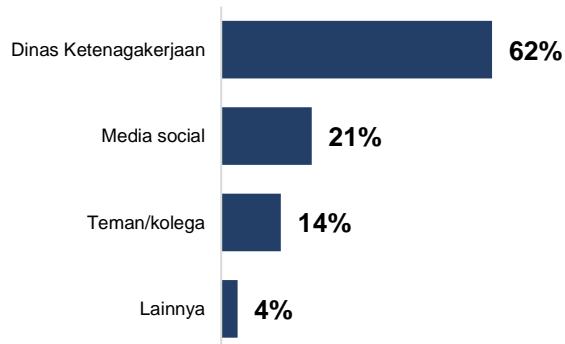
Grafik 3. 33 Unsur Sarana dan Prasarana Pemberi Kerja



3.4.2. Sumber Informasi Pemberi Kerja

Mayoritas responden Pemberi Kerja (62%) memperoleh informasi tentang laman/aplikasi Pencari Kerja Karirhub melalui Dinas Ketenagakerjaan. Sementara 21% responden dari media sosial, dan 14% dari teman/kolega.

“Darimana saja Anda mengetahui laman/aplikasi pencari kerja Karirhub?” [SA]
Basis: Seluruh responden Pemberi Kerja (n=271)

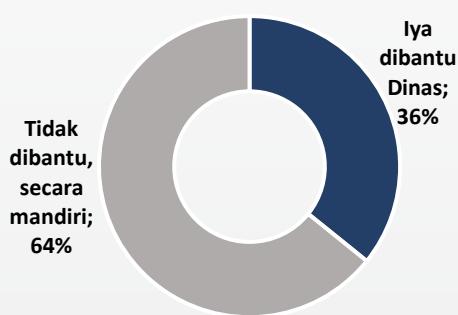


Grafik 3. 34 Sumber informasi Pemberi Kerja tentang aplikasi Karirhub

3.4.3. Pengalaman Menggunakan Karirhub dan Mengikuti Job Fair

Sebagian besar responden, menyatakan bahwa mereka menginput lowongan pada laman/aplikasi Karirhub secara mandiri tanpa bantuan pendamping (64%). Sementara itu, 36% responden mengindikasikan bahwa mereka mendapatkan fasilitasi atau bantuan dari Dinas ketika menginput lowongan.

“Apakah Anda difasilitasi (dibantu/difasilitasi/melapor) oleh pendamping saat menginput lowongan pada laman/aplikasi Karirhub?” [SA]
Basis: Seluruh responden Pemberi Kerja (n=271)

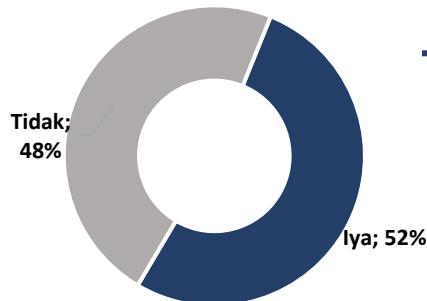


Grafik 3. 35 Persepsi Pemberi Kerja terhadap bantuan Admin Karirhub

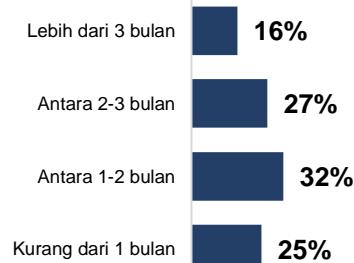
Sebanyak 52% responden Pemberi Kerja mengaku berhasil mendapatkan tenaga kerja melalui Karirhub. Sebanyak 25% dari responden yang berhasil mendapatkan tenaga kerja melalui Karirhub membutuhkan waktu kurang dari satu bulan, sementara 32% membutuhkan waktu antara satu hingga dua bulan. Meskipun terdapat 27% responden mendapat pekerjaan dalam rentang dua hingga tiga bulan, dan 16% lainnya memerlukan waktu lebih dari tiga bulan



"Apakah perusahaan Anda memperoleh tenaga kerja melalui Karirhub?" [SA]
Basis: Seluruh responden Pemberi Kerja (n=271)



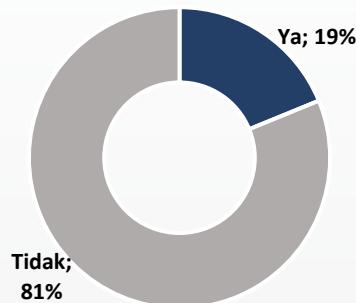
"Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelamar kerja hingga dipekerjakan?" [SA]
Basis: Responden Pemberi Kerja yang memperoleh tenaga kerja melalui Karirhub (n=142)



Grafik 3. 36 Pemberi Kerja memperoleh tenaga kerja melalui Karirhub

Sebanyak 19% dari responden Pemberi Kerja mengaku pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job Fair, sedangkan 81% lainnya menyatakan tidak pernah mengalami masalah.

"Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair?" [SA]
Basis: Seluruh responden Pemberi Kerja (n=271)



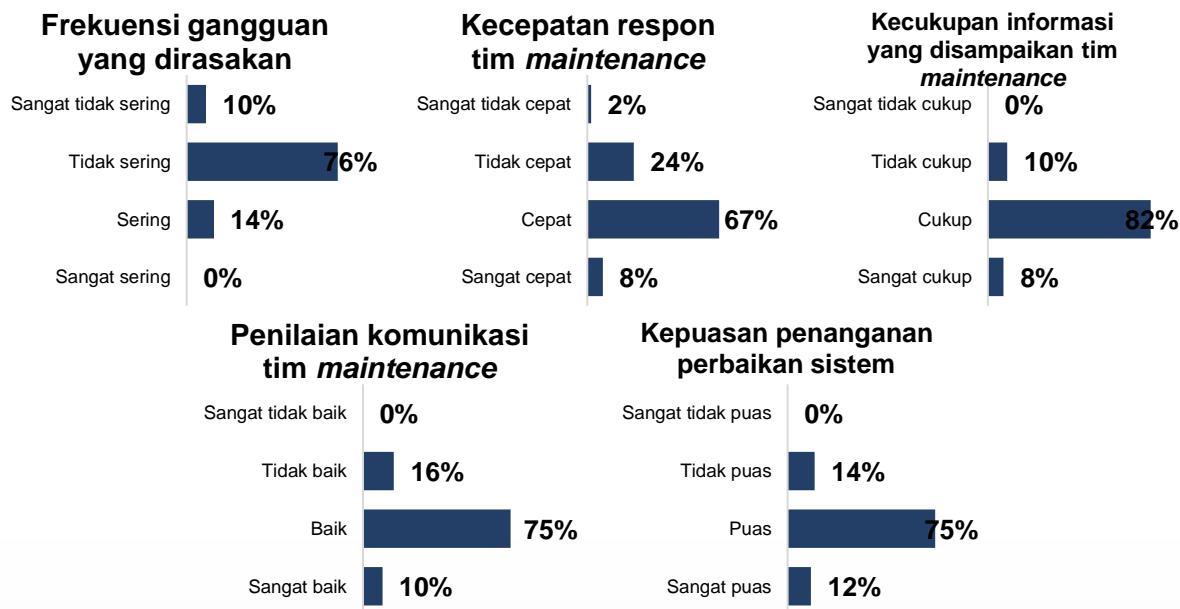
Grafik 3. 37 Tinjauan terhadap gangguan pada sistem Karirhub oleh Pemberi Kerja

Dari 51 responden Pemberi Kerja yang mengaku pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair, 14% mengaku sering hingga sangat sering mengalami gangguan sistem. Kendati demikian, mayoritas responden yang pernah mengalami gangguan tersebut menilai bahwa tim *maintenance* sistem Karirhub/Job fair cepat merespons dan memperbaiki masalah tersebut. Setidaknya 75% menilai tim *maintenance* cepat hingga sangat cepat dalam memberikan respon.

Dalam memberikan pelayanannya saat mengatasi gangguan, 90% responden Pemberi Kerja yang mengaku pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair merasa bahwa tim *maintenance* sudah cukup hingga sangat cukup dalam memberikan informasi tentang status perbaikan atau pemeliharaan. Selain itu, 85% memberikan penilaian yang baik hingga sangat baik terhadap tingkat komunikasi antara tim *maintenance* dengan responden selama proses perbaikan atau



pemeliharaan. Dari hal tersebut tidak mengherankan jika 87% merasa puas hingga sangat puas terhadap hasil perbaikan sistem.



Grafik 3.38 Penilaian penanganan gangguan sistem oleh Pemberi Kerja

3.4.4. Masukan Karirhub untuk Segi Pemberi Kerja

Terkait pencarian tenaga kerja, tiga hal yang banyak disebutkan oleh responden Pemberi Kerja sebagai komponen yang masih kurang pada Karirhub adalah keahlian pelamar tidak sesuai yang diinginkan (29%), profil pelamar kurang lengkap (29%), dan awareness Karirhub oleh Pencari Kerja masih rendah (28%).



Grafik 3.39 Informasi yang kurang terkait pencarian tenaga kerja



Tiga masukan untuk Karirhub yang banyak disebutkan oleh Pemberi Kerja adalah lebih mensosialisasikan Karirhub kepada masyarakat (37%), memudahkan kategori pencarian (20%), serta profil pelamar yang lebih lengkap (18%).

"Berikan masukan Anda agar Karirhub dapat meningkatkan manfaat bagi Pemberi Kerja." [MA]

Basis: Seluruh responden Pemberi Kerja (n=271)

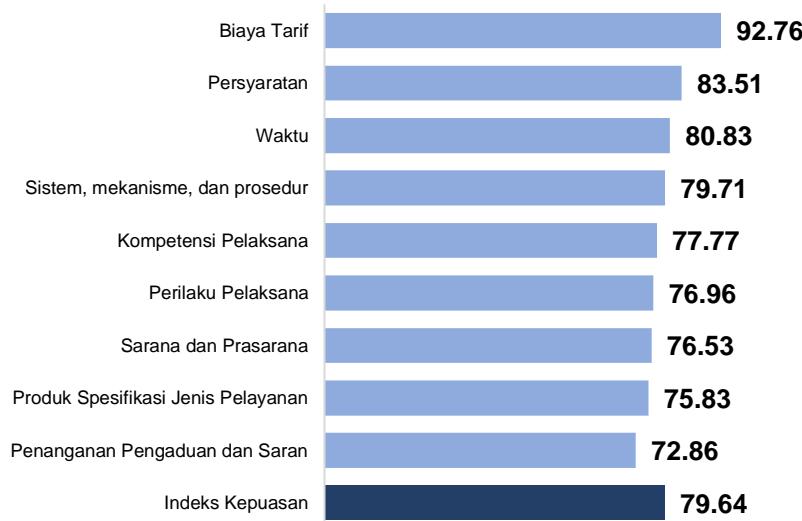


Grafik 3. 40 Masukan untuk meningkatkan kebermanfaatan Karirhub bagi Pemberi Kerja

3.5. Temuan Kategori Admin

3.5.1. Indeks Kepuasan Admin

Nilai indeks dari responden Admin termasuk 'Baik' atau masuk predikat 'B' dengan nilai 79.64. Angka yang dicapai ini sudah di atas target IKK Indeks Kepuasan 2023 yakni 65. Nilai terbesar berasal dari unsur Biaya/tarif dengan nilai 92.76 dan merupakan satu-satunya unsur yang masuk dalam kategori 'Sangat baik' atau predikat 'A'. Sementara nilai unsur yang perlu mendapat perhatian karena masuk dalam kategori 'Kurang baik' atau predikat 'C' adalah Penanganan Pengaduan dan Saran dengan nilai 72.86, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 75.83, serta Sarana dan Prasarana dengan nilai 76.53.

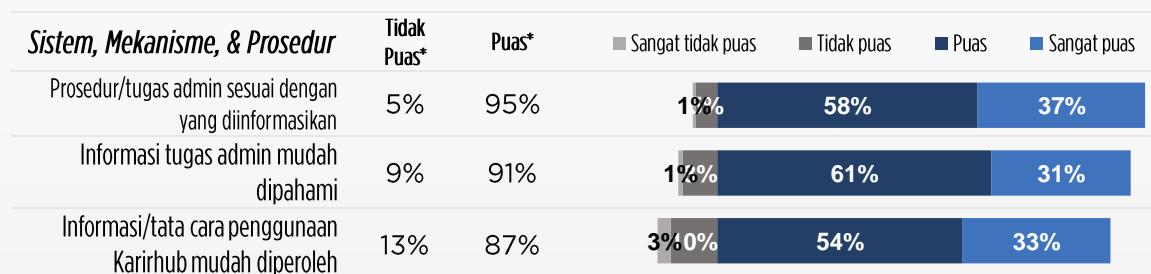


Keterangan:

- 25.00-64.99 D Tidak baik
- 65.00-76.60 C Kurang baik
- 76.61-88.30 B Baik
- 88.31-100.00 A Sangat baik

Grafik 3. 41 Indeks Kepuasan responden Admin

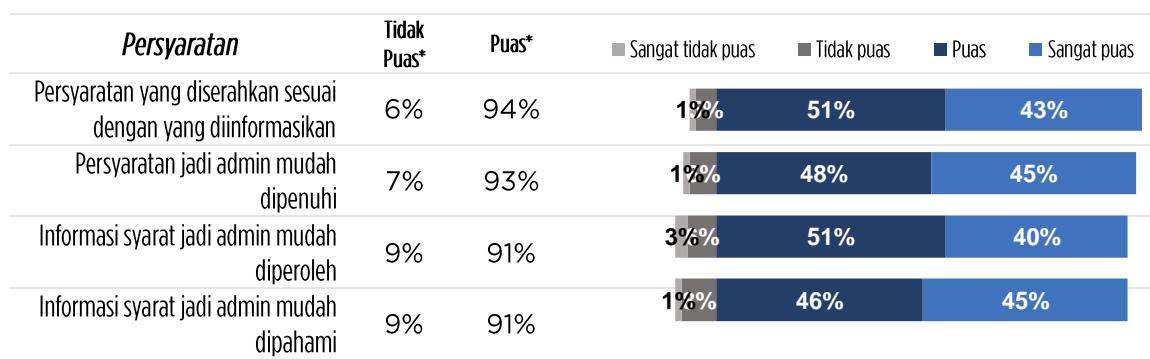
Pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur responden Admin, lebih dari 85% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Indikator dengan persentase kepuasan paling besar berasal dari prosedur penggunaan Karirhub/tugas admin pada Job Fair sesuai dengan yang diinformasikan dengan persentase sebesar 95%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 42 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Admin

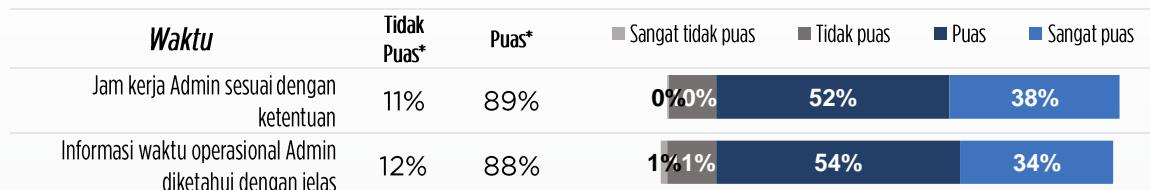
Pada unsur Persyaratan responden Admin, setidaknya 91% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 94% responden merasa puas pada indikator Persyaratan yang diserahkan untuk menjadi admin sesuai dengan keperluan yang diinformasikan.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 43 Unsur Persyaratan Admin

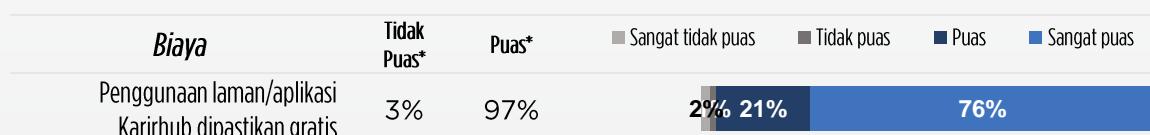
Pada unsur Waktu responden Admin, 89% merasa puas terhadap indikator jam kerja sebagai admin sesuai dengan ketentuan. Sementara pada indikator informasi waktu operasional sebagai admin diketahui dengan jelas, persentase kepuasannya mencapai 88%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 44 Unsur Waktu Admin

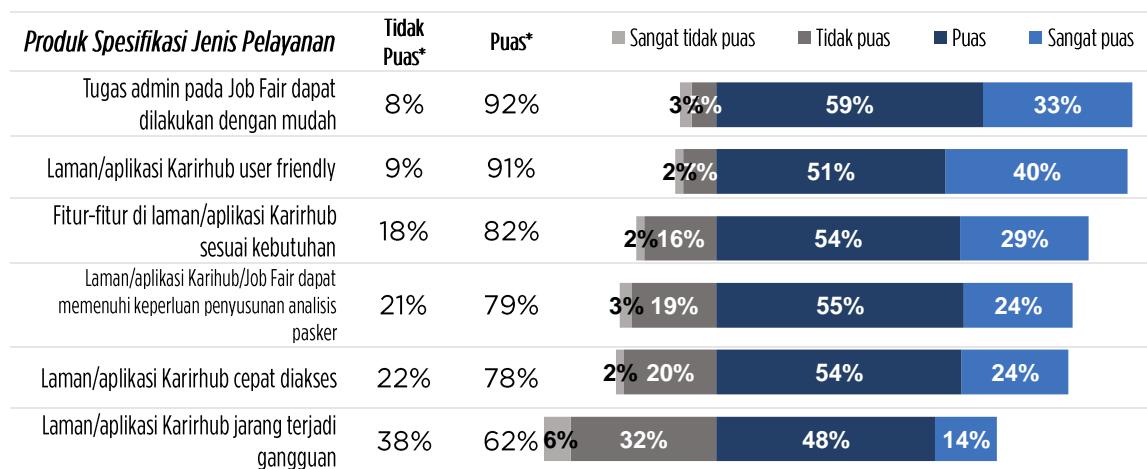
Pada unsur Biaya responden Admin, 97% responden dapat memastikan bahwa penggunaan laman/aplikasi Karirhub gratis/ tidak dipungut biaya.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 45 Unsur Biaya Admin

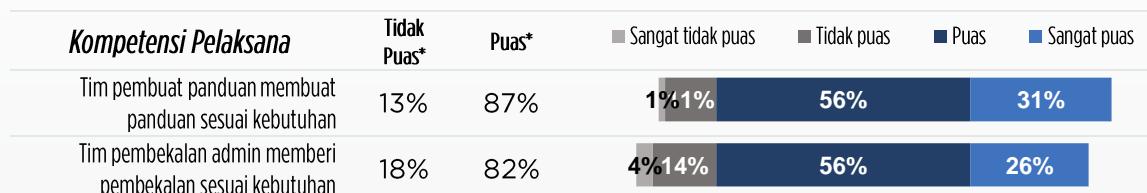
Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, indikator dengan nilai kepuasan paling besar berasal dari tugas Admin pada Job Fair dapat dilakukan dengan mudah dengan persentase kepuasan 92%. Sementara indikator dengan nilai kepuasan paling kecil berasal dari laman/aplikasi Karirhub jarang terjadi gangguan/down dengan persentase kepuasan 62%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 46 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Admin

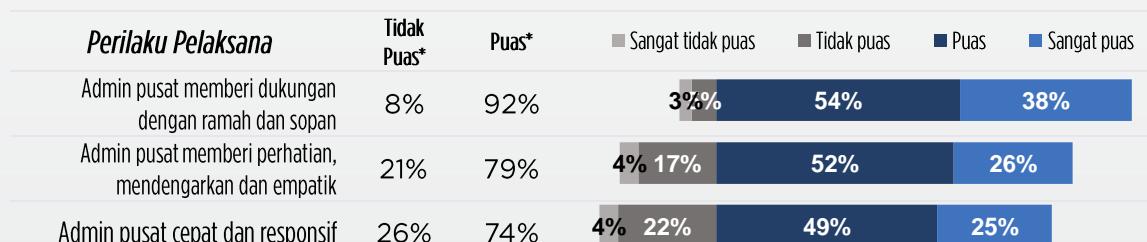
Pada unsur Kompetensi Pelaksana, 87% merasa puas terhadap indikator tim pembuat panduan telah membuat panduan sesuai dengan kebutuhan admin. Sementara pada indikator tim yang memberi pembekalan untuk admin telah memberikan pembekalan sesuai kebutuhan admin, persentase kepuasannya mencapai 82%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 47 Unsur Kompetensi Pelaksana Admin

Pada unsur Perilaku Pelaksana responden Admin, setidaknya 74% merasa puas terhadap indikator-indikatornya. Bahkan 92% dari responden merasa puas pada indikator Admin pusat memberikan dukungan dengan ramah dan sopan.

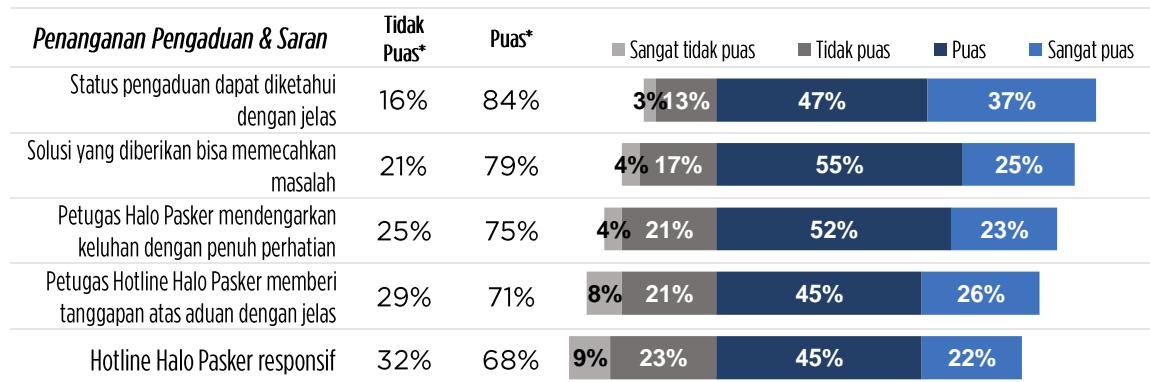


*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 48 Unsur Perilaku Pelaksana Admin



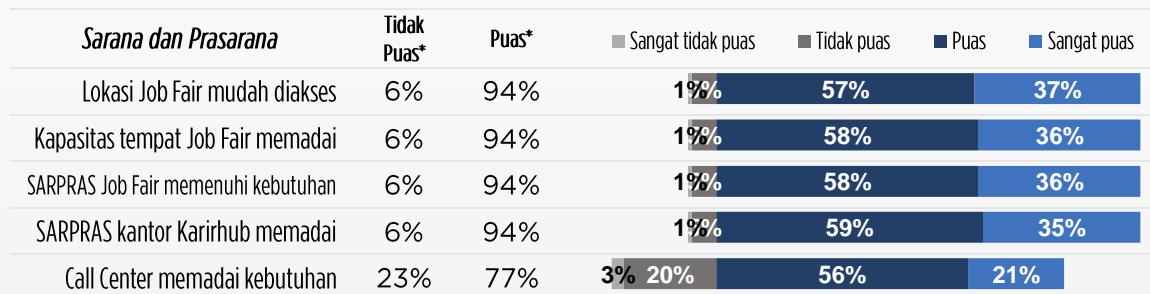
Pada unsur Penanganan Pengaduan dan Saran responden Admin, indikator dengan nilai kepuasan paling besar berasal dari status pengaduan dapat diketahui dengan jelas dengan persentase kepuasan 84%. Sementara indikator dengan nilai kepuasan paling kecil berasal dari Hotline Halo Pasker responsif dalam menanggapi aduan dengan persentase kepuasan 68%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 49 Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran Admin

Pada unsur Sarana dan Prasarana, indikator dengan nilai kepuasan paling besar berasal dari lokasi Job Fair mudah diakses dengan persentase 94%. Sementara indikator dengan nilai kepuasan paling kecil berasal dari sarana komunikasi untuk menghubungi Karirhub melalui laman/aplikasi dan FAQ/call center sudah memadai dengan persentase 77%.



*Tidak puas merupakan akumulasi dari skala 'Sangat tidak puas' dan 'Tidak puas'
Puas merupakan akumulasi dari skala 'Puas' dan 'Sangat puas'

Grafik 3. 50 Unsur Sarana dan Prasarana Admin

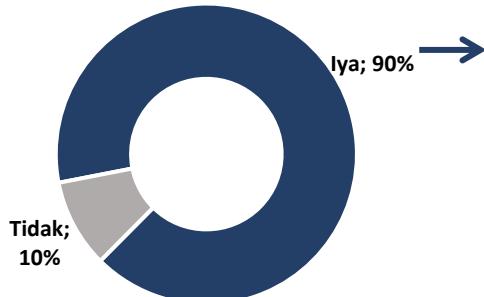
3.5.2. Media Promosi Admin Karirhub

Sebagian besar responden Admin (90%) mengaku sudah melakukan promosi kepada pihak perusahaan dan sumber tenaga kerja untuk memanfaatkan Karirhub. Media yang paling banyak digunakan oleh Admin dalam melakukan promosi adalah melakukan komunikasi langsung (76%) dan melalui media sosial (54%).



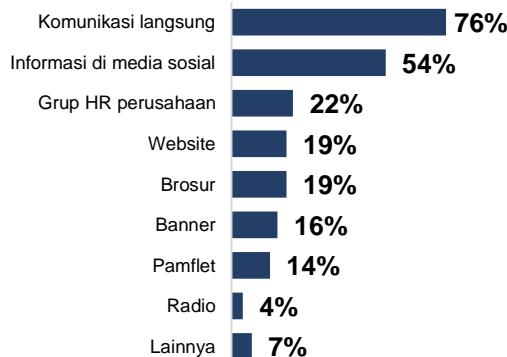
"Apakah selama ini Anda melakukan promosi kepada pihak perusahaan dan Lembaga pemasok tenaga kerja (seperti sekolah/Perguruan Tinggi/ lembaga kursus, dll) untuk memanfaatkan Karirhub bagi kepentingan kedua belah pihak?" [SA]

Basis: Seluruh responden Admin (n=221)



"Apa saja bentuk promosi yang Anda lakukan kepada pihak perusahaan dan Lembaga pemasok tenaga kerja?" [MA]

Basis: Responden Admin yang melakukan promosi (n=200)

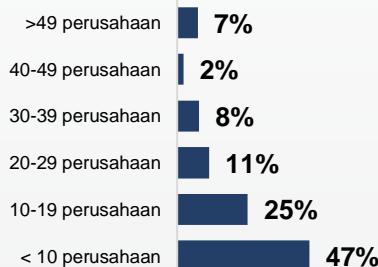


Grafik 3. 51 Promosi kepada perusahaan dan sumber tenaga kerja oleh Admin

Sepanjang tahun 2023 ini, mayoritas Admin (47%) menghubungi <10 perusahaan dan mayoritas (52%) menghubungi ≤ 10 lembaga pemasok tenaga kerja seperti sekolah, PT, lembaga kursus, dan sebagainya.

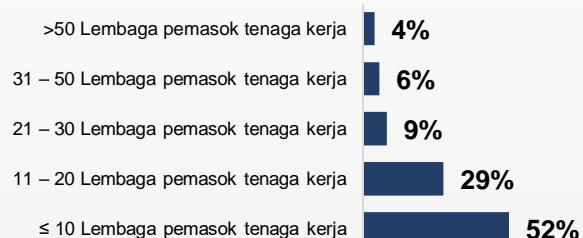
"Berapa jumlah perusahaan yang Anda hubungi untuk Karirhub sepanjang tahun 2023 ini?" [SA]

Basis: Seluruh responden Admin (n=221)



"Berapa jumlah sumber tenaga kerja (seperti sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga kursus, dll.) yang Anda hubungi?" [SA]

Basis: Seluruh responden Admin (n=221)



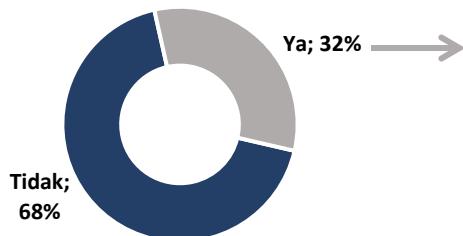
Grafik 3. 52 Jumlah perusahaan dan sumber tenaga kerja yang dihubungi Admin

3.5.3. Pengalaman Menggunakan Karirhub dan Mengikuti Job Fair

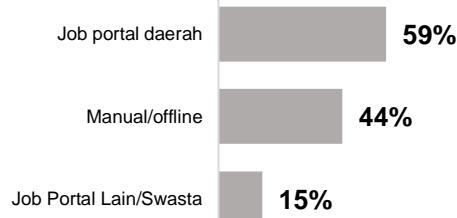
Pada penggunaannya platform pelayanan antar kerja, 68% responden Admin tidak menggunakan aplikasi lainnya selain Karirhub, sementara 32% masih menggunakan aplikasi lain selain Karirhub. Dari yang menggunakan selain platform Karirhub tersebut, mayoritas (59%) menggunakan Job portal daerah.



"Apakah Anda menggunakan aplikasi lainnya selain Karirhub untuk pelayanan antar kerja?"
[SA]
Basis: Seluruh responden Admin (n=221)



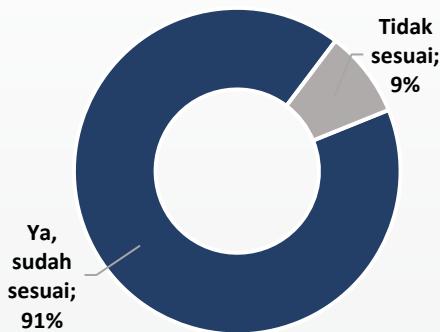
"Sistem/ Aplikasi apa yang Anda gunakan?" [SA]
Basis: Responden Admin yang menggunakan aplikasi lain untuk pelayanan antar kerja selain Karirhub (n=71)



Grafik 3. 53 Penggunaan Karirhub untuk pelayanan antar kerja pada responden Admin

Dalam hal jumlah data yang diinput ke laman/aplikasi Karirhub, mayoritas responden Admin (91%) merasa bahwa jumlah data/informasi yang diinput/dimasukkan ke laman/aplikasi Karirhub sudah sesuai dengan yang ditampilkan dalam aplikasi. Hanya 9% yang merasa data yang diinput tidak sesuai.

"Apakah jumlah data/informasi yang Anda input/masukkan ke laman/aplikasi Karirhub sudah sesuai dengan yang ditampilkan dalam aplikasi?" [SA]
Basis: Seluruh responden Admin (n=221)

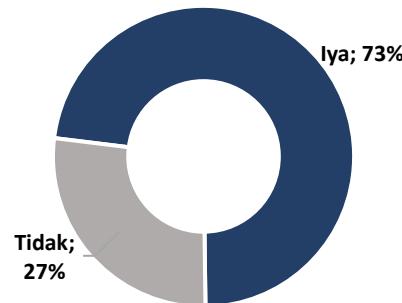


Grafik 3. 54 Kesesuaian data yang diinput Admin dengan yang ditampilkan dalam aplikasi

Berbeda dengan responden Pencari Kerja dan Pemberi Kerja, pada responden Admin cenderung lebih banyak yang merasa pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair. Sebanyak 73% dari responden Admin mengaku pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job Fair. Hanya 27% yang tidak merasa pernah mengalami masalah.



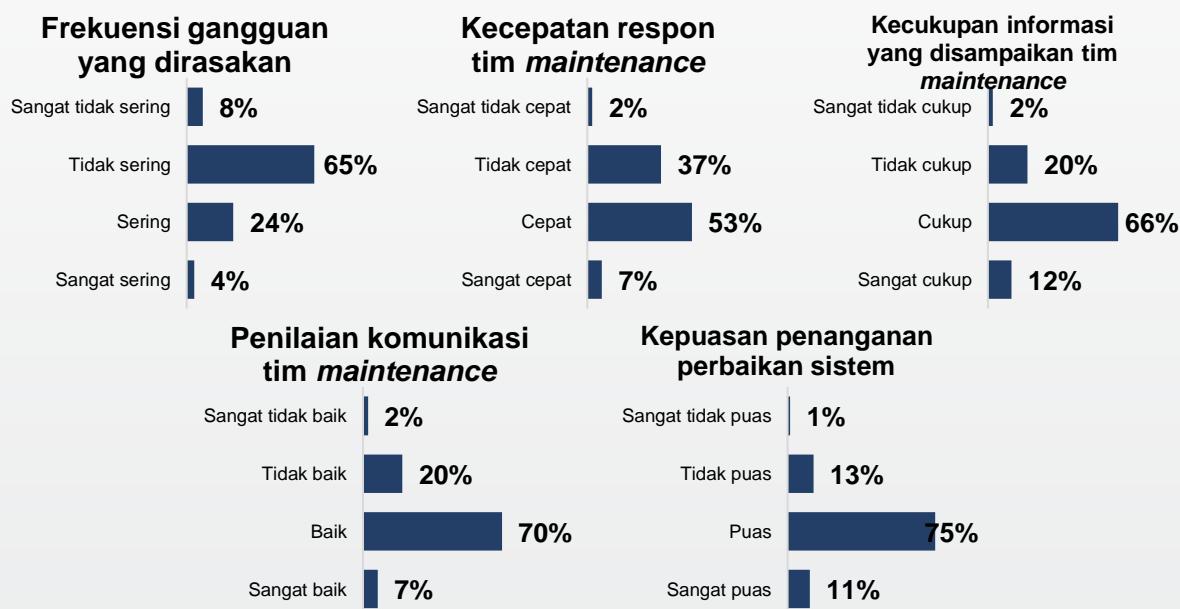
"Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair?" [SA]
Basis: Seluruh responden Admin (n=221)



Grafik 3. 55 Tinjauan terhadap gangguan pada sistem Karirhub oleh Admin

Dari 161 responden Admin yang mengaku pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair, 28% mengaku sering hingga sangat sering mengalami gangguan sistem. Kendati demikian, mayoritas responden yang pernah mengalami gangguan tersebut menilai bahwa tim *maintenance* sistem Karirhub/Job fair cepat merespons dan memperbaiki masalah tersebut. Setidaknya 60% menilai tim *maintenance* cepat hingga sangat cepat dalam memberikan respon.

Dalam memberikan pelayanannya saat mengatasi gangguan, 78% responden Admin yang mengaku pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair merasa bahwa tim *maintenance* sudah cukup hingga sangat cukup dalam memberikan informasi tentang status perbaikan atau pemeliharaan. Selain itu, 77% memberikan penilaian yang baik hingga sangat baik terhadap tingkat komunikasi antara tim *maintenance* dengan responden selama proses perbaikan atau pemeliharaan. Dari hal tersebut tidak mengherankan jika 86% merasa puas hingga sangat puas terhadap hasil perbaikan sistem.



Grafik 3. 56 Penilaian penanganan gangguan sistem oleh Admin



3.5.4. Masukan Karirhub untuk Segi Admin

Berdasarkan respons dari para responden, tiga hal kelebihan pada laman/ aplikasi Karirhub yang dianggap perlu dipertahankan adalah Kemudahan dalam mengakses (81%), Pembuatan AK1 yang dapat dilakukan secara online (77%), dan Gratis verifikasi CPMI dan peraturan perusahaan (71%).

"Menurut Anda, apa saja kelebihan laman/ aplikasi Karirhub yang perlu dipertahankan?" [SA]

Basis: Seluruh responden Admin (n=221)



Grafik 3. 57 Kelebihan laman/aplikasi Karirhub yang perlu dipertahankan menurut Admin

Terkait kebermanfaatan bagi dinas ketenagakerjaan daerah, tiga hal yang banyak disebutkan oleh responden Admin sebagai komponen yang perlu ditingkatkan pada Karirhub adalah perbaikan sistem agar tidak mudah error (72%), info berkala yang *up to date* (70%), dan database yang lengkap, akurat, dan mudah dibaca (68%).

"Berikan masukan Anda agar Karirhub/Job Fair Virtual dapat meningkatkan manfaat bagi dinas ketenagakerjaan daerah" [MA]

Basis: Seluruh responden Admin (n=221)



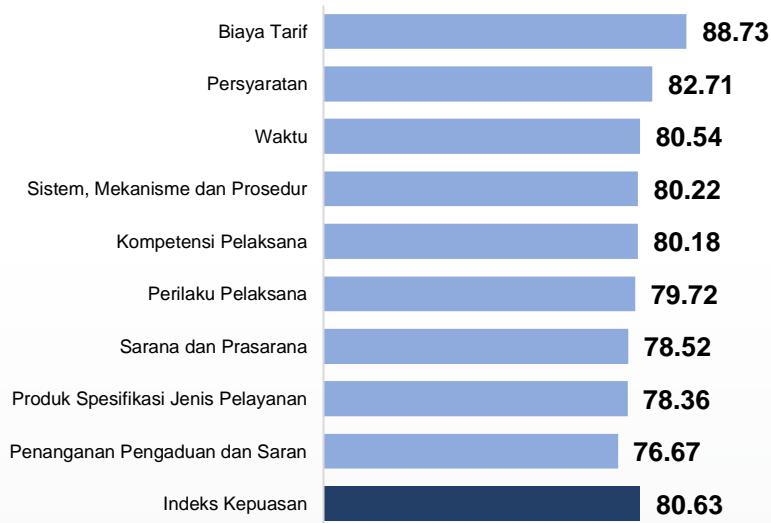
Grafik 3. 58 Masukan Admin untuk kebermanfaatan Dinas Ketenagakerjaan Daerah



BAB 4 SIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Simpulan

1. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Karirhub 2023 berada pada nilai 80.66 atau sudah berada pada kategori ‘Baik’ atau predikat ‘B’ turun 3.97 dibanding tahun lalu. Angka yang dicapai ini sudah berada di atas target IKK 2023 yakni 65.
2. Unsur kepuasan dengan urutan mulai dari yang terbesar hingga terendah adalah sebagai berikut:



3. Berdasarkan kategori responden pengguna Karirhub, Pemberi Kerja memberikan nilai indeks kepuasan terbesar dengan nilai 84.10 disusul oleh indeks dari Pencari Kerja sebesar 79.73 dan terakhir adalah dari Admin yakni sebesar 79.64. Pada survei ini, masing-masing kategori responden memberikan nilai kepuasan pada predikat ‘B’ atau ‘Baik’.
4. Pada responden Pencari Kerja, unsur dengan nilai kepuasan terbesar berasal dari unsur Penanganan Pengaduan dan Saran dengan nilai 85.56. Sementara nilai unsur yang paling kecil dan perlu mendapat perhatian adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 77.03. Walaupun demikian, seluruh unsur yang dinilai oleh responden Pencari Kerja ini masuk dalam kategori ‘Baik’ atau predikat ‘B’.
5. Media sosial merupakan sumber yang paling banyak disebutkan Pencari Kerja dalam hal mendapatkan informasi mengenai laman/ aplikasi Pencari Kerja Karirhub/ Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan.
6. Terdapat 20% responden Pencari Kerja yang mengaku mendapatkan pekerjaan melalui Karirhub.
7. Pada Pencari Kerja, terdapat 27% yang pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair. Dari yang pernah mengalami gangguan tersebut, 78% merasa puas hingga sangat puas terhadap hasil perbaikan sistem.
8. Pada Pemberi Kerja, nilai terbesar berasal dari unsur Biaya/tarif dengan nilai 90.54 dan merupakan satu-satunya unsur yang masuk dalam kategori ‘Sangat baik’ atau predikat ‘A’. Sementara nilai unsur yang paling kecil dan perlu



mendapat perhatian adalah Produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 81.42 walaupun unsur ini masih masuk dalam kategori ‘Baik’.

9. Dinas Ketenagakerjaan merupakan sumber yang paling banyak disebutkan Pemberi Kerja dalam hal mendapatkan informasi mengenai laman/ aplikasi Pencari Kerja Karirhub.
10. Terdapat 52% responden Pemberi Kerja yang mengaku mendapatkan tenaga kerja melalui Karirhub.
11. Pada Pemberi Kerja, terdapat 19% yang pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair. Dari yang pernah mengalami gangguan tersebut, 87% merasa puas hingga sangat puas terhadap hasil perbaikan sistem.
12. Pada Admin, nilai terbesar berasal dari unsur Biaya/tarif dengan nilai 92.76 dan merupakan satu-satunya unsur yang masuk dalam kategori ‘Sangat baik’ atau predikat ‘A’. Sementara nilai unsur yang perlu mendapat perhatian karena masuk dalam kategori ‘Kurang baik’ atau predikat ‘C’ adalah Penanganan Pengaduan dan Saran dengan nilai 72.86, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 75.83, serta Sarana dan Prasarana dengan nilai 76.53.
13. Sebagian besar Admin sudah melakukan promosi kepada pihak perusahaan dan sumber tenaga kerja untuk memanfaatkan Karirhub dengan media yang paling banyak digunakan dalam melakukan promosi adalah komunikasi langsung dan media sosial.
14. Sepanjang tahun 2023, mayoritas Admin menghubungi <10 perusahaan dan ≤ 10 sumber tenaga kerja.
15. Pada Admin, terdapat 73% yang pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/ Job Fair. Dari yang pernah mengalami gangguan tersebut, 86% merasa puas hingga sangat puas terhadap hasil perbaikan sistem.

4.2. Rekomendasi

1. Admin sebagai stakeholder pengguna Karirhub dengan nilai indeks terkecil perlu mendapat perhatian khusus terutama dalam hal Penanganan Pengaduan dan Saran, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana

PRIORITAS	UNSUR	INDIKATOR PRIORITAS (kepuasan <80%)
Prioritas 1 (kurang baik) Perlakuan: perlu dilakukan perbaikan	Penanganan Pengaduan dan Saran	<ul style="list-style-type: none">• Hotline Halo Pasker responsif• Petugas Hotline Halo Pasker memberi tanggapan atas aduan dengan jelas• Petugas Halo Pasker mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian• Solusi yang diberikan bisa memecahkan masalah
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Laman/aplikasi Karirhub jarang terjadi gangguan• Laman/aplikasi Karirhub cepat diakses



PRIORITAS	UNSUR	INDIKATOR PRIORITAS (kepuasan <80%)
		<ul style="list-style-type: none">Laman/aplikasi Karirhub/Job Fair dapat memenuhi keperluan penyusunan analisis pasker
Prioritas 2 (baik) Perlakuan: Sudah bagus, terus dilakukan peningkatan	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">Call Center memadai kebutuhan
	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">Admin pusat cepat dan responsifAdmin pusat memberi perhatian, mendengarkan dan empatik
	Kompetensi Pelaksana	-
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	-
	Waktu	-
Prioritas 3 (sangat baik) Perlakuan: Sudah bagus, harap dipertahankan	Persyaratan	-
	Biaya/Tarif	-

Terdapat dua hal garis besar yang perlu diperbaiki dari layanan untuk Admin:

- 1) Bagi Admin, peningkatan pelayanan respon dari pusat maupun Call Center merupakan prioritas utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan tingkat kepuasan dari Admin sendiri. Untuk itu, petugas yang menerima panggilan atau keluhan dari Admin perlu diberikan Pelatihan *Service Excellent* secara berkala. Selain itu, setiap selesai sesi layanan kepada Admin, Admin dapat diberikan satu atau dua pertanyaan mengenai kepuasan serta solusi yang diberikan sehingga pergerakan kualitas layanan dari Call Center atau dari pusat dapat terus diamati dari waktu ke waktu.
- 2) Meminimalisir gangguan/error pada laman/aplikasi Karirhub. Adapun jika terdapat jadwal pemeliharaan sistem berkala, maka dapat dilakukan di luar jam kerja yang bisa diterapkan pada waktu Indonesia Timur (WIT), Indonesia Tengah (WITA), dan Indonesia Barat (WIB).
2. Pada Pencari Kerja walaupun tidak ada unsur yang masuk prioritas 1 atau perlu dilakukan perbaikan, akan tetapi terdapat indikator-indikator yang perlu ditingkatkan karena persentase kepuasannya belum mencapai 80%. Indikator-indikator tersebut antara lain:



PRIORITAS	UNSUR	INDIKATOR PRIORITAS (kepuasan <80%)
Prioritas 1 (kurang baik) Perlakuan: perlu dilakukan perbaikan	-	-
Prioritas 2 (baik) Perlakuan: Sudah bagus, terus dilakukan peningkatan	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">• Sarana dan prasarana Job Fair memenuhi kebutuhan• Kapasitas tempat Job Fair memadai
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Jumlah lowongan kerja pada Karirhub/Job Fair sesuai kebutuhan• Variasi lowongan kerja pada Karirhub/Job Fair sesuai kebutuhan• Laman/aplikasi Karirhub jarang gangguan
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	-
	Waktu	-
	Kompetensi Pelaksana	-
	Perilaku Pelaksana	-
	Persyaratan	-
	Biaya/Tarif	-
	Penanganan Pengaduan dan Saran	-
Prioritas 3 (sangat baik) Perlakuan: Sudah bagus, harap dipertahankan	-	-

Dalam hal peningkatan kepuasan layanan untuk Pencari Kerja tersebut, dua hal yang perlu untuk ditingkatkan antara lain:

- 1) Mencari lokasi Job Fair yang lebih memadai ke depannya. Baik dari segi kapasitas, serta sarana dan prasarana pendukung lokasi dilakukannya Job Fair.
- 2) Memperluas kerja sama atau pendekatan yang lebih persuasif kepada perusahaan agar menggunakan Karirhub dalam memperoleh tenaga kerja



baru. Hal ini perlu dilakukan agar cakupan lowongan pekerjaan yang tersedia menjadi lebih luas baik dari segi variasi kategori industri maupun dari segi wilayah perusahaan. Sehingga para Pencari Kerja dapat memiliki banyak pilihan lowongan serta untuk meningkatkan daya saing Karirhub di antara platform pencari kerja lainnya.

3. Pada Pemberi Kerja, walaupun tidak ada unsur yang masuk prioritas 1 atau perlu dilakukan perbaikan, akan tetapi terdapat satu indikator yang perlu ditingkatkan karena persentase kepuasannya belum mencapai 80%. Indikator tersebut adalah karakteristik pelamar yang sesuai dengan kebutuhan

PRIORITAS	UNSUR	INDIKATOR PRIORITAS (kepuasan <80%)
Prioritas 1 (kurang baik) Perlakuan: perlu dilakukan perbaikan	-	-
Prioritas 2 (baik) Perlakuan: Sudah bagus, terus dilakukan peningkatan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Sarana dan Prasarana Penanganan Pengaduan dan Saran Waktu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Persyaratan Perilaku Pelaksana Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Karakteristik pelamar sesuai kebutuhan - - - - - - - -
Prioritas 3 (sangat baik) Perlakuan: Sudah bagus, harap dipertahankan	Biaya/Tarif	

Untuk meningkatkan kepuasan perusahaan dalam hal menyediakan karakteristik pelamar yang dibutuhkan, Karirhub perlu untuk menyediakan sumber tenaga



KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA



kerja yang beragam dan sesuai dengan kebutuhan industri. Untuk itu, sosialisasi Karirhub kepada masyarakat umum terutama Pencari Kerja perlu untuk lebih digencarkan. Sosialisasi dapat dilakukan melalui sosial media mainstream seperti Instagram, TikTok, dan sebagainya maupun melalui Dinas Ketenagakerjaan wilayah.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Pencari Kerja

Survei Kepuasan & Kualitas Pencari Kerja Karirhub 2023

Salam sejahtera,

Yth. Bapak/Ibu Pengguna Karirhub SIAPKerja Kemnaker RI,

Pusat Pasar Kerja, Kementerian Ketenagakerjaan bersama Katadata Insight Center (KIC) mengadakan Survei Kepuasan & Kualitas Layanan yang ditujukan kepada Bapak/Ibu pencari kerja pengguna Karirhub. Karirhub yang merupakan layanan ketenagakerjaan pada Portal Karirhub.kemnaker.go.id yang berhubungan dengan informasi lowongan pekerjaan.

Tidak ada jawaban yang bersifat benar atau salah. Seluruh jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kebutuhan analisis saja. Survei ini hanya memakan waktu sekitar 15 menit.

Terima kasih,

Katadata Insight Center (KIC) & Pasker ID

Ada 35 pertanyaan dalam survei ini.



Persetujuan Partisipasi Survei

Dengan berpartisipasi dalam survei ini, Anda menyatakan setuju untuk memberikan jawaban Anda secara sukarela dan Anda dapat menolak untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Segala jawaban yang Anda berikan akan dianalisis secara anonim.

Dengan memilih "Saya setuju", saya menyatakan setuju dan menegaskan bahwa:

1. Saya telah membaca dan memahami maksud dari informasi yang disebutkan di atas.
2. Saya berusia di atas 18 tahun atau lebih.
3. Saya berpartisipasi dalam survei ini secara sukarela dan bahwa saya tidak dipaksa, diancam, atau diintimidasi. *

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih hanya satu dari yang berikut:

- Saya setuju
- Saya tidak setuju

Mengapa saya harus mengisi persetujuan partisipasi survei?

Katadata berkomitmen dalam mematuhi UU Perlindungan Data Pribadi (PDP). Untuk itu, persetujuan Anda dalam partisipasi survei kami perlukan agar menjamin kerahasiaan dan penggunaan data Anda. Data dan jawaban yang Anda berikan hanya akan kami gunakan untuk keperluan analisis penelitian ini.

Jika Anda memiliki pertanyaan, Anda dapat menghubungi kami melalui email kic@katadata.co.id.



Data Umum Responden

P1. Nama [OA]

P2. Email [OA]

P3. No. handphone [OA]

Hanya angka yang bisa dimasukkan ke dalam kolom ini.

P4. Provinsi [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Aceh
- Sumatera Utara
- Sumatera Barat
- Riau
- Jambi
- Sumatera Selatan
- Bengkulu
- Lampung
- Kep. Riau
- Kep. Bangka Belitung
- DKI Jakarta
- Jawa Barat
- Jawa Tengah
- DI Yogyakarta
- Jawa Timur
- Banten
- Bali
- Nusa Tenggara Barat
- Nusa Tenggara Timur
- Kalimantan Barat
- Kalimantan Tengah
- Kalimantan Selatan
- Kalimantan Timur
- Kalimantan Utara
- Sulawesi Utara
- Sulawesi Tengah
- Sulawesi Selatan
- Sulawesi Tenggara
- Gorontalo
- Sulawesi Barat
- Maluku
- Maluku Utara
- Papua Barat
- Papua
- Papua Barat Daya
- Papua Pegunungan
- Papua Selatan
- Papua Tengah

P5. Kota/Kabupaten [OA]



P6. Usia (dalam tahun) [OA]

Jawaban Anda harus di antara 15 dan 65

Hanya angka saja yang boleh dimasukkan dalam kolom ini.

P7. Pendidikan terakhir [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Tidak tamat SD
- Tamat SD/sederajat
- Tamat SLTP/sederajat
- Tamat SLTA/sederajat
- Tamat D1/D2/D3
- Tamat D4/S1
- Tamat S2/S3

P8. Darimana Anda mengetahui laman/aplikasi pencari kerja Karirhub/ Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan? [MA]

Harap pilih semua yang cocok:

- Sosial media
- Dinas Ketenagakerjaan
- Teman/kolega
- Lainnya, sebutkan...

P9. Apakah Anda merasa terbantu oleh admin Karirhub di Kabupaten/Kota Anda tinggal? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P10. Apakah Anda memperoleh pekerjaan melalui laman/aplikasi Karirhub/ Job Fair? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak



P11. Berapa lama waktu tunggu dari Anda melamar pekerjaan melalui laman/aplikasi Karirhub/Job Fair hingga mendapat pekerjaan penempatan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P10]' (Apakah Anda memperoleh pekerjaan melalui laman/aplikasi Karirhub/ Job Fair? [SA])

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Kurang dari 1 bulan
- Antara 1-2 bulan
- Antara 2-3 bulan
- Lebih dari 3 bulan

P12. Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda mengikuti Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P13. Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda pernah ke loket Karirhub/Kementerian Ketenagakerjaan setempat? [SA] Ketenagakerjaan/Dinas

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak



Pertanyaan Kepuasan

Pada bagian ini kami akan meminta pendapat dan pengalaman Anda tentang Kepuasan Anda dan Kualitas dari layanan yang diberikan oleh Karirhub. Pilih jawaban yang sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman Anda pada hal-hal yang ditanyakan. Jika ada pertanyaan yang kurang dipahami, jangan ragu untuk bertanya kepada kami.

Keterangan Skala Kualitas:

Skala 1 Kualitas Sangat Tidak Sesuai Harapan ;

Skala 2 Kualitas Tidak Sesuai Harapan ;

Skala 3 Kualitas Sesuai Harapan ;

Skala 4 Kualitas Sangat Sesuai Harapan

Keterangan Skala Kepuasan :

Skala 1 Sangat Tidak Puas ;

Skala 2 Tidak Puas ;

Skala 3 Puas ;

Skala 4 Sangat Puas

P14. Parameter Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Informasi prosedur untuk bisa menggunakan Karirhub/tata cara mengikuti Job Fair mudah diperoleh	<input type="radio"/>							
Informasi prosedur untuk bisa menggunakan Karirhub/tata cara mengikuti Job Fair jelas dan mudah untuk dipahami	<input type="radio"/>							
Prosedur penggunaan Karirhub/tata cara mengikuti Job Fair sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>							

P15. Parameter Persyaratan

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4



Informasi syarat pendaftaran akun di Karirhub/Job Fair mudah diperoleh	<input type="radio"/>								
Informasi syarat pendaftaran akun Karirhub/Job Fair jelas dan mudah dipahami	<input type="radio"/>								
Persyaratan pembuatan akun Karirhub/Job Fair dapat dipenuhi dengan mudah	<input type="radio"/>								
Persyaratan yang kami/saya serahkan saat pembuatan akun Karirhub/Job Fair sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>								

P16. Parameter Waktu

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Informasi waktu operasional admin Karirhub/Job Fair mudah diperoleh	<input type="radio"/>							
Jam/waktu pelayanan admin Karirhub/jam operasional Job Fair sesuai dengan waktu yang diinformasikan, yaitu Senin - Jumat: 09:00 WIB s/d 15:00 WIB	<input type="radio"/>							

P17. Parameter Biaya Tarif

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Informasi tidak ada biaya untuk pencari kerja di Karirhub/mengikuti Job Fair mudah diperoleh	<input type="radio"/>							
Mencari pekerjaan di Karirhub/mengikuti Job Fair tidak dipungut biaya	<input type="radio"/>							

P18. Parameter Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Laman/aplikasi Karirhub mudah digunakan (<i>user friendly</i>)	<input type="radio"/>							
Kecepatan akses laman/aplikasi Karirhub sudah memadai	<input type="radio"/>							



Laman/aplikasi Karirhub jarang terjadi gangguan/down	<input type="radio"/>								
Fitur-fitur di laman/aplikasi Karirhub sesuai dengan kebutuhan	<input type="radio"/>								
Laman/aplikasi Karirhub/Job Fair dapat memenuhi keperluan mencari pekerjaan	<input type="radio"/>								
Keikutsertaan Job Fair dapat dilakukan dengan mudah									
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P12]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda mengikuti Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>								
Variasi lowongan pekerjaan pada Karirhub/Job Fair sesuai dengan yang dibutuhkan	<input type="radio"/>								
Jumlah lowongan pekerjaan pada Karirhub/Job Fair sesuai dengan yang dibutuhkan	<input type="radio"/>								
Status lamaran pekerjaan pada Karirhub/Job Fair dapat diketahui dengan jelas	<input type="radio"/>								

P19. Apakah Anda pernah mengakses layanan admin Karirhub?

[SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P20. Parameter Kompetensi Pelaksana

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P19]' (Apakah Anda pernah mengakses layanan admin Karirhub?)

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Petugas/admin pendamping memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai	<input type="radio"/>							
Petugas/admin pendamping mampu menjawab pertanyaan dan/atau	<input type="radio"/>							



memberi solusi apabila ada permasalahan	<input type="checkbox"/>						
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

P21. Parameter Perilaku Pelaksana

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P19]' (Apakah Anda pernah mengakses layanan admin Karirhub?)

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Petugas/admin pendamping cepat dan responsif dalam memberikan bantuan	<input type="radio"/>							
Petugas/admin pendamping memberikan perhatian, mendengarkan dan empatik saat memberikan bantuan	<input type="radio"/>							
Petugas/admin memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	<input type="radio"/>							

P22. Apakah Anda pernah menggunakan Layanan Halo Pasker?

[SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Pernah
- Tidak pernah

P23. Parameter Penanganan Pengaduan dan Saran

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Pernah' pada pertanyaan ' [P22]' (Apakah Anda pernah menggunakan Layanan Halo Pasker? [SA])

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Hotline Halo Pasker responsif dalam menanggapi aduan	<input type="radio"/>							
Petugas Halo Pasker mendengarkan keluhan saya dengan penuh perhatian	<input type="radio"/>							
Petugas Hotline Halo Pasker dapat memberi tanggapan atas aduan yang diberikan dengan jelas	<input type="radio"/>							
Status pengaduan dapat diketahui dengan jelas	<input type="radio"/>							



Solusi yang diberikan bisa memecahkan masalah	<input type="radio"/>							
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

P24. Parameter Sarana dan Prasarana

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Sarana komunikasi untuk menghubungi Karirhub/ FAQ/call center dalam laman/aplikasi Karirhub/Job Fair memadai kebutuhan	<input type="radio"/>							
Lokasi Job Fair mudah diakses								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan '[P12]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda mengikuti Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>							
Kapasitas tempat Job Fair memadai								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan '[P12]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda mengikuti Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>							
Sarana dan prasarana/fasilitas Job Fair memenuhi kebutuhan								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan '[P12]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda mengikuti Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>							
Sarana dan prasarana/fasilitas layanan di loket/kantor Karirhub memadai								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan '[P13]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda pernah ke loket Karirhub/	<input type="radio"/>							



Kementerian Ketenagakerjaan/ Dinas									
Ketenagakerjaan setempat? [SA])									

P25. Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P26. Seberapa cepat tim maintenance sistem Karirhub/Job fair merespons dan memperbaiki masalah tersebut? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak cepat
- Tidak cepat
- Cepat
- Sangat cepat

P27. Seberapa sering Anda mengalami gangguan sistem pada layanan Karirhub/Job fair? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat sering
- Sering
- Tidak sering
- Sangat tidak sering

P28. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap hasil perbaikan sistem Karirhub/job fair yang telah tim maintenance kami lakukan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:



Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak puas
- Tidak puas
- Puas
- Sangat puas

P29. Apakah terdapat saran atau komentar khusus yang ingin Anda berikan terkait penanganan gangguan sistem Karirhub/Job fair? [OA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

P30. Apakah Anda merasa tim maintenance sistem Karirhub/Job fair memberikan informasi yang cukup tentang status perbaikan atau pemeliharaan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak cukup
- Tidak cukup
- Cukup
- Sangat cukup

P31. Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat komunikasi antara tim maintenance sistem Karirhub/Job fair dengan Anda selama proses perbaikan atau pemeliharaan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)



Pilih salah satu dari jawaban berikut
Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak baik
- Tidak baik
- Baik
- Sangat baik

P32. Menurut Anda, apa saja kelebihan yang dimiliki oleh laman/aplikasi Karirhub selama ini? [MA]

Select all that apply

Harap pilih semua yang cocok:

- Gratis
- Aplikasi mudah diakses
- Memiliki data yang lengkap dan jelas
- Lowongan pekerjaan banyak dan bervariasi
- Fitur dan *tools* mudah digunakan
- Data terkini/*upto date*
- Lowongan sesuai kebutuhan
- Terdapat job fair
- Terdapat lowongan luar negeri
- Lainnya, sebutkan...

P33. Menurut Anda, informasi apa saja yang kurang/belum ada di Karirhub terkait pencarian kerja? [MA]

Select all that apply

Harap pilih semua yang cocok:

- Pembaharuan sistem diluar jam kerja
- Cakupan perusahaan perlu dikembangkan
- Informasi lowongan selalu diperbarui
- Tampilan perlu disederhanakan
- Sosialisasi ke masyarakat tentang Karirhub
- Informasi tentang proses tahapan lamaran kerja
- Deskripsi lowongan kerja diperjelas
- Akses OTP dibuat lebih mudah
- Lowongan kurang sesuai
- Pembuatan AK1 masih sulit
- Lainnya, sebutkan...



P34. Berikan masukan Anda agar Karirhub dapat meningkatkan manfaat bagi pencari kerja [MA]

Select all that apply

Harap pilih semua yang cocok:

- Kesesuaian job matching ataupun pencarian di aplikasi
- Deskripsi lowongan lebih lengkap
- Ada update progress/tindak lanjut lamaran kerja
- Tampilan web/aplikasi lebih disederhanakan
- Memperluas cakupan perusahaan
- Lebih mensosialisasikan Karirhub kepada masyarakat
- Perbaikan sistem tidak menganggu akss bagi pengguna layanan
- Informasi lowongan yang *up to date*
- Akses OTP dibuat lebih mudah (Verifikasi tambahan saat lupa password, jika email dan nomor handphone berubah/lupa. Misal menginput nama ibu kandung atau pertanyaan berjenjang yang berkaitan dengan data pemilik akun)
- Pembuatan AK1 lebih dipermudah
- Tidak ada
- Lainnya, sebutkan...

Terima kasih.

Respon Anda telah tersimpan.

Pantau terus informasi lowongan terkini melalui layanan ketenagakerjaan Portal Karirhub.kemnaker.go.id.



Lampiran 2: Kuesioner Pemberi Kerja

Survei Kepuasan & Kualitas Pemberi Kerja Karirhub 2023

Salam sejahtera,

Yth. Bapak/Ibu Pengguna Karirhub SIAPKerja Kemnaker RI,

Pusat Pasar Kerja, Kementerian Ketenagakerjaan bersama Katadata Insight Center (KIC) mengadakan Survei Kepuasan & Kualitas Layanan yang ditujukan kepada Bapak/Ibu Perusahaan sebagai pemberi kerjapengguna Karirhub. Karirhub yang merupakan layanan ketenagakerjaan pada Portal karirhub.kemnaker.go.id yang berhubungan dengan informasi lowongan pekerjaan.

Tidak ada jawaban yang bersifat benar atau salah. Seluruh jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kebutuhan analisis saja. Survei ini hanya memakan waktu sekitar 15 menit.

Terima kasih,

Katadata Insight Center (KIC) & Pasker ID

Ada 33 pertanyaan dalam survei ini.



Persetujuan Partisipasi Survei

Dengan berpartisipasi dalam survei ini, Anda menyatakan setuju untuk memberikan jawaban Anda secara sukarela dan Anda dapat menolak untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Segala jawaban yang Anda berikan akan dianalisis secara anonim.

Dengan memilih "Saya setuju", saya menyatakan setuju dan menegaskan bahwa:

1. Saya telah membaca dan memahami maksud dari informasi yang disebutkan di atas.
2. Saya berusia di atas 18 tahun atau lebih.
3. Saya berpartisipasi dalam survei ini secara sukarela dan bahwa saya tidak dipaksa, diancam, atau diintimidasi. *

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih hanya satu dari yang berikut:

- Saya setuju
- Saya tidak setuju

Mengapa saya harus mengisi persetujuan partisipasi survei?

Katadata berkomitmen dalam mematuhi UU Perlindungan Data Pribadi (PDP). Untuk itu, persetujuan Anda dalam partisipasi survei kami perlukan agar menjamin kerahasiaan dan penggunaan data Anda. Data dan jawaban yang Anda berikan hanya akan kami gunakan untuk keperluan analisis penelitian ini.

Jika Anda memiliki pertanyaan, Anda dapat menghubungi kami melalui email kic@katadata.co.id.



Data Umum Responden

P1. Nama Perusahaan [OA]

P2. Jabatan [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Human Resources (HR)
- Management Level
- Owner
- Lainnya, sebutkan...

P3. Email Perusahaan [OA]

P4. Pendidikan terakhir [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Tidak tamat SD
- Tamat SD/sederajat
- Tamat SLTP/sederajat
- Tamat SLTA/sederajat
- Tamat D1/D2/D3
- Tamat D4/S1
- Tamat S2/S3

P5. Provinsi [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Aceh | <input type="radio"/> Kep. Bangka Belitung |
| <input type="radio"/> Sumatera Utara | <input type="radio"/> DKI Jakarta |
| <input type="radio"/> Sumatera Barat | <input type="radio"/> Jawa Barat |
| <input type="radio"/> Riau | <input type="radio"/> Jawa Tengah |
| <input type="radio"/> Jambi | <input type="radio"/> DI Yogyakarta |
| <input type="radio"/> Sumatera Selatan | <input type="radio"/> Jawa Timur |
| <input type="radio"/> Bengkulu | <input type="radio"/> Banten |
| <input type="radio"/> Lampung | <input type="radio"/> Bali |
| <input type="radio"/> Kep. Riau | <input type="radio"/> Nusa Tenggara Barat |



- Nusa Tenggara Timur
- Kalimantan Barat
- Kalimantan Tengah
- Kalimantan Selatan
- Kalimantan Timur
- Kalimantan Utara
- Sulawesi Utara
- Sulawesi Tengah
- Sulawesi Selatan
- Sulawesi Tenggara
- Gorontalo
- Sulawesi Barat
- Maluku
- Maluku Utara
- Papua Barat
- Papua
- Papua Barat Daya
- Papua Pegunungan
- Papua Selatan
- Papua Tengah

P6. Kota/Kabupaten [OA]

P7. Apakah Anda difasilitasi (dibantu/difasilitasi/melapor) oleh pendamping saat menginput lowongan pada laman/aplikasi Karirhub? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut
Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya dibantu Dinas
- Tidak dibantu, secara mandiri

P8. Apakah perusahaan Anda memperoleh tenaga kerja melalui Karirhub? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut
Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P9. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelamar kerja hingga dipekerjakan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P18] ' (Apakah perusahaan Anda memperoleh tenaga kerja melalui Karirhub? [SA])

Pilih salah satu dari jawaban berikut
Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Kurang dari 1 bulan
- Antara 1-2 bulan



- Antara 2-3 bulan
- Lebih dari 3 bulan

P10. Darimana saja Anda mengetahui laman/aplikasi pencari kerja Karirhub? [MA]

Harap pilih semua yang cocok:

- Sosial media
- Dinas Ketenagakerjaan
- Teman/kolega
- Lainnya, sebutkan...

P11. Dalam satu tahun terakhir ini, apakah perusahaan Anda membuka lowongan pada Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P12. Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda pernah ke loket Karirhub/Kementerian Ketenagakerjaan setempat? [SA] Ketenagakerjaan/Dinas

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak



Pertanyaan Kepuasan

Pada bagian ini kami akan meminta pendapat dan pengalaman Anda tentang Kepuasan Anda dan Kualitas dari layanan yang diberikan oleh Karirhub. Pilih jawaban yang sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman Anda pada hal-hal yang ditanyakan. Jika ada pertanyaan yang kurang dipahami, jangan ragu untuk bertanya kepada kami.

Keterangan Skala Kualitas:

Skala 1 Kualitas Sangat Tidak Sesuai Harapan ;

Skala 2 Kualitas Tidak Sesuai Harapan ;

Skala 3 Kualitas Sesuai Harapan ;

Skala 4 Kualitas Sangat Sesuai Harapan

Keterangan Skala Kepuasan :

Skala 1 Sangat Tidak Puas ;

Skala 2 Tidak Puas ;

Skala 3 Puas ;

Skala 4 Sangat Puas

P13. Parameter Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Informasi prosedur untuk bisa menggunakan Karirhub/tata cara mengikuti Job Fair mudah diperoleh	<input type="radio"/>							
Informasi prosedur untuk bisa menggunakan Karirhub/tata cara mengikuti Job Fair jelas dan mudah untuk dipahami	<input type="radio"/>							
Prosedur penggunaan Karirhub/tata cara mengikuti Job Fair sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>							

P14. Parameter Persyaratan

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4



Informasi syarat pendaftaran akun di Karirhub/Job Fair mudah diperoleh	<input type="radio"/>								
Informasi syarat pendaftaran akun Karirhub/Job Fair jelas dan mudah dipahami	<input type="radio"/>								
Persyaratan pembuatan akun Karirhub/Job Fair dapat dipenuhi dengan mudah	<input type="radio"/>								
Persyaratan yang kami/saya serahkan saat pembuatan akun Karirhub/Job Fair sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>								

P15. Parameter Waktu

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Informasi waktu operasional admin Karirhub/Job Fair mudah diperoleh	<input type="radio"/>							
Jam/waktu pelayanan admin Karirhub/jam operasional Job Fair sesuai dengan waktu yang diinformasikan, yaitu Senin - Jumat: 09:00 WIB s/d 15:00 WIB	<input type="radio"/>							

P16. Parameter Biaya Tarif

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Informasi tidak ada biaya jika memasang lowongan pekerjaan di Karirhub mudah diperoleh	<input type="radio"/>							
Memasang lowongan pekerjaan di Karirhub tidak dipungut biaya	<input type="radio"/>							
Memasang lowongan pekerjaan di Job Fair tidak dipungut biaya	<input type="radio"/>							

P17. Parameter Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Laman/aplikasi Karirhub mudah digunakan (<i>user friendly</i>)	<input type="radio"/>							



Kecepatan akses laman/aplikasi Karirhub sudah memadai	<input type="radio"/>								
Laman/aplikasi Karirhub jarang terjadi gangguan/down	<input type="radio"/>								
Fitur-fitur di laman/aplikasi Karirhub sesuai dengan kebutuhan	<input type="radio"/>								
Laman/aplikasi Karirhub/Job Fair dapat memenuhi keperluan mencari tenaga kerja	<input type="radio"/>								
Keikutsertaan Job Fair dapat dilakukan dengan mudah									
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P11]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda mengikuti Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>								
Karakteristik pelamar pada Karirhub/Job Fair sesuai dengan yang dibutuhkan	<input type="radio"/>								

P18. Apakah Anda pernah mengakses layanan admin Karirhub?
[SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut
Harap pilih hanya satu dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P19. Parameter Kompetensi Pelaksana

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P18]' (Apakah Anda pernah mengakses layanan admin Karirhub?)

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas					Kepuasan			
	1	2	3	4		1	2	3	4
Petugas/admin pendamping memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai	<input type="radio"/>								
Petugas/admin pendamping mampu menjawab pertanyaan dan/atau memberi solusi apabila ada permasalahan	<input type="radio"/>								



P20. Parameter Perilaku Pelaksana

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P18]' (Apakah Anda pernah mengakses layanan admin Karirhub?)

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Petugas/admin pendamping cepat dan responsif dalam memberikan bantuan	<input type="radio"/>							
Petugas/admin pendamping memberikan perhatian, mendengarkan dan empatik saat memberikan bantuan	<input type="radio"/>							
Petugas/admin memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	<input type="radio"/>							

P21. Apakah Anda pernah menggunakan Layanan Halo Pasker? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Pernah
- Tidak pernah

P22. Parameter Penanganan Pengaduan dan Saran

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Pernah' pada pertanyaan ' [P21]' (Apakah Anda pernah menggunakan Layanan Halo Pasker? [SA])

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Hotline Halo Pasker responsif dalam menanggapi aduan	<input type="radio"/>							
Petugas Halo Pasker mendengarkan keluhan saya dengan penuh perhatian	<input type="radio"/>							
Petugas Hotline Halo Pasker dapat memberi tanggapan atas aduan yang diberikan dengan jelas	<input type="radio"/>							
Status pengaduan dapat diketahui dengan jelas	<input type="radio"/>							
Solusi yang diberikan bisa memecahkan masalah	<input type="radio"/>							



P23. Parameter Sarana dan Prasarana

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Sarana komunikasi untuk menghubungi Karirhub/ FAQ/call center dalam laman/aplikasi Karirhub/Job Fair memadai kebutuhan	<input type="radio"/>							
Lokasi Job Fair mudah diakses								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P11]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda mengikuti Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>							
Kapasitas tempat Job Fair memadai								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P11]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda mengikuti Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>							
Sarana dan prasarana/fasilitas Job Fair memenuhi kebutuhan								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P11]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda mengikuti Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>							
Sarana dan prasarana/fasilitas layanan di loket/kantor Karirhub memadai								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P12]' (Dalam satu tahun terakhir ini, apakah Anda pernah ke loket Karirhub/ Kementerian Ketenagakerjaan/ Dinas Ketenagakerjaan setempat? [SA])	<input type="radio"/>							



P24. Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P25. Seberapa cepat tim maintenance sistem Karirhub/Job fair merespons dan memperbaiki masalah tersebut? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P24]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak cepat
- Tidak cepat
- Cepat
- Sangat cepat

P26. Seberapa sering Anda mengalami gangguan sistem pada layanan Karirhub/Job fair? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P24]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat sering
- Sering
- Tidak sering
- Sangat tidak sering

P27. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap hasil perbaikan sistem Karirhub/job fair yang telah tim maintenance kami lakukan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P24]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut



Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak puas
- Tidak puas
- Puas
- Sangat puas

P28. Apakah terdapat saran atau komentar khusus yang ingin Anda berikan terkait penanganan gangguan sistem Karirhub/Job fair? [OA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P24]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

P29. Apakah Anda merasa tim maintenance sistem Karirhub/Job fair memberikan informasi yang cukup tentang status perbaikan atau pemeliharaan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P24]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak cukup
- Tidak cukup
- Cukup
- Sangat cukup

P30. Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat komunikasi antara tim maintenance sistem Karirhub/Job fair dengan Anda selama proses perbaikan atau pemeliharaan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P24]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak baik
- Tidak baik



- Baik
- Sangat baik

P31. Menurut Anda, informasi apa saja yang kurang/belum ada di Karirhub terkait pencarian tenaga kerja? [MA]

Select all that apply

Harap pilih semua yang cocok:

- Awareness Karirhub oleh pencari kerja masih rendah
- Keahlian pelamar tidak sesuai yang diinginkan
- Domisili pelamar tidak tersebar secara merata
- Pengelompokan tenaga kerja berdasarkan kategori industri belum ada
- Aplikasi terdapat *error* dan sulit diakses
- Data tidak dapat diunduh dalam format excel
- Profil pelamar kurang lengkap
- Petunjuk penggunaan aplikasi tidak ada
- Lainnya, sebutkan...

P32. Berikan masukan Anda agar Karirhub dapat meningkatkan manfaat bagi pemberi kerja [MA]

Select all that apply

Harap pilih semua yang cocok:

- Lebih mensosialisasikan Karirhub kepada masyarakat
- Lebih mudah diakses oleh perusahaan
- Adanya regulasi yang mewajibkan perusahaan menggunakan Karirhub
- Lebih mudah memasukkan info lowongan
- Tampilan web/aplikasi lebih disederhanakan
- Lebih dipermudah dalam pendaftaran akun serta log in
- Memudahkan pencarian berdasarkan kategori tertentu
- Perbaikan sistem agar tidak mudah *error*
- Perbaikan sistem diluar jam kerja
- Profil pencari kerja lebih lengkap
- Informasi yang lebih up to date
- Perbanyak lowongan kerja
- Deskripsi pekerjaan/kualifikasi lebih lengkap
- Adanya panduan dalam menggunakan aplikasi
- Tidak ada



KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA



Lainnya, sebutkan...

Terima kasih.

Respon Anda telah tersimpan.

Pantau terus informasi lowongan terkini melalui layanan ketenagakerjaan Portal karirhub.kemnaker.go.id.



Lampiran 3: Kuesioner Admin

Survei Kepuasan & Kualitas Admin Karirhub 2023

Salam sejahtera,

Yth. Bapak/Ibu Pengguna Karirhub SIAPKerja Kemnaker RI,

Pusat Pasar Kerja, Kementerian Ketenagakerjaan bersama Katadata Insight Center (KIC) mengadakan Survei Kepuasan & Kualitas Layanan yang ditujukan kepada Bapak/Ibu Admin pengguna Karirhub baik Admin Pusat/ Provinsi/ Kab/ Kota. Karirhub yang merupakan layanan ketenagakerjaan pada Portal karirhub.kemnaker.go.id yang berhubungan dengan informasi lowongan pekerjaan.

Tidak ada jawaban yang bersifat benar atau salah. Seluruh jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kebutuhan analisis saja. Survei ini hanya memakan waktu sekitar 15 menit.

Terima kasih,

Katadata Insight Center (KIC) & Pasker ID

Ada 37 pertanyaan dalam survei ini.



Persetujuan Partisipasi Survei

Dengan berpartisipasi dalam survei ini, Anda menyatakan setuju untuk memberikan jawaban Anda secara sukarela dan Anda dapat menolak untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Segala jawaban yang Anda berikan akan dianalisis secara anonim.

Dengan memilih "Saya setuju", saya menyatakan setuju dan menegaskan bahwa:

1. Saya telah membaca dan memahami maksud dari informasi yang disebutkan di atas.
2. Saya berusia di atas 18 tahun atau lebih.
3. Saya berpartisipasi dalam survei ini secara sukarela dan bahwa saya tidak dipaksa, diancam, atau diintimidasi. *

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih hanya satu dari yang berikut:

- Saya setuju
- Saya tidak setuju

Mengapa saya harus mengisi persetujuan partisipasi survei?

Katadata berkomitmen dalam mematuhi UU Perlindungan Data Pribadi (PDP). Untuk itu, persetujuan Anda dalam partisipasi survei kami perlukan agar menjamin kerahasiaan dan penggunaan data Anda. Data dan jawaban yang Anda berikan hanya akan kami gunakan untuk keperluan analisis penelitian ini.

Jika Anda memiliki pertanyaan, Anda dapat menghubungi kami melalui email kic@katadata.co.id.

Data Umum Responden

P1. Nama [OA]

P2. Usia (dalam tahun) [OA]

Hanya angka yang bisa dimasukkan ke dalam kolom ini.

Jawaban Anda paling kecil harus 17

P3. Jenis kelamin

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih hanya satu dari yang berikut:

- Perempuan
- Laki-laki

P4. Pendidikan terakhir [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih hanya satu dari yang berikut:

- Tidak tamat SD
- Tamat SD/sederajat
- Tamat SLTP/sederajat
- Tamat SLTA/sederajat
- Tamat D1/D2/D3
- Tamat D4/S1
- Tamat S2/S3

P5. Provinsi [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih hanya satu dari yang berikut:

- Aceh
- Sumatera Utara
- Sumatera Barat
- Riau
- Jambi
- Sumatera Selatan
- Bengkulu
- Lampung
- Kep. Riau
- Kep. Bangka Belitung
- DKI Jakarta
- Jawa Barat
- Jawa Tengah
- DI Yogyakarta
- Jawa Timur
- Banten
- Bali
- Nusa Tenggara Barat



- Nusa Tenggara Timur
- Kalimantan Barat
- Kalimantan Tengah
- Kalimantan Selatan
- Kalimantan Timur
- Kalimantan Utara
- Sulawesi Utara
- Sulawesi Tengah
- Sulawesi Selatan
- Sulawesi Tenggara
- Gorontalo
- Sulawesi Barat
- Maluku
- Maluku Utara
- Papua Barat
- Papua
- Papua Barat Daya
- Papua Pegunungan
- Papua Selatan
- Papua Tengah

P6. Kota/Kabupaten [OA]

P7. No. handphone [OA]

Hanya angka yang bisa dimasukkan ke dalam kolom ini.

P8. Email [OA]

P9. Apakah Anda menggunakan aplikasi Karirhub untuk pelayanan antar kerja? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P10. Apakah Anda menggunakan aplikasi lainnya selain Karirhub untuk pelayanan antar kerja? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P9] ' (Apakah Anda menggunakan aplikasi Karirhub untuk pelayanan antar kerja? [SA])

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak



P11. Sistem/aplikasi apa yang Anda gunakan? [MA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Tidak' pada pertanyaan '[P9]' (Apakah Anda menggunakan aplikasi Karirhub untuk pelayanan antar kerja? [SA]) atau 'Iya' pada pertanyaan '[P10]' (Apakah Anda menggunakan aplikasi lainnya selain Karirhub untuk pelayanan antar kerja? [SA])

Harap pilih **semua** yang cocok:

- Job portal daerah
- Manual/offline
- Job portal lain/swasta

P12. Apakah jumlah data/informasi yang Anda input/masukkan ke situs/aplikasi Karirhub sudah sesuai dengan yang ditampilkan dalam aplikasi? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P9]' (Apakah Anda menggunakan aplikasi Karirhub untuk pelayanan antar kerja? [SA])

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P13. Apakah selama ini Anda melakukan promosi kepada pihak perusahaan dan Lembaga pemasok tenaga kerja (seperti sekolah/Perguruan Tinggi/lembaga kursus, dll.) untuk memanfaatkan Karirhub bagi kepentingan kedua belah pihak? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P9]' (Apakah Anda menggunakan aplikasi Karirhub untuk pelayanan antar kerja? [SA])

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P14. Apa saja bentuk promosi yang Anda lakukan kepada pihak perusahaan dan Lembaga pemasok tenaga kerja (seperti sekolah/Perguruan Tinggi/lembaga kursus, dll.)? [SA]



Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P13]' (Apakah selama ini Anda melakukan promosi kepada pihak perusahaan dan Lembaga pemasok tenaga kerja (seperti sekolah/Perguruan Tinggi/lembaga kursus, dll.) untuk memanfaatkan Karirhub bagi kepentingan kedua belah pihak? [SA])

Harap pilih semua yang cocok:

- Informasi di media sosial
- Komunikasi langsung
- Banner
- Pamflet
- Grup HR perusahaan
- Website
- Brosur
- Radio
- Lainnya, sebutkan...

P15. Berapa jumlah perusahaan yang Anda hubungi untuk Karirhub sepanjang tahun 2023 ini? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P13]' (Apakah selama ini Anda melakukan promosi kepada pihak perusahaan dan Lembaga pemasok tenaga kerja (seperti sekolah/Perguruan Tinggi/lembaga kursus, dll.) untuk memanfaatkan Karirhub bagi kepentingan kedua belah pihak? [SA])

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih hanya satu dari yang berikut:

- < 10 perusahaan
- 10-19 perusahaan
- 20-29 perusahaan
- 30-39 perusahaan
- 40-49 perusahaan
- >49 perusahaan

P16. Berapa jumlah Lembaga pemasok tenaga kerja (seperti sekolah/ Perguruan Tinggi/ lembaga kursus, dll.) yang Anda hubungi dalam satu tahun terakhir?

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P13]' (Apakah selama ini Anda melakukan promosi kepada pihak perusahaan dan Lembaga pemasok tenaga



kerja (seperti sekolah/Perguruan Tinggi/lembaga kursus, dll.) untuk memanfaatkan Karirhub bagi kepentingan kedua belah pihak? [SA])

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- < 10 Lembaga pemasok tenaga kerja
- 11 – 20 Lembaga pemasok tenaga kerja
- 21 – 30 Lembaga pemasok tenaga kerja
- 31 – 50 Lembaga pemasok tenaga kerja
- >50 Lembaga pemasok tenaga kerja

P17. Sebagai admin, apakah dalam satu tahun terakhir ini Anda terlibat dalam JobFair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/ Dinas Ketenagakerjaan? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak



Pertanyaan Kepuasan

Pada bagian ini kami akan meminta pendapat dan pengalaman Anda tentang Kepuasan Anda dan Kualitas dari layanan yang diberikan oleh Karirhub. Pilih jawaban yang sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman Anda pada hal-hal yang ditanyakan. Jika ada pertanyaan yang kurang dipahami, jangan ragu untuk bertanya kepada kami.

Keterangan Skala Kualitas:

Skala 1 Kualitas Sangat Tidak Sesuai Harapan ;

Skala 2 Kualitas Tidak Sesuai Harapan ;

Skala 3 Kualitas Sesuai Harapan ;

Skala 4 Kualitas Sangat Sesuai Harapan

Keterangan Skala Kepuasan :

Skala 1 Sangat Tidak Puas ;

Skala 2 Tidak Puas ;

Skala 3 Puas ;

Skala 4 Sangat Puas

P18. Parameter Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Informasi penggunaan Karirhub/tugas admin pada Job Fair dapat dipahami dengan jelas	<input type="radio"/>							
Prosedur penggunaan Karirhub/tugas admin pada Job Fair sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>							
Informasi prosedur untuk bisa menggunakan Karirhub/ tata cara mengikuti Job Fair mudah diperoleh	<input type="radio"/>							

P19. Parameter Persyaratan

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4



Informasi syarat pendaftaran menjadi admin mudah diperoleh	<input type="radio"/>								
Informasi syarat pendaftaran menjadi admin jelas dan mudah dipahami	<input type="radio"/>								
Persyaratan menjadi admin dapat dipenuhi dengan mudah	<input type="radio"/>								
Persyaratan yang saya serahkan untuk menjadi admin sesuai dengan keperluan yang diinformasikan	<input type="radio"/>								

P20. Parameter Waktu

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Informasi waktu operasional sebagai admin diketahui dengan jelas	<input type="radio"/>							
Jam kerja sebagai admin sesuai dengan ketentuan	<input type="radio"/>							

P21. Parameter Biaya Tarif

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Penggunaan laman/aplikasi Karirhub dipastikan gratis/ tidak dipungut biaya	<input type="radio"/>							

P22. Parameter Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Laman/aplikasi Karirhub mudah digunakan (<i>user friendly</i>)	<input type="radio"/>							
Kecepatan akses laman/aplikasi Karirhub sudah memadai	<input type="radio"/>							
Laman/aplikasi Karirhub jarang terjadi gangguan/down	<input type="radio"/>							
Fitur-fitur di laman/aplikasi Karirhub sesuai dengan kebutuhan	<input type="radio"/>							
Laman/aplikasi Karirhub/Job Fair dapat memenuhi keperluan penyusunan analisis pasar kerja	<input type="radio"/>							



Tugas admin pada Job Fair dapat dilakukan dengan mudah	<input type="radio"/>								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan '[P17]' (Sebagai admin, apakah dalam satu tahun terakhir ini Anda terlibat dalam Job Fair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/ Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>								

P23. Parameter Kompetensi Pelaksana

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Tim pembuat panduan telah membuat panduan sesuai dengan kebutuhan admin	<input type="radio"/>							
Tim yang memberi pembekalan untuk admin telah memberikan pembekalan sesuai kebutuhan admin	<input type="radio"/>							

P24. Parameter Perilaku Pelaksana

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Admin pusat cepat dan responsif apabila ada permasalahan sistem/aplikasi Karihub/ Job Fair	<input type="radio"/>							
Admin pusat memberikan perhatian, mendengarkan dan empatik apabila ada permasalahan sistem/aplikasi Karihub/Job Fair	<input type="radio"/>							
Admin pusat memberikan dukungan dengan ramah dan sopan	<input type="radio"/>							

P25. Apakah Anda pernah menggunakan layanan Halo Pasker atau sistem pengaduan Karirhub lainnya? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Pernah
- Tidak pernah

P26. Parameter Penanganan Pengaduan dan Saran



Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Pernah' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah menggunakan layanan Halo Pasker atau sistem pengaduan Karirhub lainnya? [SA])

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Hotline Halo Pasker responsif dalam menanggapi aduan	<input type="radio"/>							
Petugas Halo Pasker mendengarkan keluhan saya dengan penuh perhatian	<input type="radio"/>							
Petugas Hotline Halo Pasker dapat memberi tanggapan atas aduan yang diberikan dengan jelas	<input type="radio"/>							
Status pengaduan dapat diketahui dengan jelas	<input type="radio"/>							
Solusi yang diberikan bisa memecahkan masalah	<input type="radio"/>							

P27. Parameter Sarana dan Prasarana

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Kualitas				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Sarana komunikasi untuk menghubungi Karirhub/ FAQ/call center dalam laman/aplikasi Karirhub/Job Fair memadai kebutuhan	<input type="radio"/>							
Lokasi Job Fair mudah diakses								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P17]' (Sebagai admin, apakah dalam satu tahun terakhir ini Anda terlibat dalam JobFair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/ Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>							
Kapasitas tempat Job Fair memadai								
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P12]' (Sebagai admin, apakah dalam satu tahun terakhir ini Anda terlibat dalam JobFair yang diadakan oleh Kementerian	<input type="radio"/>							



Ketenagakerjaan/ Dinas Ketenagakerjaan? [SA])									
Sarana dan prasarana/fasilitas Job Fair memenuhi kebutuhan									
Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai: Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P12]' (Sebagai admin, apakah dalam satu tahun terakhir ini Anda terlibat dalam JobFair yang diadakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan/ Dinas Ketenagakerjaan? [SA])	<input type="radio"/>								
Sarana dan prasarana/fasilitas layanan di loket/kantor Karirhub memadai	<input type="radio"/>								

P28. Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair? [SA]

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Iya
- Tidak

P29. Seberapa cepat tim maintenance sistem Karirhub/Job fair merespons dan memperbaiki masalah tersebut? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak cepat
- Tidak cepat
- Cepat
- Sangat cepat

P30. Seberapa sering Anda mengalami gangguan sistem pada layanan Karirhub/Job fair? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'Iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut



Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat sering
- Sering
- Tidak sering
- Sangat tidak sering

P31. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap hasil perbaikan sistem Karirhub/job fair yang telah tim maintenance kami lakukan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak puas
- Tidak puas
- Puas
- Sangat puas

P32. Apakah terdapat saran atau komentar khusus yang ingin Anda berikan terkait penanganan gangguan sistem Karirhub/Job fair? [OA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

P33. Apakah Anda merasa tim maintenance sistem Karirhub/Job fair memberikan informasi yang cukup tentang status perbaikan atau pemeliharaan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak cukup
- Tidak cukup



- Cukup
- Sangat cukup

P34. Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat komunikasi antara tim maintenance sistem Karirhub/Job fair dengan Anda selama proses perbaikan atau pemeliharaan? [SA]

Hanya jawab pertanyaan ini jika kondisi berikut sesuai:

Jawaban adalah 'iya' pada pertanyaan ' [P25]' (Apakah Anda pernah mengalami gangguan pada sistem Karirhub/Job fair?)

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih **hanya satu** dari yang berikut:

- Sangat tidak baik
- Tidak baik
- Baik
- Sangat baik

P35. Menurut Anda, apa saja kelebihan laman/aplikasi Karirhub yang perlu dipertahankan? [MA]

Select all that apply

Harap pilih **semua** yang cocok:

- Mudah diakses
- Data yang lengkap dan detail
- Banyak lowongan kerja
- Fitur/tools yang mudah dipahami
- Data terkini/up to date
- Terintegrasi antara pusat dan daerah
- Ada *job matching*
- Dapat mencari berdasarkan kategori tertentu
- Pembuatan AKI dapat dilakukan secara *online*
- Sesuai dengan kebutuhan
- Ada pendataan pencari kerja
- Gratis Verifikasi CPMI dan Peraturan Perusahaan
- Tidak ada
- Lainnya, sebutkan...

P36. Berikan masukan Anda agar Karirhub/Job Fair Virtual dapat meningkatkan manfaat bagi dinas ketenagakerjaan daerah [MA]



Select all that apply

Harap pilih semua yang cocok:

- Memberi info berkala yang up to date
- Database lengkap, akurat, dan mudah untuk dibaca
- Perbaikan sistem agar tidak mudah error
- Perbaikan sistem di luar jam kerja
- Permudah pencarian berdasarkan kategori tertentu
- Akses lebih mudah termasuk data warehouse
- Perluas cakupan dengan kerjasama perusahaan
- Memberikan sosialisasi atau panduan bagi admin
- Data lebih lengkap
- Peningkatan koordinasi dan komunikasi
- Tampilan web/aplikasi lebih disederhanakan
- Terintegrasi antara pusat dan daerah
- Kemudahan cetak dan pelaporan AK1
- Admin Kabupaten/Kota diberi akses database serta laporan
- Verifikasi tambahan saat lupa password, jika email dan nomor handphone berubah/lupa. Misal menginput nama ibu kandung
- Tidak ada
- Lainnya, sebutkan...

Terima kasih.

Respon Anda telah tersimpan.

Pantau terus informasi lowongan terkini melalui layanan ketenagakerjaan Portal karirhub.kemnaker.go.id.