LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

PENGGUNA LAYANAN UPTD BALAI LATIHAN KERJA

DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN WONOGIRI

DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN

KABUPATEN WONOGIRI

2024

BAB 1 PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Desain besar reformasi birokrasi yang digagas pemerintah sejak tahun 2010 menargetkan bahwa seluruh penyelenggara pemerintahan dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik hendaknya menyelenggarakan pelayanan prima. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu ukuran kualitas pemerintahan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Untuk itu, pemerintah perlu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bukti bahwa pemerintah memperhatikan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut merupakan tantangan besar bagi pemerintah mengingat semakin hari, masyarakat semakin kritis dan mempunyai tuntutan tinggi atas kualitas pelayanan.

Sistem penyelenggaraan pemerintahan disetiap Instansi Pemerintah diharuskan berorientasi sepenuhnya terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang prima dan pencegahan serta pemberantasan korupsi, setiap instansi pemerintah diharuskan mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing- masing dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan pencegahan serta pemberantasan korupsi.

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri sebagai lembaga negara merupakan lembaga penyelenggara layanan publik. Untuk itu Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri, Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri menyelenggarakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Hasil survei SPKP dan SPAK nantinya akan diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). SPKP dan SPAK diselenggaraan secara rutin setiap bulan, guna memantau perkembangan kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri berdasarkan persepsi penerima layanan.

TUJUAN

Tujuan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) adalah :

1. Menjaring masukan pengguna layanan dan sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri;
2. Meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri;
3. Memenuhi ketentuan Evaluasi atas Pembangunan Zona Integritas sesuai SE Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

RUANG LINGKUP

SPKP dan SPAK periode bulan Juli 2024 pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Juli 2024.

BAB 2 METODOLOGI

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terhadap pelayanan dilakukan melalui metodepenelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarluaskan elektronik kuesioner (*e-survey*) melalui *google form* sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu masyarakat yang telah selesai menerima pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri. Teknik penggambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan Dan Evaluasi Zona Integritas 2023, pertanyaan mengenai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) minimal mencakup aspek :

a. Prosedur layanan;
b. Persyaratan layanan;
c. Biaya layanan;
d. Waktu layanan;
e. Penyelesaian layanan;
f. Respon petugas layanan;
g. Performa layanan;
h. Sarana dan prasarana; dan
i. Pengaduan.

Untuk pertanyaan mengenai Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) minimal mencakup aspek :

a. Integritas;
b. Tindakan diskriminasi;
c. Indikasi kecurangan pelayanan;
d. Pemberian imbalan di luar ketentuan yang berlaku;
e. Praktik pungutan liar; dan
f. Praktik percaloan.

Pelaksanaan e-survei dilaksanakan dalam rentang waktu 3 hari kerja yang dimulai pada tanggal 22 Juli s.d 24 Juli 2024. E-survei disebarkan melalui link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeY1AnTvDQj0aPKetGXtuGIz8UD8cECst

XK0c0-KZIn5douqw/viewform?usp=sf_link kepada masyarakat yang telah selesai menerima layanan berupa Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK) di UPTD Balai Latihan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri.

PROSEDUR SURVEI

Responden dapat mengisi e-survey persepsi korupsi terhadap pelayanan baik melalui komputer/laptop/smartphone melalui link
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeY1AnTvDQj0aPKetGXtuGIz8UD8cECstXK0c0-KZIn5douqw/viewform?usp=sf_link
Sebelum menjawab e-survey, maka responden harus mengisi data-data pribadi yang terdiri dari nama, jenis kelamin, alamat, nomor HP, dan pelatihan yang di ikuti. Selanjutnya responden mengisi kuesioner survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi, serta mengisi kritik dan saran untuk pelayanan.
Untuk mengetahui tingkat IPK, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator yang ada dalam *e-survey*.
Survei akan terus di pantau selama 3 hari kerja.

TEKNIK ANALISIS DAN EVALUASI

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi.

Data persepsi kualitas pelayanan dan persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan dan indeks persepsi anti korupsi atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1-4. Skala indeks persepsi kualitas pelayanan dan indeks persepsi anti korupsi antara 1-4 yang artinya mendekati nilai 4 maka indeks persepsi semakin baik. Hasil akhir akan memunculkan Indeks persepsi dengan mengacu kepada Tabel 1 Nilai Persepsi Korupsi sebagai berikut :

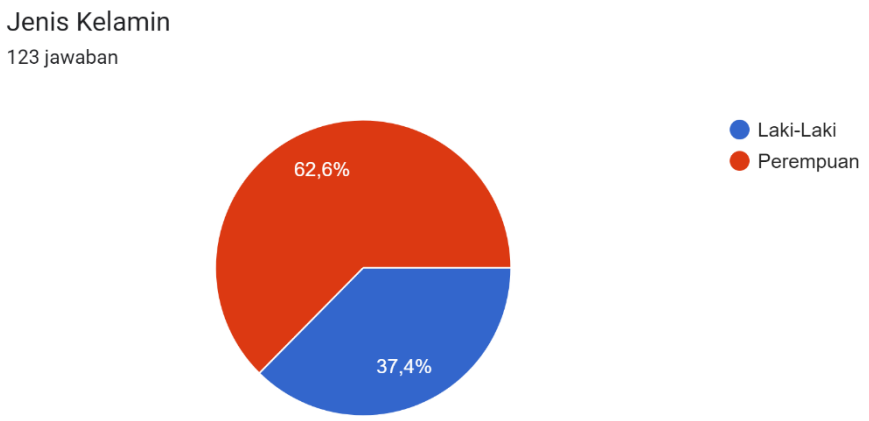
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IPK	KINERJA UNIT PELAYANAN TERKAIT INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP)	KINERJA UNIT PELAYANAN TERKAIT INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPAK)
1	1,00 -1,75	Kualitas Pelayanan Tidak Baik	Tidak Bersih dari Korupsi
2	1,76 – 2,50	Kualitas Pelayanan Kurang Baik	Kurang Bersihdari Korupsi
3	2,51 – 3,25	Kualitas Pelayanan Baik	Bersih dari Korupsi
4	3,26 – 4,00	Kualitas Pelayanan Sangat Baik	Sangat Bersih dari Korupsi

BAB 3 ANALISIS HASIL SURVEI

PROFIL RESPONDEN

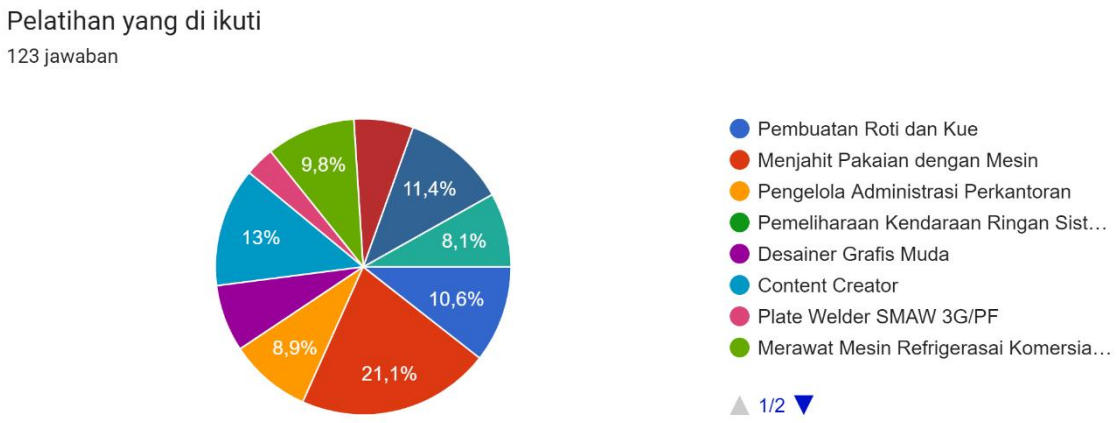
Jumlah responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terhadap pelayanan mencapai 123 responden, yang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin



No	Jenis Kelamin	Prosentase	Jumlah
1	Perempuan	62,6%	77
2	Laki-laki	37,4%	46
Total		100%	123

b. Pelatihan Yang Diikuti



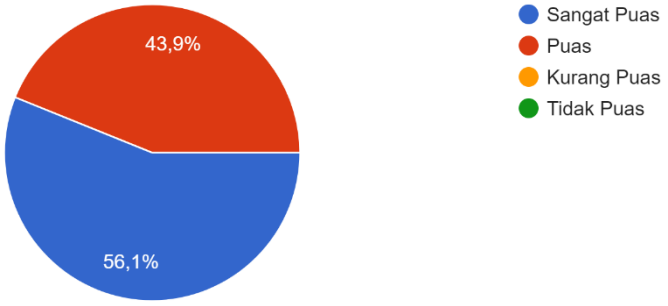
No	Pelatihan Yang Diikuti	Prosentase	Jumlah
1	Pembuatan Roti dan Kue	10,6%	13
2	Menjahit Pakaian dengan Mesin	21,1%	26
3	Pengelola Administrasi Perkantoran	8,9%	11
4	Desainer Grafis Muda	7,3%	9
5	Content Creator	13,0%	16
6	Plate Welder SMAW 3G/PF	3,3%	4
7	Merawat Mesin Refrigerasi Komersial dan Industri	9,8%	12
8	Digital Marketing	6,5%	8
9	Penggambaran Model 3D dengan CAD	11,4%	14
10	Pembuatan Kue Kering	8,1%	10
Total		100,0%	123

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

INFORMASI PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang tersedianya informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik pada UPTD Balai Latihan Kerja Wonogiri ?

123 jawaban

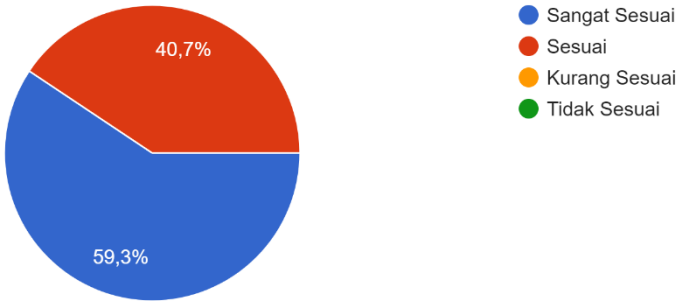


Hasil persepsi responden bahwa informasi pelayanan melalui media elektronik dan non-elektronik yang dikeluarkan sudah baik dan memadai yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,56 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

PERSYARATAN PELAYANAN

Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan kepada anda sesuai dengan persyaratan yang di tetapkan pada instansi UPTD Balai Latihan Kerja Wonogiri ?

123 jawaban

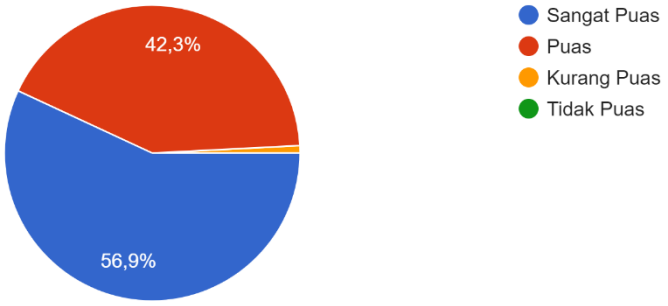


Hasil persepsi responden bahwa persyaratan pelayanan yang di informasikan sudah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan instansi, hal ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,59 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

PROSEDUR PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang prosedur/alur pelayanan yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja Wonogiri ?

123 jawaban

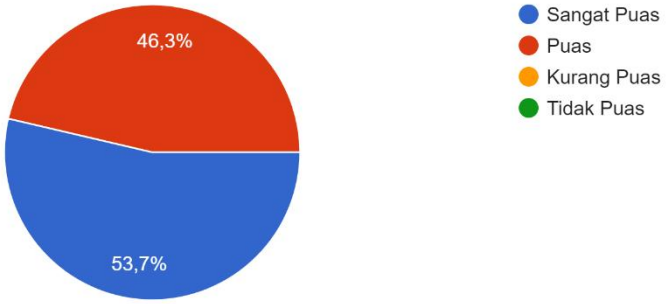


Hasil persepsi responden bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan di instansi sudah baik dan mudah di ikuti, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,54 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

WAKTU PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan ?

123 jawaban

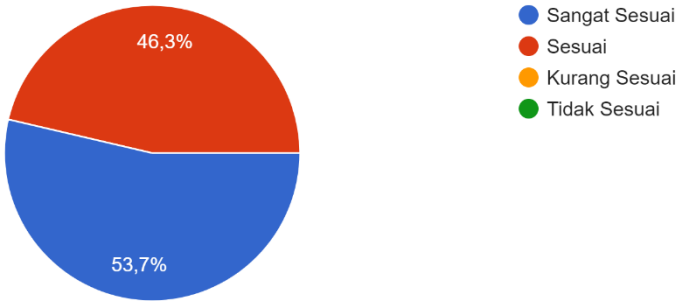


Hasil persepsi responden bahwa ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan sesuai, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,54 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

BIAYA PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan dengan tarif/biaya yang ditetapkan pada aturan ?

123 jawaban

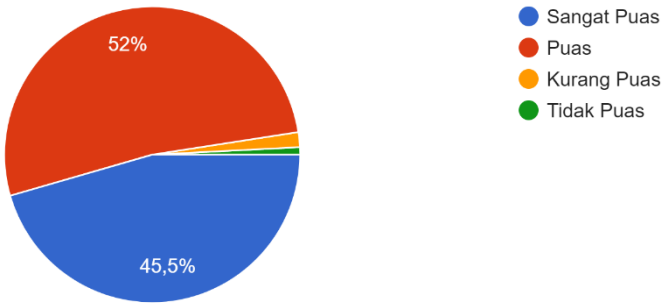


Hasil persepsi responden bahwa tarif/biaya pelayanan sudah sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,54 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

SARANA DAN PRASARANA

Bagaimana pendapat anda tentang sarana prasarana yang disediakan dalam mendukung pelayanan di UPTD Balai Latihan Kerja Wonogiri ?

123 jawaban

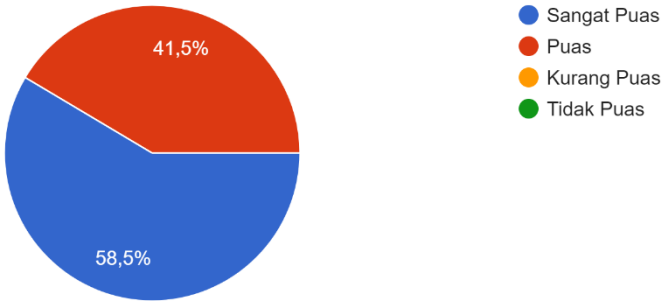


Hasil persepsi responden bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan sudah cukup baik, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,42 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

RESPON PETUGAS PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang respon petugas pelayanan dalam merespon keperluan layanan anda ?

123 jawaban

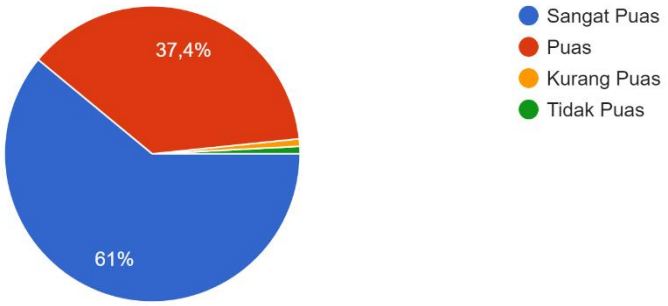


Hasil persepsi responden bahwa respon petugas pelayanan dalam merespon/menyelesaikan layanan sudah baik dan memadai, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,59 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?

123 jawaban

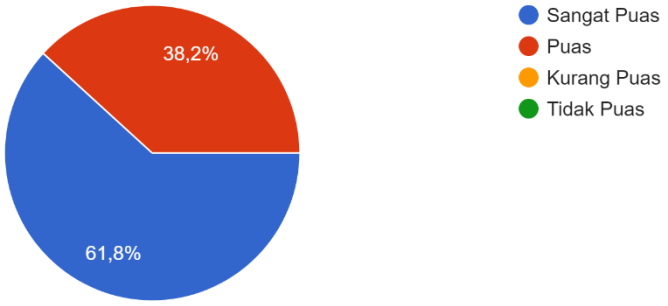


Hasil persepsi responden bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan memadai, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,59 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

123 jawaban

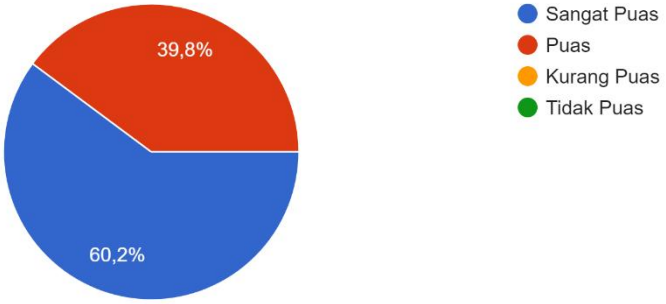


Hasil persepsi responden bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,62 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ?

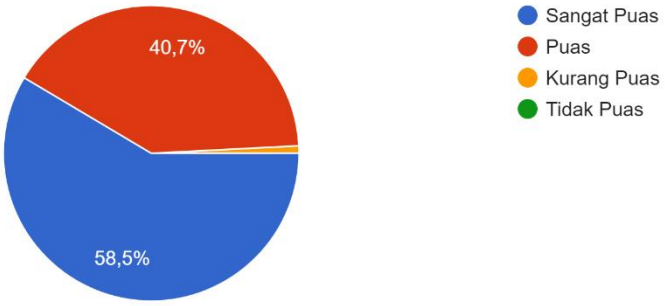
123 jawaban



Hasil persepsi responden bahwa tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah baik dan memadai, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,60 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN

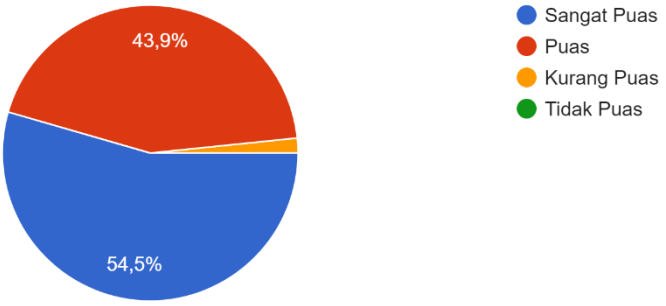
Bagaimana pendapat anda tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ?
123 jawaban



Hasil persepsi responden bahwa kedisplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah baik dan memadai, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,58 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

PERFORMA/KINERJA PELAYANAN INSTANSI

Apakah anda sudah merasa puas dengan performa/kinerja pelayanan UPTD Balai Latihan Kerja Wonogiri secara keseluruhan ?
123 jawaban

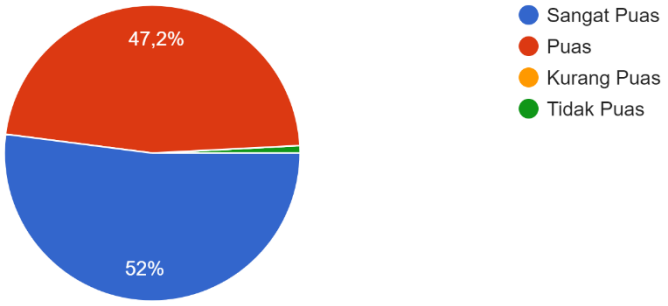


Hasil persepsi responden bahwa performa/kinerja instansi secara keseluruhan sudah baik dan memadai, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,53 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

TERSEDIANYA LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

Bagaimana pendapat anda tentang tersedianya layanan konsultasi dan pengaduan yang ada di UPTD Balai Latihan Kerja Wonogiri ?

123 jawaban



Hasil persepsi responden bahwa layanan konsultasi dan pengaduan sudah baik dan memadai, yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai nilai 3,50 yaitu masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

` INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP) RATA-RATA

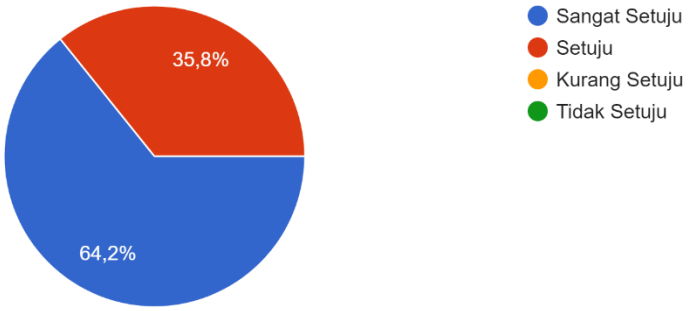
NO	VARIABEL	IPKP
1	INFORMASI PELAYANAN	3,56
2	PERSYARATAN PELAYANAN	3,59
3	PROSEDUR PELAYANAN	3,54
4	WAKTU PELAYANAN	3,54
5	BIAYA PELAYANAN	3,54
6	SARANA DAN PRASARANA	3,42
7	RESPON PETUGAS PELAYANAN	3,59
8	KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN	3,59
9	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS PELAYANAN	3,62
10	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN	3,60
11	KEDISPLINAN PETUGAS PELAYANAN	3,58
12	PERFORMA /KINERJA PELAYANAN INSTANSI	3,53
13	TERSEDIANYA LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN	3,50
IPKP RATA-RATA		**3,55**

Dari data diatas di dapat hasil indeks persepsi kualitas pelayanan terbesar pada variabel kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yaitu sebesar 3,62, dan indeks persepsi kualitas pelayanan terkecil pada variabel sarana dan prasarana yaitu sebesar 3,42. Hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) secara rata-rata di peroleh nilai indeks sebesar 3,55, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri memiliki **Kualitas Pelayanan Sangat Baik**.

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)
TINDAKAN DISKRIMINASI

Tidak ada diskriminasi (suku, ras, agama, kekerabatan, dan lainnya) yang dilakukan petugas pelayanan dalam melayani anda.

123 jawaban

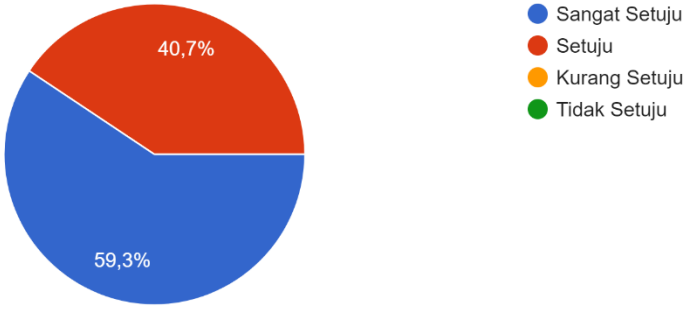


Hasil persepsi responden bahwa produk pelayanan tidak mengindikasikan tindakan diskriminasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,64, yang masuk pada kategori Sangat Bersih dari Korupsi.

INDIKASI KECURANGAN PELAYANAN

Tidak ada pelayanan di luar prosedur yang berlaku/kecurangan yang dilakukan petugas instansi dalam melayani anda.

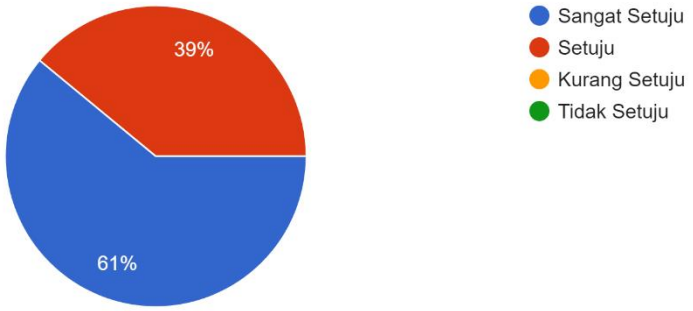
123 jawaban



Hasil persepsi responden bahwa perilaku petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang berlaku/kecurangan dengan menunjukkan hasil pada indeks mencapai 3,59. Indeks dapat diartikan bahwa instansi bersih dari kecurangan dan masuk dalam kategori Sangat Bersih dari Korupsi.

IMBALAN DI LUAR KETENTUAN

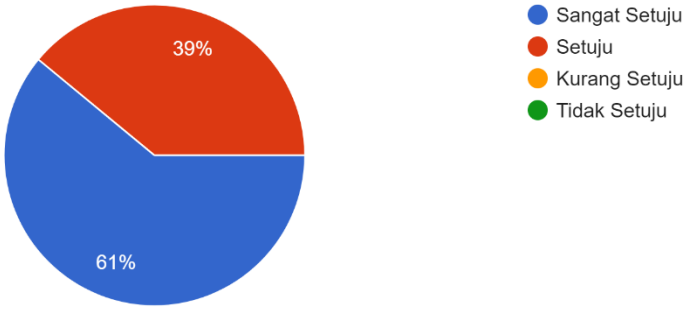
Petugas pelayanan tidak meminta pembayaran yang tidak sesuai dengan ketentuan/aturan.
123 jawaban



Hasil persepsi responden bahwa petugas pelayanan tidak pembayaran yang tidak sesuai dengan ketentuan/aturan. Ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,61 yang merepresentasikan bahwa instansi Sangat Bersih dari Korupsi.

PRAKTIK PUNGUTAN LIAR

Petugas pelayanan tidak pernah menawarkan kepada anda untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu.
123 jawaban

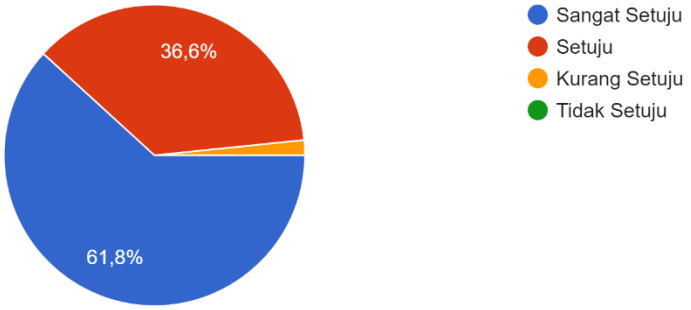


Hasil persepsi responden bahwa pelayanan bersih dari pungutan liar. Ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,61 yang merepresentasikan bahwa instansi Sangat Bersih dari Korupsi.

GRATIFIKASI

Petugas pelayanan tidak pernah menerima imbalan dari orang lain berupa uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku (meskipun tidak memintanya).

123 jawaban

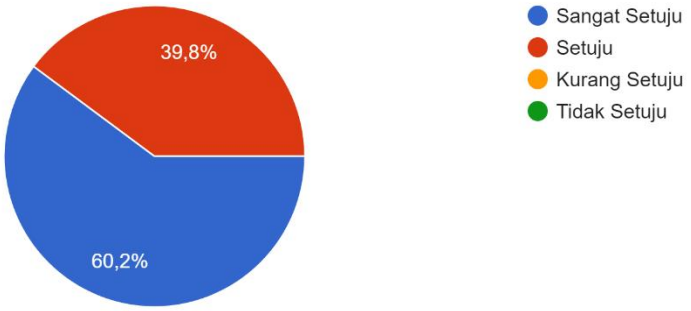


Hasil persepsi responden bahwa tidak ada pemberian imbalan/gratifikasi kepada petugas layanan. Ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,60 yang merepresentasikan bahwa instansi Sangat Bersih dari Korupsi.

PRAKTIK PERCALOAN

Tidak ada praktek percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan di instansi.

123 jawaban

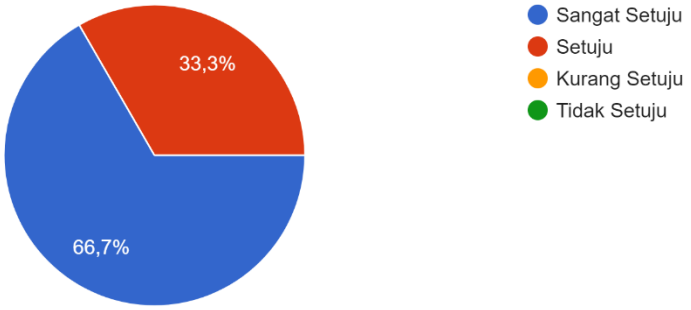


Hasil persepsi responden bahwa petugas pelayanan bersih dari praktik pencaloan/ perantara. Ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,60 yang merepresentasikan bahwa instansi Sangat Bersih dari Korupsi.

INTEGRITAS

Petugas pelayanan di instansi ini melakukan tugasnya dengan bersih, jujur, bertanggung jawab, peduli dan adil.

123 jawaban



Hasil persepsi responden bahwa petugas pelayanan memiliki integritas yang tinggi. Ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,67 yang merepresentasikan bahwa instansi Sangat Bersih dari Korupsi.

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK) RATA-RATA

NO	VARIABEL	IPAK
1	TINDAKAN DISKRIMINASI	3,64
2	INDIKASI KECURANGAN PELAYANAN	3,59
3	IMBALAN DI LUAR KETENTUAN	3,61
4	PRAKTIK PUNGUTAN LIAR	3,61
5	GRATIFIKASI	3,60
6	PRAKTIK PERCALOAN	3,60
7	INTEGRITAS	3,67
IPAK RATA-RATA		**3,62**

Dari data diatas di dapat hasil indeks persepsi anti korupsi terbesar pada variabel indikasi Integritas yaitu sebesar 3,67; dan indeks persepsi anti korupsi terkecil pada variabel Indikasi Kecurangan Pelayanan yaitu sebesar 3,59. Hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) secara rata-rata di peroleh nilai indeks sebesar 3,62. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri **Sangat Bersih dari Korupsi**.

BAB 4 EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

Dari hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) diperoleh hasil semua nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) berada pada kategori Sangat Bersih dari Korupsi dan untuk Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) juga diperoleh hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik di semua variabel.

UPTD Balai Latihan Kerja, Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri sebagai instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada responden telah berupaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Instansi ini secara bertahap dan berkelanjutan melakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana pada semua lini layanan. UPTD Balai Latihan Kerja, Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Wonogiri akan terus melakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana hingga mendapat nilai yang semakin meningkat, sehingga pelayanan di instansi ini akan menjadi maksimal dan prima.