

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II ANALISIS DATA SKM	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	10
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner.....	15
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi RTL.....	17
3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	6
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	13

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

-Memberikan dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan:
dan

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Bidang HI	online & offline
2	Bidang Penta	online & offline
3	Bidang Perindustrian	online & offline
4	Bidang Latas	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.

- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	24 Okt 2025 - 30 Nov 2025	38
2	Pengumpulan Data	01 Jul 2025 - 30 Nov 2025	153
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	24 Okt 2025 - 30 Nov 2025	38
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 Okt 2025 - 30 Nov 2025	38

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Bidang HI	10	10
2	Bidang Penta	110	86
3	Bidang Perindustrian	25	24
4	Bidang Latas	10	10
Total		155	130

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 149 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	92	61.74%
		Perempuan	59	39.6%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	3	2.01%
		SMP/Sederajat	4	2.68%
		SMA/Sederajat	63	42.28%
		D1/D2/D3	16	10.74%
		D4/S1	65	43.62%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	2	1.34%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	108	72.48%
		Wirausaha	23	15.44%
		Ibu Rumah Tangga	1	0.67%
		Pelajar/Mahasiswa	6	4.03%
		Petani/Nelayan	1	0.67%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	3.36%
		Pensiunan	1	0.67%
		Lainnya	4	2.68%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	0	0%
		Non Disabilitas	151	101.34%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

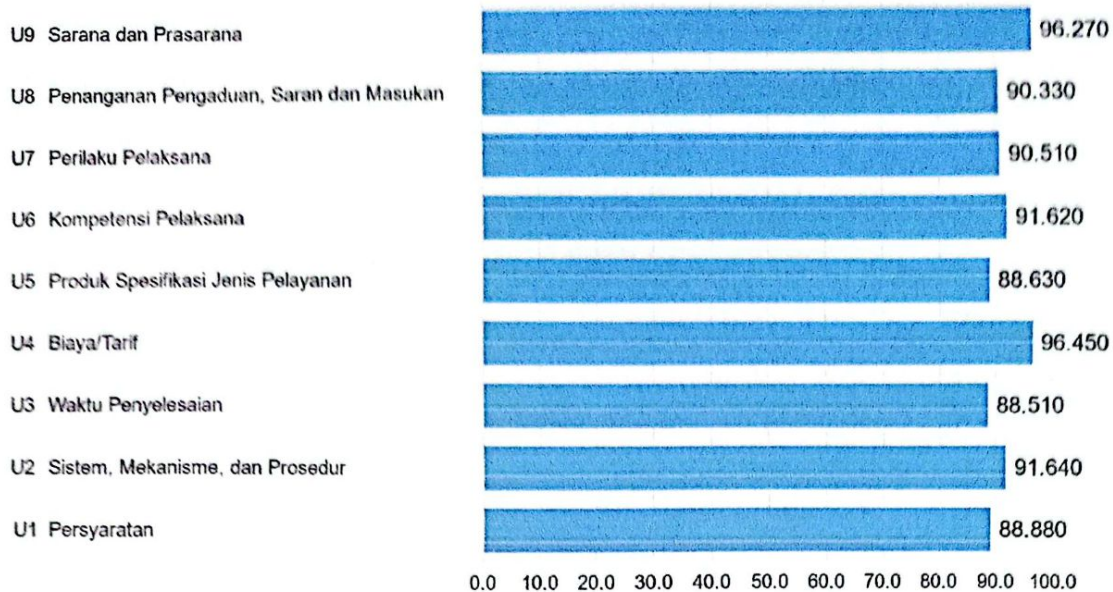
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperi Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layana
1	Bidang HI	7	92.86	96.43	96.43	96.43	96.43	100.00	100.00	100.00	96.43	97.25
2	Bidang Penta	110	89.09	92.95	88.41	99.55	88.18	92.50	90.91	90.68	99.55	92.44
3	Bidang Perindustrian	21	86.90	85.71	85.71	86.90	89.29	85.71	84.52	85.71	84.52	86.14
4	Bidang Latas	11	88.64	86.36	88.64	84.09	86.36	88.64	90.91	88.64	86.36	87.64
Rerata IKM Per Unsur			88.88	91.64	88.51	96.45	88.63	91.62	90.51	90.33	96.27	91.42
IKM Unit Layanan			91.42									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Menurut saya, sudah sangat bagus pelayanan pembuatan Peraturan Perusahaan ini, pengajuan draft PP hari Jumat, Tgl. 31 Oktober 2025, disahkan tgl. 3 November 2025. Mudah dan sangat cepat. Gratis, nggak ada sedikitpun pelayanan meminta imbalan dan sejenisnya.

Saran saya, pertahankan iklim, dedikasi, dan integritas yang demikian. Salut untuk Dispernaker Sukoharjo.

- pelayanan sudah baik, cepat dan tepat.
- Pelayanan sangat Memuaskan
- Sudah sesuai dan bagus
- Sangat bermanfaat sekali buat tambah ilmu

- sangat baik, pelayanan ramah dan informatif
- Pertahankan pelayanan yg sudah baik dan tingkatkan lagi agar semakin Lebih maju dan baik
- Terimakasih Disnaker Sukoharjo keren dan mantap pelayanannya

Atas dasar temuan tersebut, DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Mengadakan Rapat Koordinasi tentang arahan kepada pelayan agar selalu berada di meja pelayanannya	TRIWULAN 1 TAHUN 2026	Tim Kerja Pelayanan Publik dan Tata Laksana
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mengikutkan Petugas Layanan di Pelatihan Public Service	TRIWULAN 1 TAHUN 2026	Tim Kerja Pelayanan Publik dan Tata Laksana
3	Persyaratan	Mempermudah Persyaratan bagi masyarakat yang minta pelayanan	TRIWULAN 1 TAHUN 2026	Tim Kerja Pelayanan Publik dan Tata Laksana

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren penurunan yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tidak ada data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam sistem.

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.19
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.19
3	Waktu Penyelesaian	3.88
4	Biaya/ Tarif	3.24
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24
6	Kompetensi Pelaksana	3.33
7	Perilaku Pelaksana	3.42
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.67
9	Sarana dan Prasarana	3.15
IKM UNIT LAYANAN		84.859 (BAIK)

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian	Mengadakan rapat koordinasi tentang arahan kepada pelayan agar selalu berada di meja pelayannya	Sudah	Melaksanakan rapat koordinasi dengan admin sisukma Dispernaker Per Unit Layanan	Terlampir
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mengikuti Petugas Layanan di Pelatihan Public Service	Sudah	Mengikuti Pelatihan Public Service	Terlampir
3	Persyaratan	Memperumudahkan Persyaratan bagi masyarakat yang meminta pelayanan	Sudah	Aktif melaksanakan pendampingan kepada pihak yang dilayani	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 149 orang mengisi SKM pada DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA. Dari beberapa layanan yang ada, Bidang Penta menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 110 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91.42. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.
- ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

**KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN
DAN TENAGA KERJA**



Sumarno., S.Sos., MH
Pembina Utama Muda
NIP. 196805311995011001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi RTL

- a. Melaksanakan rapat koordinasi dengan admin sisukma Dispernaker Per Unit Layanan



- b. Mengikuti Pelatihan Public Service



- c. Aktif melaksanakan pendampingan kepada pihak yang dilayani



3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM

