

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



UPTD BALAI LATIHAN KERJA
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

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 11

BAB IV KESIMPULAN..... 13

LAMPIRAN 14

 1. Kuesioner 14

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 16

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..... 9

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 11

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 12

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.

UPTD Balai Latihan 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;

- ✓ Menjadi 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 UPTD Balai Latihan 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 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	Pelatihan Keterampilan Kerja Berbasis Kompetensi (PBK) dan Pelatihan Berbasis Masyarakat (Mobile Training Unit/MTU)	online

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 UPTD Balai Latihan Kerja dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 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	01 Apr 2026 - 04 Apr 2026	4
2	Pengumpulan Data	01 Apr 2026 - 30 Jun 2026	91
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	30 Jun 2026 - 30 Jun 2026	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Jun 2026 - 30 Jun 2026	1

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	Pelatihan Keterampilan Kerja Berbasis Kompetensi (PBK) dan Pelatihan Berbasis Masyarakat (Mobile Training Unit/MTU)	30	28
Total		30	28

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 41 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

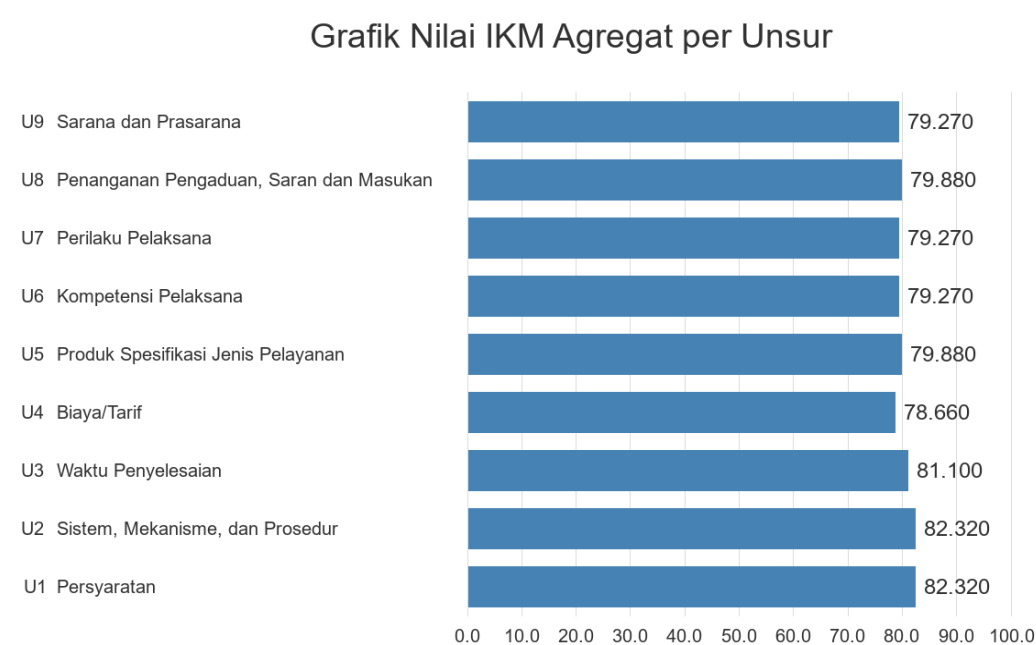
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	11	26.83%
		Perempuan	30	73.17%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	10	24.39%
		SMA/Sederajat	19	46.34%
		D1/D2/D3	8	19.51%
		D4/S1	4	9.76%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		ASN	1	2.44%
		TNI	0	0%
	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	8	19.51%
		Wirausaha	8	19.51%
		Ibu Rumah Tangga	12	29.27%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2.44%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	9.76%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	7	17.07%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	40	97.56%
		Disabilitas	1	2.44%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	2.44%
		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 terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari 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 Layanan
1	Pelatihan Keterampilan Kerja Berbasis Kompetensi (PBK) dan Pelatihan Berbasis Masyarakat (Mobile Training Unit/MTU)	41	82.32	82.32	81.10	78.66	79.88	79.27	79.27	79.88	79.27	80.22
Rerata IKM Per Unsur			82.32	82.32	81.10	78.66	79.88	79.27	79.27	79.88	79.27	80.22
IKM Unit Layanan			80.22									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



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: Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana.

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

Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan. Atas dasar temuan tersebut, UPTD Balai Latihan 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:

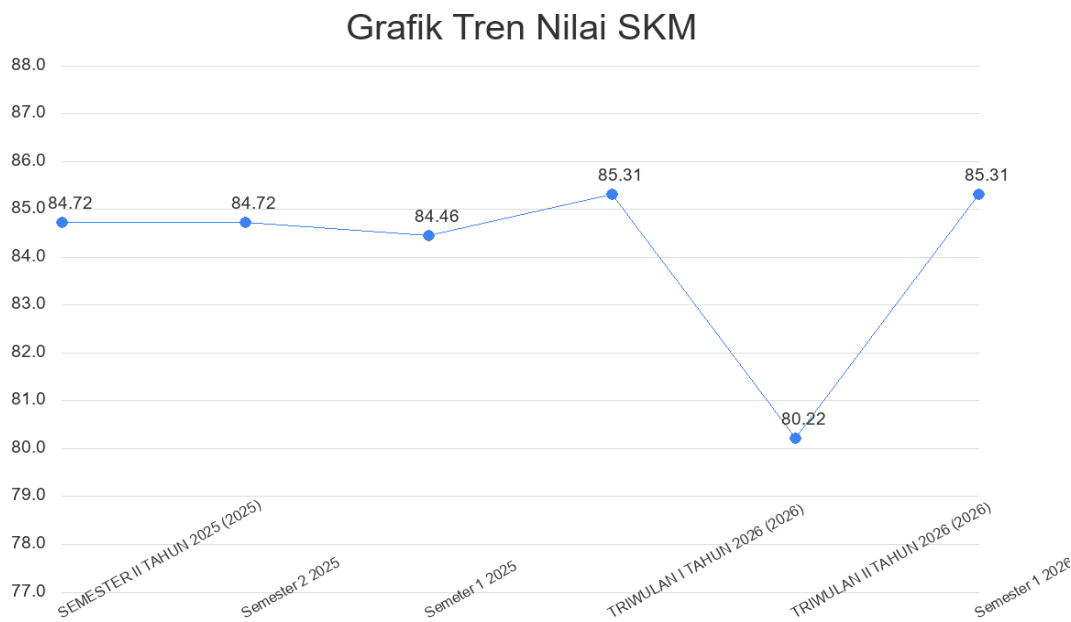
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki dan Renovasi Sarana dan Prasana UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo

2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Lebih cepat dalam menangani Pengaduan, Saran dan Masukan demi kepuasan Pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo
3	Perilaku Pelaksana	Melakukan Evaluasi Secara Berkala untuk Memperbaiki Perilaku Pelaksana secara baik dan profesional.	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD Balai Latihan 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 cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPTD Balai Latihan Kerja telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Balai Latihan Kerja periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.50
3	Waktu Penyelesaian	86.00
4	Biaya/Tarif	84.50
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.25
6	Kompetensi Pelaksana	84.00
7	Perilaku Pelaksana	85.25
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.50
9	Sarana dan Prasarana	84.00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. UPTD Balai Latihan Kerja telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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	1.1 Mengecek secara rutin keadaan sarana dan prasarana yang ada demi kelancaran pekerjaan dan pelatihan	Memeriksa mesin dan peralatan pelatihan Memeriksa kebersihan kamar mandi dan ruangan lainnya	sudah	Keterbatasan jumlah petugas kebersihan	Terlampir
	1.2 Merawat sarana dan prasarana yang ada agar selalu bisa digunakan dengan baik	Service mesin dan peralatan pelatihan sebelum digunakan. Membersihkan kamar mandi dan ruangan lainnya	sudah	Keterbatasan jumlah petugas kebersihan	Terlampir
	1.3 Mengganti sarana dan prasarana yang keadaannya kurang baik serta menambah sarana dan prasarana sesuai kebutuhan pekerjaan maupun pelatihan	Mengganti peralatan yang rusak Mengusulkan kegiatan pemeliharaan bangunan gedung	sudah	Anggaran yang terbatas	Terlampir
2	2.1 Mengurangi jumlah lembar persyaratan yang harus di kumpulkan	Menggandakan sendiri persyaratan yang dibutuhkan	sudah	Aturan pengumpulan berkas persyaratan sudah ditentukan dari pusat	Terlampir
3	3.1 Menerapkan metode Kerja Cepat, Kerja Cermat, Kerja Tepat dan Kerja Hemat	Menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan cermat	sudah	SDM yang sudah terbiasa bekerja lambat dan menunda pekerjaan	Terlampir

BAB IV

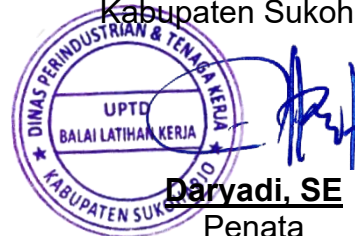
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode April s.d. Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- ✓ Sebanyak 41 orang mengisi SKM pada UPTD Balai Latihan Kerja. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelatihan Keterampilan Kerja Berbasis Kompetensi (PBK) dan Pelatihan Berbasis Masyarakat (Mobile Training Unit/MTU), dengan total responden sebanyak 41 orang.
- ✓ Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Balai Latihan Kerja, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 80.22. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- ✓ Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana.
- ✓ Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, 30 Juni 2026

Kepala UPTD Balai Latihan Kerja
Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja
Kabupaten Sukoharjo


Daryadi, SE
Penata

NIP. 19711121 200801 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN UPTD BALAI LATIHAN KERJA

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

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

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



- b. Mengikuti Pelatihan Public Service



- c. Aktif melaksanakan pendampingan kepada pihak yang dilayani







