

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



DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA 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.....	7
BAB II ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner.....	17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	7
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	15

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;
- 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 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	Pelayanan Silnas 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 TRIWULAN III 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 Jul 2026 - 30 Sep 2026	92
2	Pengumpulan Data	01 Jul 2026 - 30 Sep 2026	92
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Jul 2026 - 30 Sep 2026	92
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Jul 2026 - 30 Sep 2026	66

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	400	196
3	Pelayanan Silnas Bidang Perindustrian	10	10
4	Bidang Latas	20	19
Total		440	235

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 230 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	100	43.48%
		Perempuan	130	56.52%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	3	1.3%
		SMA/Sederajat	51	22.17%
		D1/D2/D3	78	33.91%
		D4/S1	95	41.3%
		S2	3	1.3%
		S3	0	0%
		ASN	0	0%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	128	55.65%
		Wirausaha	44	19.13%
		Ibu Rumah Tangga	4	1.74%
		Pelajar/Mahasiswa	43	18.7%
		Petani/Nelayan	2	0.87%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	9	3.91%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	230	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

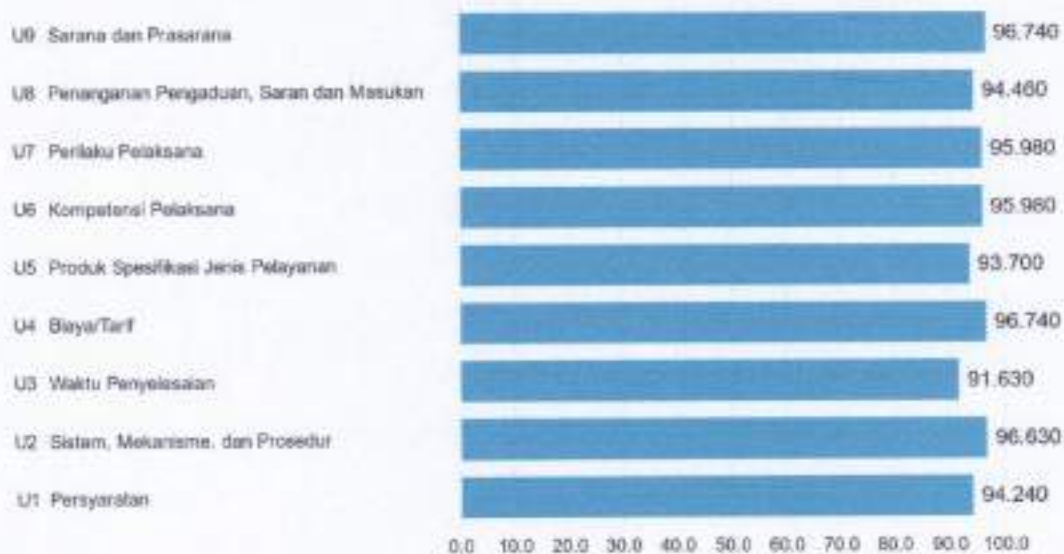
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Te berikutnya akan membahas tentang cara menghitung dan menganalisis data IKM. Berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan uraian layanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sapras	IKM Pe Jenis Layana
1	Bidang HI	9	77.78	77.78	83.33	77.78	86.11	86.11	86.11	80.56	77.78	81.42
2	Bidang Penta	195	96.54	99.49	93.59	99.74	95.51	97.95	98.08	96.67	99.74	97.47
3	Pelayanan Silnas Bidang Perindustrian	9	80.56	80.56	80.56	80.56	80.56	80.56	77.78	83.33	80.56	80.50
4	Bidang Lata	17	83.82	82.35	79.41	80.88	83.82	86.76	86.76	82.35	80.88	83.00
Rerata IKM Per Unsur			94.24	96.63	91.63	96.74	93.70	95.98	95.98	94.46	96.74	95.11
IKM Unit Layanan		95.11										
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:
- Lanjutkan pelayanan sudah baik
- Buat kotak saran fisik dan saluran pengaduan digital yang aktif serta mudah diakses
- Terima kasih, pelayanan jauh lebih baik dan akses mudah, petugas (Bapak Panji) sangat responsif dan memberikan solusi yang baik bagi karyawan dan Perusahaan sesuai dengan regulasi yang berlaku sehingga konsultasi PP berjalan dengan baik dan lancar
- Pelayanan sudah bagus, Mohon dijaga pelayanannya.

- Pelayanan sudah baik dan sangat membantu, dan mengarahkan dengan baik sampai selesai. Tetap melayani dengan sabar, dan baik pada masyarakat yang membutuhkan.
- Pelayanan sudah memuaskan. Semoga kualitas pelayanan terus ditingkatkan dan informasi pelatihan semakin lengkap serta mudah diakses
- Pelayanan lates sudah baik, semoga semakin lebih baik lagi
- Tingkat pelayanan yg sdh ramah dan memuaskan.
- Survei Bidang Lintas sangat memuaskan dan sangat produktif

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:

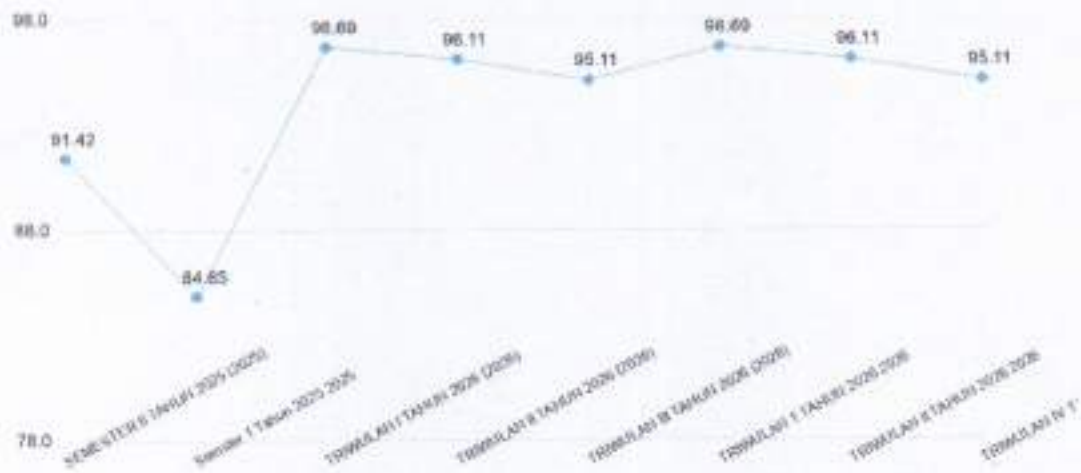
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Mengadakan rapat koordinasi tentang arahan kepada pelayan agar bisa cepat terselesaikan tepat waktu dan selalu siap sedia di pelayanan	TRIWULAN IV TAHUN 2026	Tim Kerja Pelayanan Publik dan Tata Laksana
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan rekapitulasi dan analisis hasil survei berdasarkan unsur pelayanan	TRIWULAN IV TAHUN 2026	Tim Kerja Pelayanan Publik dan Tata Laksana
3	Persyaratan	Mempermudah persyaratan yang diberikan kepada masyarakat	TRIWULAN IV 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.

Grafik Tren Nilai SKM



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. 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

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja periode TRIWULAN II 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	95.36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.19
3	Waktu Penyelesaian	92.44
4	Biaya/Tarif	97.98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93.85
6	Kompetensi Pelaksana	95.87
7	Perilaku Pelaksana	96.27
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.57
9	Sarana dan Prasarana	97.88

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Perindustrian dan Tenaga 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	Waktu Penyelesaian	Mengadakan Rapat Koordinasi tentang Arahkan kepada pelayan agar selalu berada di Meja Pelayanan	Sudah	Deskripsi: Melaksanakan rapat koordinasi dengan admin sisukma Dispernaker per Unit Layanan Hambatan: Keterbatasan SDM dan Perangkat	
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan petugas layanan di pelatihan public service	Sudah	Deskripsi: Mengikuti Pelatihan Public Service Hambatan: Sarana dan Prasarana yang masih kurang memadai	
3	Persyaratan	Mempermudah persyaratan bagi masyarakat yang minta pelayanan	Sudah	Deskripsi: Aktif melaksanakan pendampingan kepada pihak yang dilayani Hambatan: Adanya rintangan atau kekurangan pada berkasa persyaratan yang diajukan	

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 230 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 195 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 95.11. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN
DAN TENAGA KERJA



Setyo Ali Nugroho., S.Sos., M.H
Pembina Utama Muda
NIP. 196904171990091004

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: ☐ 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)

