

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II 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	6
BAB II ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
BAB IV KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	16
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	18

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 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut..... 11

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) 13

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut 14

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	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.

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Bidang HI	10	10
2	Bidang Penta	500	217
3	Bidang Perindustrian	5	10
4	Bidang Latas	15	14
Total		530	251

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 248 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	128	51.61%
		Perempuan	120	48.39%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	0.4%
		SMA/Sederajat	56	22.58%
		D1/D2/D3	85	34.27%
		D4/S1	103	41.53%
		S2	2	0.81%
		S3	1	0.4%
		ASN	8	3.23%
		TNI	1	0.4%
3.	Pekerjaan	POLRI	5	2.02%
		Swasta	154	62.1%
		Wirausaha	35	14.11%
		Ibu Rumah Tangga	6	2.42%
		Pelajar/Mahasiswa	14	5.65%
		Petani/Nelayan	5	2.02%
		Pekerja Lepas/Freelance	7	2.82%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	13	5.24%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	248	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

- **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 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:

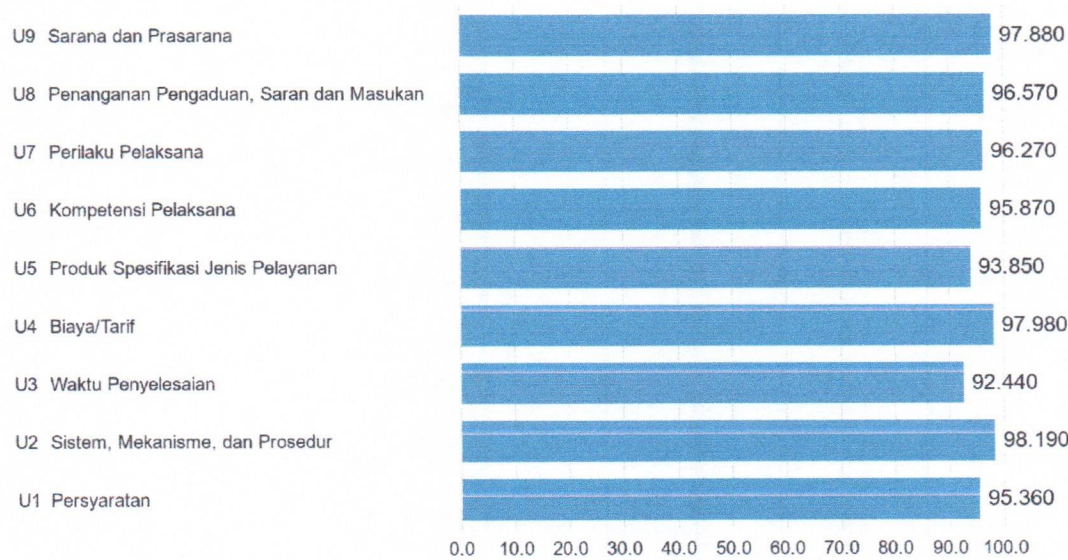
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Apr 2026 - 30 Jun 2026	91
2	Pengumpulan Data	01 Apr 2026 - 30 Jun 2026	91
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Apr 2026 - 30 Jun 2026	91
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 Jun 2026 - 30 Jun 2026	30

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:

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:

- Utamakan pelayanan terutama dalam bidang Legalitas / Perijinan Lembaga Pendidikan
- Pelayanan sangat baik dan responsif. Terimakasih
- Pelayanan sudah bagus terus ditingkatkan
- Agar supaya dipertahankan
- Pertahankan dan terus tinhkatkan utk lebih baik
- Telah melaksanakan pelayanan dengan baik

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 dan pelayanan agar selalu berada di meja pelayanan	TRIWULAN III TAHUN 2026	Tim Kerja Pelayanan Publik dan Tata Laksana
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan petugas layanan di pelatihan public servise	TRIWULAN III TAHUN 2026	Tim Kerja Pelayanan Publik dan Tata Laksana
3	Persyaratan	Mempermudah persyaratan bagi masyarakat yang minta pelayanan	TRIWULAN III 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 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 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	95.22
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.68
3	Waktu Penyelesaian	91.88
4	Biaya/Tarif	99.84
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93.47
6	Kompetensi Pelaksana	96.66
7	Perilaku Pelaksana	96.82
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.13
9	Sarana dan Prasarana	99.84

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	Mmegikutkan Petugas layanan di Pelatihan Public Service	Sudah	Deskripsi: Mengikuti Pelatihan Public Service Hambatan: Sarana dan Prasarana yang maasih kurang memadai	
3	Persyaratan	Mmempermudah Persyaratan bagi masyarakat yang minta pelayanan	Sudah	Deskripsi: Aktif melaksanakan pendampingan kepada pihak yang dilayani Hambatan: Adanya rintangan atau kekurangan pada berkas persyaratan yang diajukan	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 248 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 220 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 96.11. 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 Aji 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	6. Petugas merespon kebutuhan

dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	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)

