

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III 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..... 19

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 20

BAB IV KESIMPULAN..... 22

LAMPIRAN 23

 1. Kuesioner 23

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 25

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)..... 20

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 21

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 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	20 Jul 2026 - 30 Sep 2026	73
2	Pengumpulan Data	20 Jul 2026 - 30 Sep 2026	73
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	21 Sep 2026 - 30 Sep 2026	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 Okt 2026 - 01 Okt 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)	48	44
Total		48	44

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 21 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

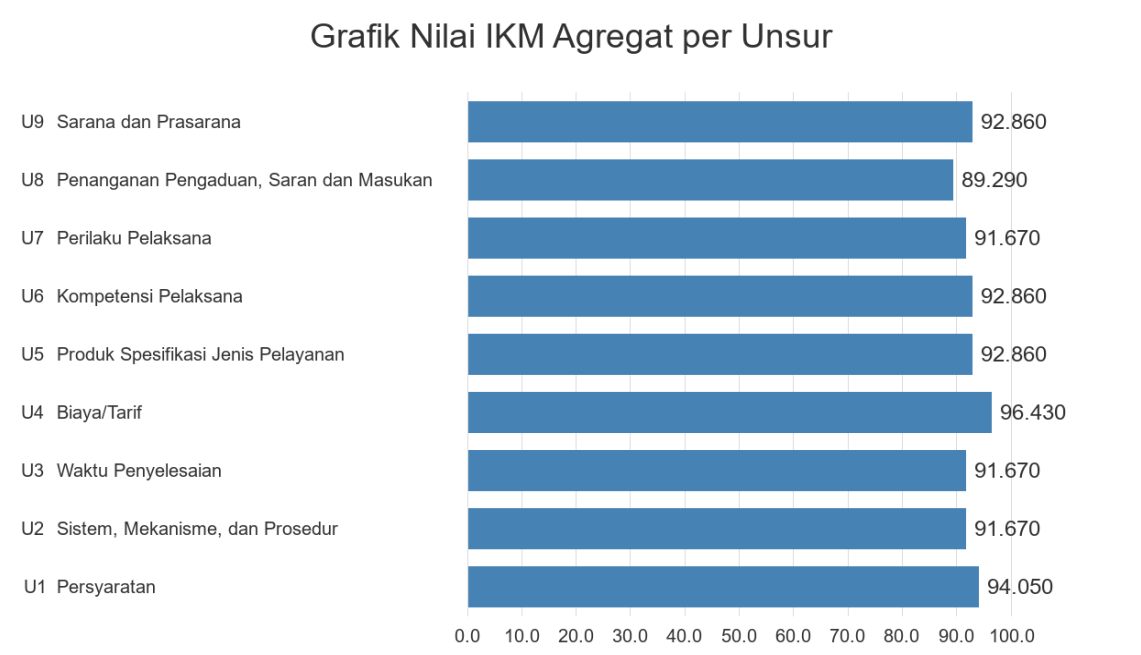
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	6	28.57%
		Perempuan	15	71.43%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	17	80.95%
		D1/D2/D3	2	9.52%
		D4/S1	2	9.52%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		ASN	0	0%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	1	4.76%
		Ibu Rumah Tangga	7	33.33%
		Pelajar/Mahasiswa	3	14.29%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	19.05%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	6	28.57%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	21	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. 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)	21	94.05	91.67	91.67	96.43	92.86	92.86	91.67	89.29	92.86	92.58
Rerata IKM Per Unsur			94.05	91.67	91.67	96.43	92.86	92.86	91.67	89.29	92.86	92.58
IKM Unit Layanan			92.58									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian. 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penguatan Kanal & Aksesibilitas Pengaduan 1. Memasang kotak saran fisik di setiap bengkel kerja dan area lobi utama.	Bulan Oktober 2026	Kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo

		2. Menyediakan formulir digital berbasis kode QR di titik-titik strategis area pelatihan. 3. Mengembangkan portal pengaduan daring resmi yang terintegrasi di situs web BLK. 4. Menetapkan nomor layanan pengaduan resmi via WhatsApp Helpdesk dengan jam operasional yang jelas. 5. Mempublikasikan alur penyampaian pengaduan melalui infografis di ruang tunggu. Standarisasi Respons & Prosedur Pelayanan 1. Menetapkan batas waktu maksimal konfirmasi awal laporan adalah 1x24 jam kerja. 2. Menentukan target penyelesaian investigasi aduan teknis maksimal 3 hari kerja. 3. Menyusun matriks eskalasi penanganan masalah berdasarkan tingkat urgensi kasus. 4. Membentuk Tim Penanganan Pengaduan dan Kepuasan Layanan lintas seksi kejuruan. 5. Memperbarui SOP penanganan keluhan pelanggan sesuai standar ISO manajemen mutu. Peningkatan		
--	--	--	--	--

		Fasilitas & Sarana Prasarana 1. Menjadwalkan perbaikan rutin sistem pendingin ruangan pada ruang teori dan laboratorium komputer. 2. Mengganti peralatan praktik yang aus atau rusak berdasarkan masukan peserta pelatihan. 3. Menambah ketersediaan stopkontak dan fasilitas pengisian daya di area istirahat peserta. 4. Melakukan kalibrasi berkala pada mesin-mesin industri di bengkel kerja kejuruan. 5. Memperbaiki fasilitas sanitasi, toilet, dan ketersediaan air bersih secara harian. Penyempurnaan Kurikulum & Metode Pelatihan 1. Menyesuaikan modul pelatihan kejuruan dengan standar kebutuhan kompetensi industri terkini. 2. Menambah porsi jam praktik bengkel ketimbang penyampaian teori di kelas. 3. Memperbarui software desain dan pemrograman yang digunakan dalam pelatihan digital. 4. Mengintegrasikan materi soft skills serta etos kerja		
--	--	--	--	--

		industri ke dalam silabus pelatihan. 5. Mengadakan pre-test dan post-test harian untuk mengukur efektivitas penyampaian materi. Pengembangan Kualitas Instruktur & Tenaga Pendukung 1. Mengikutsertakan instruktur dalam program magang industri guna menyerap teknologi mutakhir. 2. Mengadakan pelatihan pelayanan prima bagi seluruh staf front office dan petugas keamanan. 3. Melakukan evaluasi kinerja instruktur menggunakan kuesioner penilaian berkala dari peserta. 4. Menginstruksikan pendampingan intensif bagi peserta yang mengalami keteringgalan materi. 5. Menggelar workshop metode pengajaran interaktif bagi tenaga pelatih kejuruan. Optimalisasi Penyaluran Kerja & Bursa Kerja Khusus (BKK) 1. Menjalin nota kesepahaman rekrutmen baru dengan 10 perusahaan mitra lokal setiap triwulan. 2. Mengadakan job fair mini internal secara berkala menjelang akhir		
--	--	---	--	--

		kelulusan angkatan pelatihan. 3. Memperbaiki sistem database penelusuran lulusan melalui aplikasi tracer study terintegrasi. 4. Mengirimkan profil dan kompetensi lulusan secara proaktif kepada asosiasi pengusaha setempat. 5. Membuka layanan bimbingan karier dan konsultasi penempatan kerja di kantor pelayanan. Manajemen Konsumsi, Akomodasi, & Kesejahteraan Siswa 1. Mengganti penyedia catering konsumsi yang mendapat skor kepuasan rendah dari peserta. 2. Menjamin menu makanan harian memenuhi standar gizi dan disajikan tepat waktu. 3. Memperbaiki fasilitas bagi peserta pelatihan berbasis kompetensi dan sanitasi. 4. Menetapkan jadwal inspeksi kebersihan ruang workshop minimal seminggu sekali. 5. Menyediakan air minum isi ulang higienis di setiap koridor kelas dan bengkel praktik. Penguatan Transparansi &		
--	--	---	--	--

		Akuntabilitas Birokrasi 1. Mempublikasikan laporan rekapitulasi penyelesaian keluhan pelanggan di papan pengumuman setiap bulan. 2. Melakukan audit internal terhadap pengadaan bahan pelatihan secara berkala. 3. Mengumumkan kriteria dan tahapan seleksi penerimaan peserta secara transparan sejak awal. 4. Mengirimkan surat pemberitahuan resmi kepada instansi pengawas terkait tindak lanjut aduan berat. 5. Membuka kanal pengaduan khusus dugaan maladministrasi dan gratifikasi. Evaluasi Berkala & Pengukuran Kepuasan Layanan 1. Melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap peserta di setiap akhir sesi pelatihan. 2. Mengolah data kuesioner saran menjadi rekomendasi kebijakan perbaikan manajemen triwulanan. 3. Mengadakan forum konsultasi publik yang melibatkan unsur asosiasi industri, serikat pekerja, dan		
--	--	--	--	--

		akademisi. 4. Memetakan unit kejuruan yang paling banyak menerima keluhan untuk dilakukan pembinaan khusus. 5. Memberikan apresiasi kepada unit kerja balai yang memperoleh skor pelayanan tertinggi. Kemitraan, Keberlanjutan, & Transformasi Digital 1. Mengembangkan sistem absensi berbasis sidik jari atau pengenalan wajah untuk ketepatan waktu peserta. 2. Menyediakan modul materi pelatihan dalam format video pendek yang dapat ditonton berulang. 3. Mengadakan sertifikasi internasional untuk program kejuruan teknologi informasi. 4. Memperkuat kerja sama pemanfaatan bengkel kerja dengan asosiasi industri di akhir pekan. 5. Mengoptimalkan aplikasi SIAPkerja untuk kemudahan administrasi pendaftaran dan kelulusan peserta.		
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Rencana aksi UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Dispernaker Kabupaten Sukoharjo berfokus pada peningkatan kompetensi dan daya saing tenaga kerja lokal melalui	Bulan Oktober 2026	Kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo

		Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK) yang selaras dengan kebutuhan industri. Program ini didanai melalui APBD, APBN, maupun DBHCHT dengan menyasar berbagai kejuruan strategis, seperti garmen apparel, teknik otomotif, pengelasan, kelistrikan, tata boga, dan TIK. Selain pelatihan teknis dan pembentukan karakter kerja, rencana aksi ini memprioritaskan pemutakhiran sarana bengkel, peningkatan kompetensi instruktur, serta perluasan kemitraan dengan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI) guna memastikan kurikulum relevan dan mampu memfasilitasi penempatan kerja maupun rintisan wirausaha mandiri. Mekanisme dan prosedur operasional BLK Sukoharjo dijalankan secara terstruktur melalui alur pelayanan bertahap yang berstandar baku. Tahapan diawali dengan sosialisasi publik dan pendaftaran daring (via ekosistem SIAPkerja) maupun luring di Kios		
--	--	--	--	--

		Pelayanan BLK, yang dilanjutkan dengan verifikasi berkas administratif, tes tertulis, dan wawancara untuk menjaring peserta potensial. Peserta yang lolos mengikuti pembelajaran intensif berbobot praktik 70–80%, diakhiri dengan evaluasi internal dan uji kompetensi resmi berstandar BNSP melalui Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP). Prosedur ditutup dengan pendampingan pascapelatihan, penyaluran magang/kerja, serta pemantauan rekam jejak lulusan (*tracer study*) guna mengukur efektivitas serapan tenaga kerja secara berkelanjutan.		
3	Waktu Penyelesaian	Rencana aksi pengukuran waktu penyelesaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD BLK Kabupaten Sukoharjo difokuskan pada digitalisasi instrumen dan standarisasi durasi pengisian agar tidak membebani peserta maupun pengguna layanan. Pelaksanaan survei diintegrasikan langsung pada tahapan penutupan pelatihan, evaluasi pasca-uji kompetensi, serta di loket Kios Siap Kerja	Bulan Oktober 2026	Kepala UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo

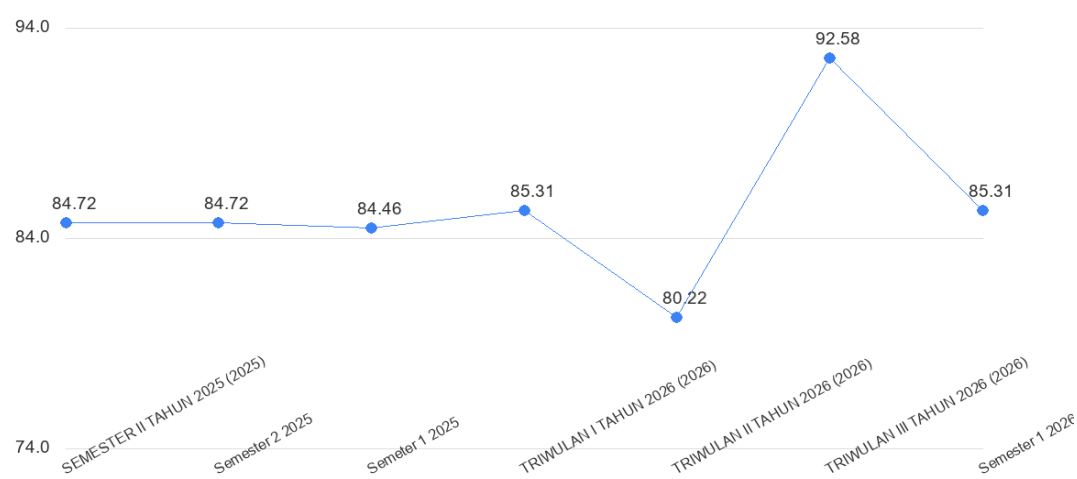
		menggunakan kuesioner digital berbasis kode QR dan tablet layanan. Melalui penyederhanaan indikator teknis sesuai regulasi PermenPANRB, target waktu penyelesaian pengisian mandiri oleh responden dipatok secara presisi antara 3 hingga 5 menit per orang, sehingga tingkat partisipasi tetap tinggi tanpa mengganggu agenda teknis pelatihan. Tahap lanjutan berpusat pada optimalisasi efisiensi waktu dalam agregasi, analisis data, dan pelaporan hasil survei kepuasan secara periodik. Tim pengelola data BLK menetapkan batas waktu pengolahan data otomatis melalui sistem paling lambat 3 hari kerja setelah setiap gelombang pelatihan berakhir, diikuti penyusunan laporan rekapitulasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maksimal 7 hari kerja pada setiap akhir triwulan. Hasil analisis kecepatan dan kualitas layanan tersebut kemudian dipublikasikan secara transparan pada papan		
--	--	--	--	--

		maklumat informasi publik serta dijadikan rekomendasi perbaikan cepat bagi instruktur dan unit sarana-prasarana dalam siklus pelatihan berikutnya.		
--	--	--	--	--

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.

Grafik Tren Nilai SKM



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 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	82.32
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.32
3	Waktu Penyelesaian	81.10
4	Biaya/Tarif	78.66
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79.88
6	Kompetensi Pelaksana	79.27
7	Perilaku Pelaksana	79.27
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79.88
9	Sarana dan Prasarana	79.27

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	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki dan Renovasi Sarana dan Prasana UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo	Sudah	Deskripsi: Terlaksana dengan baik. Hambatan: -	Terlampir
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Lebih cepat dalam menangani Pengaduan, Saran dan Masukan demi kepuasan pelayanan pada UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Sukoharjo	Sudah	Deskripsi: Terlaksana dengan baik. Hambatan: -	Terlampir
3	Perilaku Pelaksana	Melakukan Evaluasi Secara Berkala untuk Memperbaiki Perilaku Pelaksana secara baik dan profesional.	Sudah	Deskripsi: Terlaksana dengan baik. Hambatan: -	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 21 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 21 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD BALAI LATIHAN KERJA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 92.58. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPTD BALAI LATIHAN KERJA telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 30 September 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 - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)





