

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



DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN
KOTA PAYAKUMBUH
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

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

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 125 orang dan sampel sebanyak 94 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 94 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

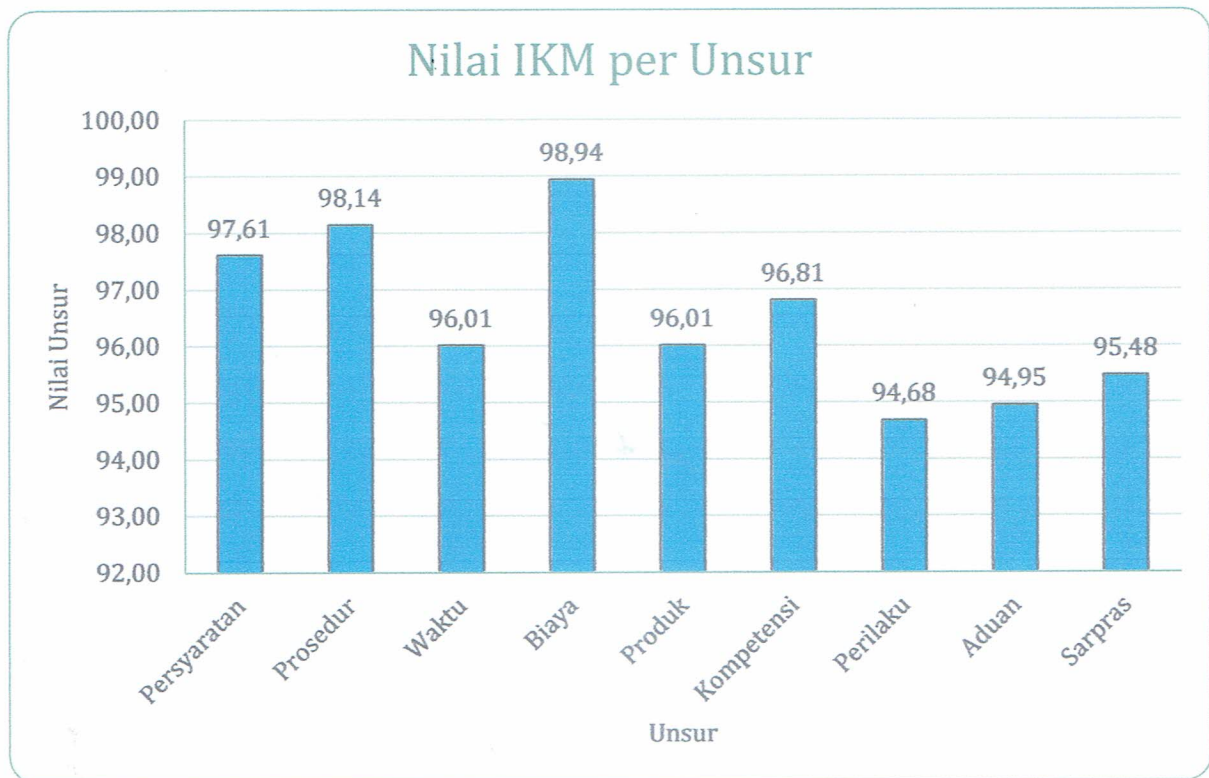
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	24	95,72 %
		Perempuan	70	96,79 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	29	96,07%
		D1/D2/D3	31	96,15%
		D4/S1	30	97,31%
		S2	1	97,22%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	2	2,13%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	2,13%
		Tidak Bekerja	18	19,14%
		Pensiunan	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Lainnya	72	76,60%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pembuatan AK-1	94	97,61	98,14	96,01	98,94	96,01	96,81	94,68	94,95	95,48	97,61
Rerata IKM Per Unsur			97,61	98,14	96,01	98,94	96,01	96,81	94,68	94,95	95,48	97,61
IKM Unit Layanan			96,51									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek perilaku pelaksana, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 94,68. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan mendapatkan nilai 94,95 dan diikuti oleh Sarana dan Prasarana dengan nilai 95,48.

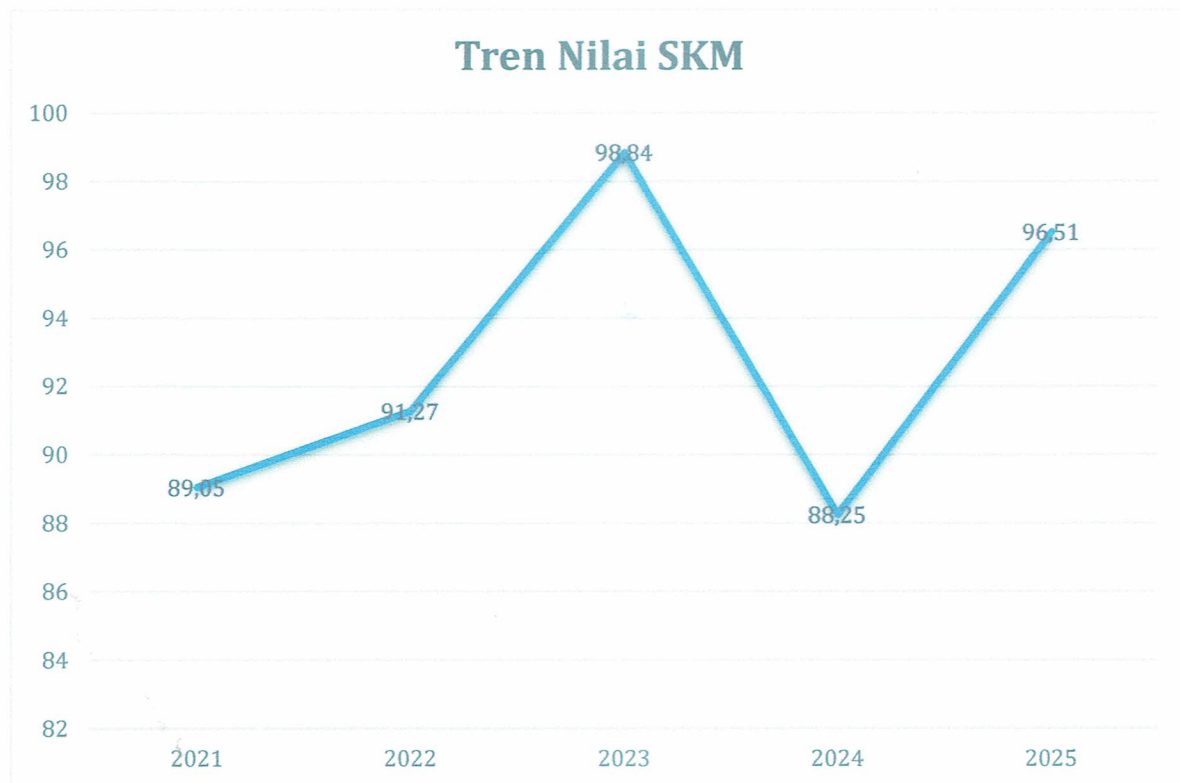
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah Tingkatkan kompetensi dan sikap petugas melalui pelatihan dan monitoring, Perkuat kanal pengaduan, percepat respon, dan optimalkan tindak lanjut serta Evaluasi dan perbaiki fasilitas layanan secara berkala.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Perilaku Petugas	Meningkatkan kualitas sikap dan pelayanan petugas melalui pelatihan, penegasan standar perilaku, serta monitoring dan pemberian apresiasi.	Januari 2026	Bidang Tenaga Kerja
2	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Mengoptimalkan kanal pengaduan, mempercepat respon melalui penetapan SLA dan memperkuat publikasi layanan pengaduan.	Januari 2026	Bidang Tenaga Kerja
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan audit fasilitas, memperbaiki atau menambah sarana yang dibutuhkan, meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan, serta memastikan pemeliharaan rutin.	Januari 2026	Bidang Tenaga Kerja

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

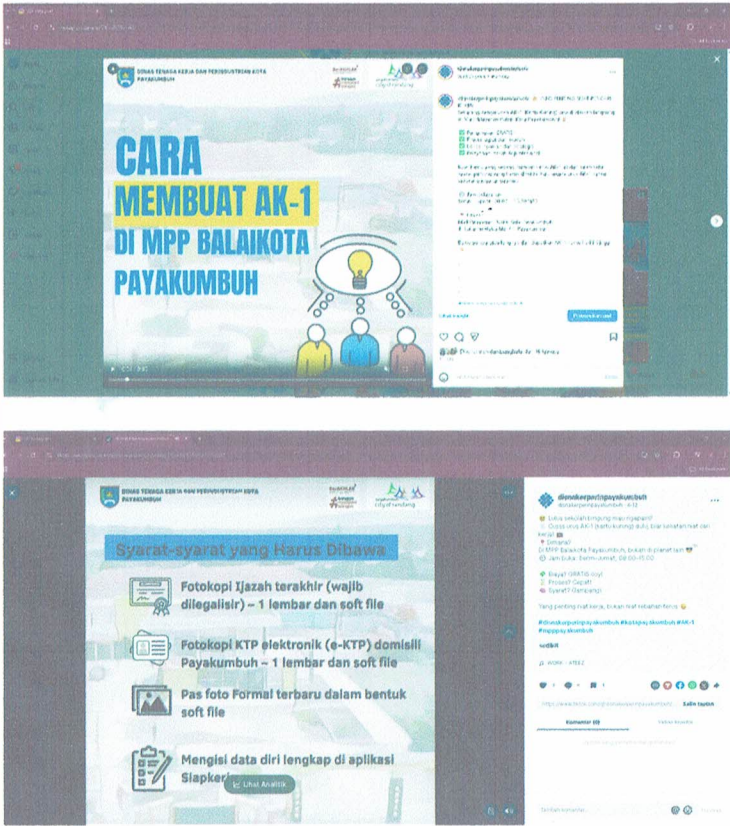
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

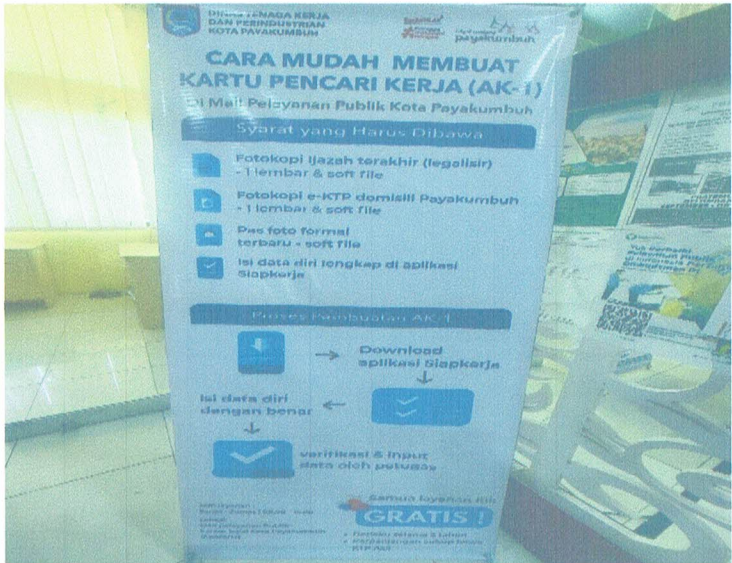
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh periode (Januari-Juni 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

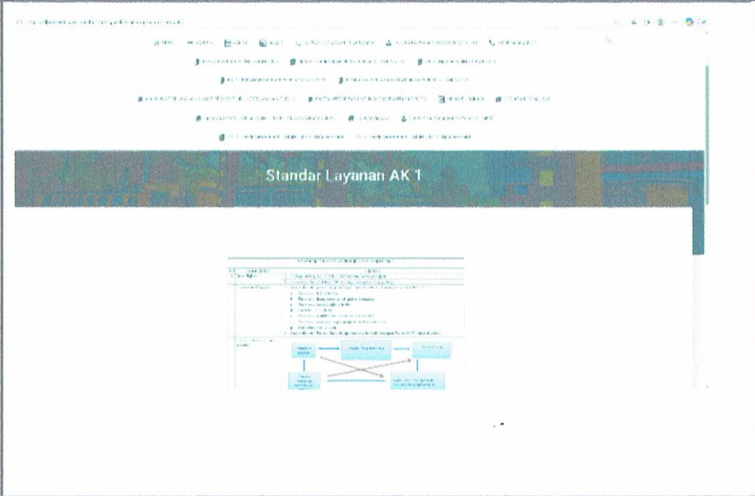
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Januari-Juni 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,800
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,900
3	Waktu Penyelesaian	3,800
4	Biaya/Tarif	4,000
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,725
6	Kompetensi Pelaksana	3.838
7	Perilaku Pelaksana	3.863
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.763
9	Sarana dan Prasarana	3,950

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (Januari-Juni 2025). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Produk spesifik jenis pelayanan	• Penyusunan dan penyebarluasan Standar Pelayanan Kartu Pencari Kerja yang lebih jelas dan rinci • Sosialisasi melalui media sosial dan banner di tempat pelayanan	Sudah	

2	Sarana prasarana	Pengecekan dan pemeliharaan rutin terhadap perangkat komputer dan jaringan untuk pelayanan.	Sudah	
3	Persyaratan	• Penyederhanaan informasi syarat pembuatan kartu pencari kerja dalam bentuk infografis yang mudah dipahami	Sudah	

		• Pembaruan informasi syarat pada papan pengumuman dan website dinas		
--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 94 orang mengisi SKM pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 96,51. Meskipun demikian, nilai SKM Disnakerperin Kota Payakumbuh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan aspek perilaku pelaksana, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kota Payakumbuh, 21 November 2025

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan
Perindustrian Kota Payakumbuh



YASRIL, S.ST., M.T

NIP. 19691017 199003 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

[illegible][illegible][illegible][illegible]

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

