

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
(SKM)

DISNAKERTRANS PROV. JATENG

SEMESTER II (07 Juli 2025 – 20 November 2025)



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
Jln. Pahlawan No. 16 Telp. (024) 8311713 Fax. (024) 8311711 Semarang

DAFTAR ISI

BAB I.....1

PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. 1

1.3 Maksud dan Tujuan2

BAB II.....3

PENGUMPULAN DATA SKM..... 3

2.1 Tren Nilai SKM 3

BAB III.....4

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA5

Rekapitulasi Hasil SKM di Lingkungan Disnakertrans Prov Jawa Tengah Semester I Tahun 20256

BAB IV.....8

KESIMPULAN9

LAMPIRAN 9

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 10

2.

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.

Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan pedoman dalam penilaian kinerja pelayanan publik. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Disnakertrans Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Hasil SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Disnakertrans Provinsi Jawa Tengah. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Sebagai dasar pelaksanaan SKM bagi seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, diterbitkan Surat Sekretaris Daerah tanggal 16 Januari 2025 nomor 000.8.3.4/12 Pelaksanaan SKM Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025, mewajibkan pelaporan SKM dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun atau per semester.

Disnakertrans Provinsi Jawa Tengah melaksanakan SKM secara daring melalui ESKM JATENG dan mandiri yang dilaksanakan oleh Tim Pelaksana SKM masing-masing. Adapun tahapannya dimulai dari penyusunan kuesioner secara daring, yang kemudian didapatkan link kuesioner untuk dibagikan kepada para pengguna layanan/responden yang disampaikan melalui aplikasi percakapan (whatsapp), secara otomatis setelah kuesioner dikirimkan oleh responden, didapatkan hasil survei yang terekam di masing-masing akun ESKM JATENG. Hasil survei tersebut kemudian dianalisa dan dilaporkan, tembusan laporan disampaikan kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah. Pengolahan data dilaksanakan dengan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas.

Tahapan pelaksanaan SKM di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tahun 2025 sebagai berikut

- a. Persiapan Januari 2025
- b. Penyebaran kuesioner Februari s.d. Juni 2025;
- c. Pengolahan data dan Laporan Juni 2025;

2.1 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan

publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM kali ini, jumlah responden mengalami peningkatan dibandingkan dengan periode sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan semakin tinggi. Meningkatnya jumlah responden mencerminkan meningkatnya kesadaran, keterlibatan, dan kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Jumlah responden yang lebih banyak memberikan data yang lebih representatif dan memperkuat validitas hasil SKM. Artinya, hasil survei semakin mencerminkan persepsi masyarakat secara umum.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Dari hasil olah data kuesioner SKM didapatkan nilai IKM seluruh UPT di lingkungan Disnakestrans Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2025 adalah kategori A (Sangat Baik) dengan jumlah responden 592 orang. Saran hasil SKM di rekapitulasi kemudian dianalisa, hasil analisa tersebut digunakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga dapat menjadi acuan dalam menentukan rencana tindak lanjut perbaikan, dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah. Seluruh laporan diunggah di ESKM JATENG dengan alamat <https://eskm.jatengprov.go.id/laporan/umum>.

Rekapitulasi Hasil SKM di Lingkungan Disnakertrans Provinsi Jawa
Tengah Semester II Tahun 2025

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Prosentase Realisasi RTL Periode Sebelumnya
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi	91,5	90	90	91,25	90,5	90	91,25	89,5	88,25	90,25	Sangat Baik	655	Daring	a. Kompetensi Pelaksana	Koordinasi dengan Sekretaris Dinas Terkait Kompetensi Pelaksana	100%
															b. Kelengkapan sarana dan Prasarana	Koordfinasi dengan Kasubag Umum terkait dengan pengadaan sarana dan prasarana penunjang	100%
															c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mensosialisasikan Standar Pelayanan tentang pengangan pengaduan, sarana dan masukan terbaru melalui kanal pengaduan Disnakertrans Prov Jateng	100%
2	Balai Keselamatan Kerja	91,5	91,5	90,5	92	90,5	89	90,25	89,25	89	90,5	Sangat Baik	218	Daring	a. Kompetensi Pelaksana	Dilakukan rapat kaji ulang manajemen untuk membahas terkait penyusunan analisa kebutuhan pelatihan untuk refreshment training guna meningkatkan kompetensi penguji K3	100%
															b. Kelengkapan sarana dan Prasarana	Koordinasi dengan Kasubbag Tatausaha terkait pengadaan peralatan penunjang kegiatan	
															c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Dilakukan rapat kaji ulang manajemen	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Prosentase Realisasi RTL Periode Sebelumnya
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
3	Balai Latihan Kerja Cilacap	96,5	90,25	90,75	87,5	90,5	88	90,25	88,5	88,25	90	Sangat Baik	90	Daring	1. Biaya 2. Kompetensi Pelaksana 3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana	1. Koordinasi dengan Kepala BLK Cilacap terkait peningkatan unsur biaya 2. Koordinasi dengan Kepala BLK Cilacap terkait peningkatan unsur Kompetensi Pelaksana 3. Koordinasi dengan Kepala BLK Cilacap terkait peningkatan unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana	100%
4	Balai Latihan Kerja Semarang 1	89,25	89,25	93	98,5	92,5	92	91,5	88	88,75	89,25	Baik	53	Daring	1. Prosedur 2. Kelengkapan Sarana dan Prasarana 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pemeliharaan sarpras pelatihan 2. Penyusunan/pembaharuan kurikulum	100%
5	Balai Latihan Kerja Semarang 2	87,5	85,5	85,5	89,5	88,75	90,25	90,75	89,25	84,75	88	Baik	76	Daring	1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan	1. Koordinasi dengan Kepala BLK Semaang 2 terkait peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana. 2. Koordinasi dengan Kepala BLK Semaang 2 terkait peningkatan prosedur 3. Koordinasi dengan Kepala BLK Semaang 2 terkait peningkatan waktu pelayanan	100 %
6	Balai Pelatihan Kerja dan Transmigrasi	91,75	91,25	90,5	90,75	91,5	91,5	92,75	91,5	88,5	91	Sangat Baik	108	Daring	1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana 2. Waktu Pelayanan 3. Biaya	1. Koordinasi dengan Kepala BLK Klampok terkait peningkatan unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana 2. Koordinasi dengan Kepala BLK Klampok terkait peningkatan unsur Waktu Pelayanan 3. Koordinasi dengan Kepala BLK Klampok terkait peningkatan unsur Biaya	100 %

7	Unit Pelayanan Publik Disnakertrans Prov, Jateng	88,75	88	88	88,75	87,5	90,5	92,25	90,25	89,25	89,25	Sangat Baik	62	Daring	1. Produk Spesifikasi 2. Persyaratan 3. Biaya	1. Koordinasi dengan Sekretaris Dinas terkait Unsur Produk Spesifikasi 2. Koordinasi dengan Sekretaris Dinas terkait peningkatan Persyaratan 3. Koordinasi dengan Sekretaris Dinas terkait peningkatan Biaya	100 %
---	--	-------	----	----	-------	------	------	-------	-------	-------	-------	----------------	----	--------	---	---	-------

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Disnaker Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2025, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai IKM rata- rata 90,25.
- 2. Tren Hasil SKM Disnakertrans Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

PERIODE	2022				2023		2024		2025	2025
	TW I	TW II	TW III	TW IV	SEM I	SEM II	SEM I	SEM II	SEM I	SEM II
NILAI IKM	85,75	85,75	84	85	83.75	83,75	86,5	87,5	90	90,25
RATA- RATA IKM	85,125				83,75		87		90.125	
JUMLAH RESPOND EN	330	311	479	139	816	807	804	746	655	592

- 3. Menindaklanjuti hal tersebut, maka guna peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Melakukan Review SOP dan SPP.
 - b. Melakukan audit ulang indikator pelayanan memastikan target mutu layanan tercapai.
 - c. Melakukan perbandingan data IKM dengan data objektif kinerja (output/outcome).
 - d. Melakukan analisis Segmen Responden: membandingkan responden lama vs baru, dan unit pelayanan mana yang menurun tajam.
 - e. Melakukan identifikasi layanan prioritas pada aspek layanan yang paling berkontribusi terhadap penurunan IKM.
 - f. Sosialisasi Standar Pelayanan secara berkala.
 - g. Meningkatkan Kualitas Pelayanan, terutama pada titik-titik layanan yang mendapat banyak keluhan.
 - h. Melakukan Survei Kualitatif Tambahan, misalnya FGD, Monitoring, serta wawancara untuk mengetahui ketidakpuasan masyarakat

Semarang, 25 November 2025

KEPALA DINAS
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI JAWA TENGAH



AHMAD AZIZ, SE, M.Si
Pemimpin Utama Muda
NIP. 19080617 199803 1 007

LAMPIRAN

Pelaksanaan SKM dilingkungan Disnakertrans Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2025 menggunakan SKEMA JATENG (www.skema.jatengprov.go.id), nilai IKM masing-masing UPP dapat dilihat dari sistem tersebut.

SKEMA

MENU ADMINOPD

- Data Organisasi
- Data User
- Data Kuesioner
- Survey
- IKM
- SPP
- LAPORAN

MENU REKAP

- Rekap IKM

SKEMA JATENG

Dashboard / Rekap IKM

REKAP IKM -

Organisasi1. Dinas Tenaga Kerja Dan TransmigrasiRekap Organisasi (.xlsx)

PeriodeSemester II Th. 2025 (07 Juli 2025 s/d 20 November 2025)

Download IKM (.xlsx)Rekap Responden (.xlsx)

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.65	91.25	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.6	90	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.6	90	A	Sangat Baik
4	Biaya	3.65	91.25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.62	90.5	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.6	90	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.64	91	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.58	89.5	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.53	88.25	B	Baik
JUMLAH		32.47	811.75		
NILAI IKM		3.61	90.25	A	Sangat Baik

