

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN
TAHUN 2025**

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Ppid Kementerian Ketenagakerjaan, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. 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 Survey 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.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup

Ppid Kementerian Ketenagakerjaan. Adapun sasaran 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.

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 Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Adapun daftar unsur sebagai berikut:

1. U1 = Persyaratan
2. U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. U3 = Waktu Penyelesaian
4. U4 = Biaya/Tarif
5. U5 = Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. U6 = Kompetensi pelaksana
7. U7 = Perilaku pelaksana
8. U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. U9 = Sarana dan Prasarana

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Layanan PPID	Periode Lokus Ujicoba	89.86	85.81	85.14	90.54	87.84	87.50	91.55	87.84	88.51	88.29	B (Setuju)	37	hybrid	1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana	1. Persyaratan: - 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: 1. Akan dilakukan evaluasi kendala yang dialami guna mempermudah mekanisme dan prosedur permohonan informasi	0%

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. Waktu Penyelesaian: 1. Akan dilakukan rapat evaluasi dengan unit teknis terkait untuk memastikan penyampaian informasi sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan di dalam peraturan 4. Biaya/Tarif: - 5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan: - 6. Kompetensi pelaksana: 1. Akan dilakukan pembinaan bagi petugas PPID untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi terkait pelayanan informasi publik 7. Perilaku pelaksana: 8. Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan 9. Sarana dan Prasarana		
2	Layanan PTSA	Periode Lokus Ujicoba	95.83	91.67	79.17	87.50	79.17	85.42	87.50	79.17	81.25	85.19	B (Setuju)	6	hybrid	1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan 9. Sarana dan Prasarana	1. Persyaratan: - 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: - 3. Waktu Penyelesaian: 1. Akan dilakukan evaluasi terkait penyelesaian waktu layanan untuk memastikan terlaksananya pelayanan prima 4. Biaya/Tarif: - 5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan: 1. Akan dilakukan rapat evaluasi secara rutin	0%

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	terkait produk layanan 6. Kompetensi pelaksana: - 7. Perilaku pelaksana: - 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: 1. Akan dilakukan evaluasi rutin terkait penanganan pengaduan 9. Sarana dan Prasarana: -	
	Rata Rata		92.84	88.74	82.16	89.02	83.50	86.46	89.52	83.50	84.88	86.74	B (Setuju)					

*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras

***Perhitungan rata-rata Kabupaten/Kota dilakukan dengan merata-rata nilai dari masing-masing UPP. Jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali dalam setahun, maka yang diambil adalah rata-rata tahunannya untuk dimasukkan ke dalam perhitungan IKM Kabupaten/Kota.

Jakarta, 25 November 2025

Kepala Biro Hubungan Masyarakat



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan bsre



Faried Abdurrahman Nur Yuliono, S.STP., M.M.

NIP 197707031996021001