



bangga
melayani
bangsa

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Triwulan I
Tahun 2026



**DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kepada Allah SWT atas penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen telah selesai disusun. Pelaksanaan SKM pada hakekatnya untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima (*excellent service*) dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap masyarakat.

Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan 9 (Sembilan) unsur SKM terdiri dari :

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. Sarana dan prasarana;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen pada Triwulan I Tahun 2026 sebesar 92,22 kategori Sangat Baik Capaian ini senantiasa akan terus ditingkatkan menuju pelayanan Prima.

Dengan hati terbuka, kami siap menerima saran dan masukan yang bersifat membangun guna peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga penyelenggaraan pelayanan *public* sesuai dengan harapan dan tuntunan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dapat terwujud.

Kebumen, 17 April 2026
Kepala Dinas Tenaga Kerja
Kabupaten Kebumen



Cokro Aminoto, S.IP, M.Kes
Pembina Utama Muda/IV/c
NIP. 196611291987021004

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
 BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	 4
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2026 ...	4
 BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	 7
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2026.....	 7
 BAB IV KESIMPULAN	 11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dalam berbagai sektor pelayanan publik, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan guna mengukur indeks kepuasan masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu layanan yang disediakan, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dipastikan berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Indeks kepuasan masyarakat sebagai hasil survei kepuasan masyarakat dalam pengguna layanan memperoleh layanan publik menjadi acuan penting dalam mendukung percepatan implementasi reformasi birokrasi khususnya area perubahan bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu diketahui indeks kepuasan masyarakat dari pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen. Indeks kepuasan masyarakat ini dapat menginterpretasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dan menjadi acuan untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah ditetapkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dan Keputusan Bupati Kebumen Nomor 060/355 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen guna menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dengan metode survei yang seragam, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip pelayanan yang mencakup mudah, transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan tepat waktu bukan sekedar slogan saja, melainkan benar-benar dipastikan dapat terwujud. Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen mendasari :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; dan
- e. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pemkab Kebumen mempunyai maksud untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen yang dilaksanakan dengan metode survei yang seragam.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan sasaran dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagai berikut:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja;
- b. mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkankualitas pelayanan publik;
- c. mendorong Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.

Dengan dilaksanakan survei kepuasan masyarakat di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen diperoleh manfaat yaitu:

- a. diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja;
- b. diketahui kinerja Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja yang telah dilaksanakan secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;



- d. diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- e. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2026 oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 060/274 Tanggal 04 Maret 2021 hal Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Elektronik per triwulan dalam setahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai
Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan
Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,27	A (Sangat Baik)
2	Prosedur	95,66	A (Sangat Baik)
3	Waktu Pelayanan	84,76	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	98,21	A (Sangat Baik)
5	Produk Layanan	89,3	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	89,53	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	91,75	A (Sangat Baik)
8	Sarana dan Prasarana	95,63	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan,	98,24	A (Sangat Baik)

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026

No .	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2026)												Penanggung Jawab
			Januari				Februari				Maret				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Unsur Terendah 1 Waktu Pelayanan	3.3 Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus										✓	✓		Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi
	Produk Layanan	5.3 Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus										✓	✓	✓	Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi
	Kompetensi Pelaksana	6.3 Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus											✓	✓	Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2026

BAB III

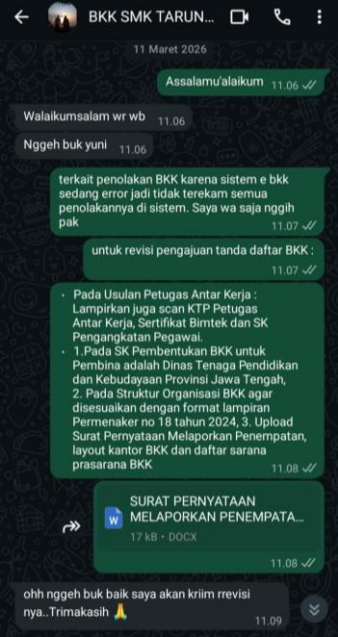
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026

Tabel 3.1

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	3.3 Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus	Sudah	Waktu pelayanan dilakukan dalam proses verifikasi ajuan tanda daftar melalui aplikasi. Proses verifikasi relatif cepat karena hanya berupa pengecekan dokumen yang diunggah. Namun, apabila terdapat ketidaksesuaian, hasil verifikasi akan ditolak sehingga perlu dilakukan perbaikan dan pengunggahan ulang oleh admin BKK di masing-masing sekolah. Selanjutnya, guna		Pemahaman petugas BKK dan admin e-BKK yang masih terbatas terkait tata cara pengajuan tanda daftar menjadi salah satu kendala dalam proses pelayanan sehingga memerlukan waktu yang lama. Sebagai solusi, dilakukan komunikasi secara intensif melalui telepon dan WhatsApp untuk memberikan pendampingan serta



No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			meningkatkan waktu pelayanan dilakukan komunikasi digital melalui pesan whats app sebagai tindak lanjut dari penolakan verifikasi supaya admin BKK melakukan pengunggahan data ulang.	Dokumentasi komunikasi melalui pesan whats app dengan admin BKK terkait proses layanan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus sebagai peningkatan efisiensi waktu pelayanan	panduan secara langsung dalam proses pengusulan, sehingga pengajuan dapat dilakukan dengan lebih tepat dan sesuai ketentuan.
	5.3 Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus	sudah	Upaya peningkatan kualitas produk layanan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus dilakukan dengan mengacu pada Permenaker 18 Th 2024 tentang Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri dan Kepdirjen Binapenta dan PKK No. 3/95/PK.01.02/VI/2025 Tentang pedoman penetapan petugas Antar kerja dalam penyelenggaraan layanan penempatan tenaga kerja. Dalam layanan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus, permohonan diawali registrasi melalui	 Dokumentasi komunikasi dengan admin BKK terkait adanya perbaikan data	Adanya ketidakpahaman admin E-BKK sekolah mengenai alur dan persyaratan produk layanan, sehingga visitasi ke BKK sekolah tertunda karena ada beberapa dokumen yang tidak sesuai format.

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			bkk.kemnaker.go.id, kemudian dilanjutkan login pada siapkerja.kemnaker.go.id untuk melengkapi data, serta pengunggahan persyaratan melalui bkk.kemnaker.go.id. Petugas melakukan verifikasi dokumen; apabila tidak sesuai akan ditolak dan tindak lanjutnya petugas akan menghubungi admin BKK sekolah untuk melakukan perbaikan data. Apabila sesuai maka tindak lanjutnya dilakukan visitasi ke BKK sekolah. Jika hasil visitasi sesuai, maka diterbitkan SK BKK melalui aplikasi e-BKK dan diunggah pada bkk.kemnaker.go.id. Setelah SK terbit, BKK wajib mengajukan petugas antar kerja paling lambat 1 tahun sejak persetujuan.	 Dokumentasi Visitasi dan verifikasi ajuan surat tanda daftar BKK ke SMK yang sudah mengajukan melalui aplikasi ebkk.kemnaker.go.id  Dokumentasi SK BKK  Dokumentasi SK PAK	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	6.3 Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus	sudah	Untuk meningkatkan kompetensi pelaksana, dilakukan pembinaan internal dan coaching secara berkala melalui pengarahan, diskusi kasus, serta pendampingan oleh atasan. Evaluasi kinerja juga dilaksanakan melalui monitoring serta pemanfaatan umpan balik dari masyarakat sebagai dasar perbaikan layanan. Dengan langkah tersebut, kompetensi pelaksana diharapkan terus meningkat sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih profesional, responsif, dan sesuai standar, serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.	 Dokumentasi pembinaan internal bidang penempatan tenaga kerja dan transigrasi	Dalam melaksanakan pembinaan internal dan coaching, adapun hambatannya antara lain keterbatasan waktu karena padatnya aktivitas pelayanan



BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Tenaga Kerja telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut SKM Triwulan I Tahun 2026 dengan prosentase 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut / jumlah rencana tindak lanjut x 100%) dengan nilai SKM 92,22 sehingga memperoleh predikat sangat baik.
2. Pelaksanaan tindak lanjut telah berjalan sesuai rencana, khususnya pada unsur waktu pelayanan, produk layanan, dan kompetensi pelaksana pada layanan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus, Proses pelayanan telah didukung dengan sistem digital, mulai dari pendaftaran, verifikasi dokumen, hingga penerbitan SK BKK, serta dilengkapi dengan kegiatan visitasi untuk memastikan kesesuaian data di lapangan.
3. Upaya peningkatan kualitas layanan juga dilakukan melalui komunikasi intensif dengan admin BKK, pembinaan internal, serta coaching kepada pelaksana, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Pelaksanaan telah mengacu pada ketentuan Permenaker Nomor 18 Th 2024 tentang Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri dan Kepdirjen Binapenta dan PKK No. 3/95/PK.01.02/VI/2025 Tentang pedoman penetapan petugas Antar kerja dalam penyelenggaraan layanan penempatan tenaga kerja

Kebumen, 17 April 2026
Kepala Dinas Tenaga Kerja
Kabupaten Kebumen

Cokro Aminoto, S.IP, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 196611291987021004