



bangga
melayani
bangsa

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan II
Tahun 2026



**DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN KEBUMEN**

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	ii
BAB I 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	
ANALISIS DATA SKM	
2.1 Penentuan Jumlah Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	10
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	18
1. IKM	
2. Rekap Responden	
3. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM	

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 Kabupaten Kebumen 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. Manfaat yang diperoleh melalui SKM, yaitu:

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

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. Sembilan unsur kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen 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.
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

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 898 orang dan sampel sebanyak 267 responden.

BAB II

ANALISI DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 300 responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	317	35,3%%
		Perempuan	581	64,69%
2	Pendidikan	SD	2	0,2%
		SMP	2	0,2%
		SMA	635	70,71%
		D3	6	0,6%
		S1	34	3,7%
		S2	1	0,1%
		Lainnya	218	24,27%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	3	0,3%
		Wirausaha/Swasta	168	18,7%
		Petani	9	0,9%
		Pedagang	14	1,5%
		Mengurus Rumah Tangga	8	0,8%
		Lainnya	637	70,93%
4	Usia	<=20	468	52,11%
		20-29	401	44,45%
		30-39	25	2,7%
		40-49	4	0,4%
		>=50	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Lampiran Hasil Pelaksanaan SKM Organisasi Penyelenggaraa Pelayanan Pemerintah Kabupaten Kebumen Tahun 2026

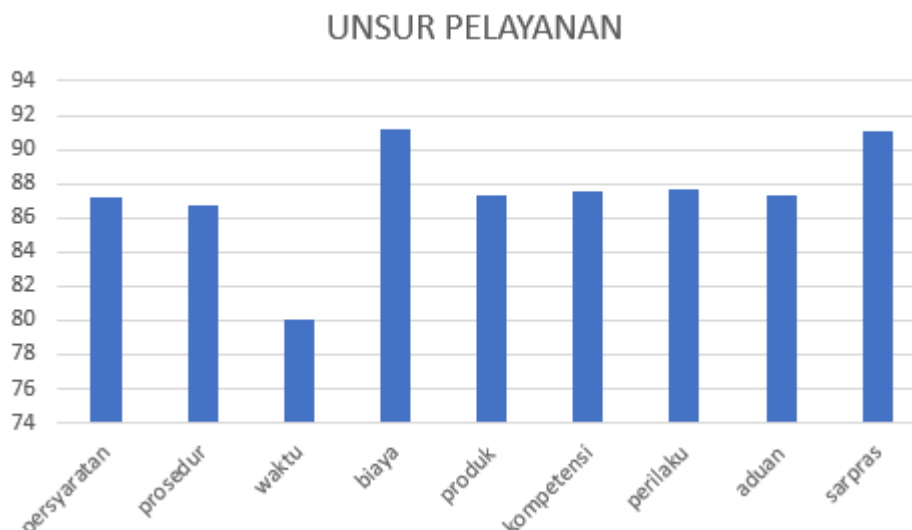
no	Nama OPD	tw	Jenis Layanan										ikm	kategori	jml	metode
				1	2	3	4	5	6	7	8	9				
29.	DINAS TENAGA KERJA	1	Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)	85.8	86.99	85.54	94.64	86.65	87.33	87.76	86.9	94.73	87.6	Baik		Online
			ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	100	100	87.5	100	100	100	87.5	100	100	96.25	Sangat baik		Online
			Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;	100	100	81.25	100	81.25	81.25	100	100	100	92.81	Sangat baik		Online
			Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-		Online
			Jumlah													Online
		2	Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)	86.83	86.02	85.21	94.91	87.16	87.64	87.84	87.25	94.69	87.73	B	894	Online
			ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	Online
			Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;	87.5	87.5	75	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	85.25	B	4	Online
			Pendaftaran pelatihan Berbasis Kompetensi di UPTD BLK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	Online
			Pendataran Pelatihan Berbasis Masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	Online
			Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	Online
			Pengesahan Peraturan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	Online

			Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama													
-			Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	Online	
-			Jumlah	87.16	86.76	80.1	91.21	87.33	87.57	87.67	87.37	91.09	86.49	B	898	Online
-		3	Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)												Online	
			ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)												Online	
			Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;												Online	
			Pendaftaran pelatihan Berbasis Kompetensi di UPTD BLK												Online	
			Pendataran Pelatihan Berbasis Masyarakat												Online	
			Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)												Online	
			Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama												Online	
			Pencatatan Lembaga Kerjasama Bipartit												Online	
			Pencatatan Serikat Pekerja/ Serikat Buruh (SB)												Online	
			Pencatatan Pemborongan Pekerjaan												Online	
			Pendaftaran Transmigrasi												Online	

			Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan													Online
			Jumlah													Online
																Online
			Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)													Online
			ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)													Online
			Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;													Online
			Pendaftaran pelatihan Berbasis Kompetensi di UPTD BLK													Online
			Pendataran Pelatihan Berbasis Masyarakat													Online
		4	Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)													Online
			Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama													Online
			Pencatatan Lembaga Kerjasama Bipartit													Online
			Pencatatan Serikat Pekerja/ Serikat Buruh (SB)													Online
			Pencatatan Pemborongan Pekerjaan													Online
			Pendaftaran Transmigrasi													Online
			Unit Layanan Disabilitas													Online

		(ULD) Ketenagakerjaan													
		Jumlah													Online

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)	894	86.83	86.02	85.21	94.91	87.16	87.64	87.84	87.25	94.69	87.73
2	ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;	4	87.5	87.5	75	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	85.25
4	Pendaftaran pelatihan Berbasis Kompetensi di UPTD BLK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Pendaftaran Pelatihan Berbasis Masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Pencatatan Lembaga Kerjasama Bipartit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Pencatatan Serikat Pekerja/ Serikat Buruh (SB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Pencatatan Pemborongan Pekerjaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Pendaftaran Transmigrasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		898	87.16	86.76	80.1	91.21	87.33	87.57	87.67	87.37	91.09	86.49

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur


2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa spek Waktu pelayanan, Produk Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana merupakan isu yang sering disorot masyarakat. Secara kuantitatif, unsur ini masih bisa ditingkatkan. Aspek persyaratan mendapat nilai 87,16 aspek prosedur mendapat nilai 86,76 dan aspek waktu mendapat nilai 80,1.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya berfokus pada peningkatan nilai SKM, tetapi juga pada penyelesaian permasalahan nyata yang dirasakan masyarakat. Berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan ke depan:

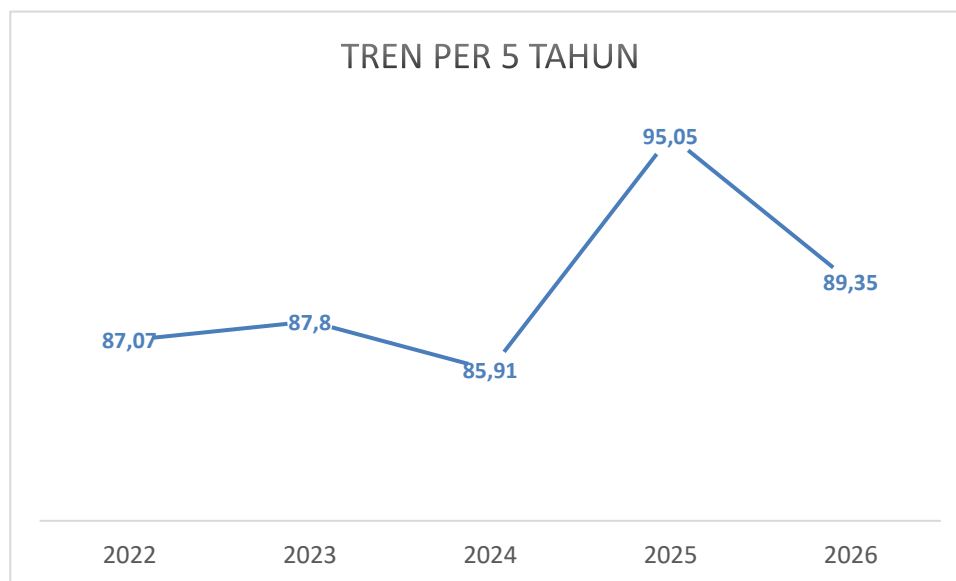
No	Unsur	RTL	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan peninjauan dan penyempurnaan informasi persyaratan pelayanan melalui media informasi, papan pengumuman, website, dan media sosial agar lebih jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses masyarakat atau mensosialisasikan langsung kepada pemohon.	Agus tus 2026	Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi
2	Prosedur	Menyederhanakan penyampaian alur pelayanan melalui infografis, memasang alur pelayanan pada area layanan, mensosialisasikan atau memberikan penjelasan kepada pemohon apabila diperlukan.	Agus tus 2026	Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi

3	Waktu Pelayanan	Melakukan monitoring kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan, mengoptimalkan proses verifikasi berkas, serta meningkatkan koordinasi antar petugas agar pelayanan dapat diselesaikan sesuai standar pelayanan.	Juli 2026	Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi
---	-----------------	---	-----------	---

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 2. Tren Nilai SKM 2022-2026



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 Kabupaten Kebumen telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan, meskipun terdapat penurunan pada tahun 2024.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

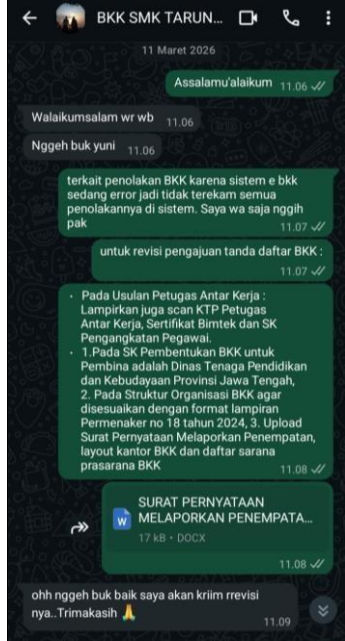
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen periode/triwulan (I) tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 1 Ringkasan Hasil SKM Periode/Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,27	A (Sangat Baik)
2	Prosedur	95,66	B (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	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	95,63	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan,	98,24	A (Sangat Baik)

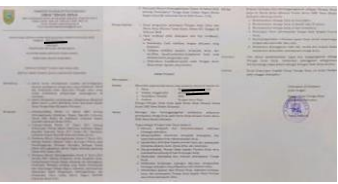
Memperhatikan pada data di atas, beberapa unsur memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen telah menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode/triwulan I, sebagai berikut :



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 (waktu pelayanan) komunikasi melalui pesan whats app dengan admin BKK terkait proses layanan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus sebagai peningkatan efisiensi waktu pelayanan	Sudah	Waktu pelayanan dalam proses verifikasi pengajuan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus (BKK) dilakukan melalui aplikasi dengan proses yang relatif cepat karena hanya mencakup pengecekan dokumen yang diunggah. Namun, apabila ditemukan ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan dokumen, pengajuan akan ditolak sehingga admin BKK pada masing-masing sekolah perlu melakukan perbaikan dan mengunggah ulang dokumen. Untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen melakukan tindak lanjut melalui komunikasi digital menggunakan aplikasi WhatsApp guna menyampaikan hasil verifikasi, memberikan penjelasan atas kekurangan dokumen, serta mempercepat proses perbaikan dan pengunggahan ulang oleh admin BKK.	 Dokumentasi komunikasi melalui pesan whats app dengan admin BKK terkait proses layanan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus sebagai peningkatan efisiensi waktu pelayanan	Pemahaman petugas Bursa Kerja Khusus (BKK) dan admin e-BKK yang masih terbatas mengenai tata cara pengajuan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus menjadi salah satu kendala dalam proses pelayanan sehingga berpotensi memperpanjang waktu penyelesaian layanan. Sebagai tindak lanjut, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen melakukan pendampingan dan komunikasi secara intensif melalui telepon dan aplikasi WhatsApp untuk memberikan bimbingan teknis, penjelasan



					persyaratan, serta panduan secara langsung dalam proses pengajuan, sehingga pengusulan dapat dilakukan dengan lebih tepat, sesuai ketentuan, dan waktu pelayanan menjadi lebih efektif.
	5.3 Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus (produk layanan) - Komunikasi melalui Whatsapp - Visitasi dan verifikasi ke sekolah	Sudah	Upaya peningkatan kualitas produk layanan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus (BKK) dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri dan Keputusan Direktur Jenderal Binapenta dan PKK Nomor 3/95/PK.01.02/VI/2025 tentang Pedoman Penetapan Petugas Antar Kerja dalam Penyelenggaraan Layanan Penempatan Tenaga Kerja. Proses pelayanan diawali dengan registrasi melalui bkk.kemnaker.go.id, dilanjutkan dengan login pada siapkerja.kemnaker.go.id	 Dokumentasi komunikasi dengan admin BKK terkait adanya perbaikan data	Ketidakpahaman admin e-BKK sekolah mengenai alur pelayanan dan persyaratan pengajuan Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus menyebabkan masih ditemukannya dokumen yang tidak sesuai dengan format dan ketentuan yang berlaku, sehingga pelaksanaan visitasi ke Bursa Kerja Khusus (BKK) sekolah mengalami keterlambatan. Sebagai tindak lanjut, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen

			untuk melengkapi data, serta pengunggahan persyaratan melalui bkk.kemnaker.go.id. Selanjutnya, petugas melakukan verifikasi dokumen. Apabila dokumen belum sesuai, permohonan dikembalikan untuk diperbaiki dan petugas menghubungi admin BKK sekolah melalui media komunikasi agar segera melakukan perbaikan data. Apabila dokumen telah memenuhi persyaratan, proses dilanjutkan dengan visitasi ke BKK sekolah. Berdasarkan hasil visitasi yang memenuhi ketentuan, Surat Keputusan (SK) Bursa Kerja Khusus diterbitkan melalui aplikasi e-BKK dan diunggah pada bkk.kemnaker.go.id. Setelah SK diterbitkan, BKK wajib mengajukan penetapan petugas antar kerja paling lambat satu tahun sejak persetujuan, sehingga kualitas produk layanan tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	 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	meningkatkan sosialisasi dan pendampingan kepada admin e-BKK melalui bimbingan teknis, konsultasi melalui telepon dan WhatsApp, serta penyediaan panduan pengajuan yang lebih jelas agar dokumen yang diajukan sesuai persyaratan dan proses visitasi dapat dilaksanakan tepat waktu.
--	--	--	---	---	--

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 (kompetensi pelayanan) - Pembinaan internal	Sudah	Untuk meningkatkan kompetensi pelaksana, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen melaksanakan pembinaan internal dan <i>coaching</i> secara berkala melalui pengarahan, diskusi penyelesaian kasus, serta pendampingan oleh atasan. Selain itu, dilakukan evaluasi kinerja melalui monitoring pelaksanaan pelayanan dan pemanfaatan umpan balik dari masyarakat sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dengan langkah tersebut, kompetensi pelaksana diharapkan terus meningkat sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, sesuai standar pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.	 Dokumentasi pembinaan internal bidang penempatan tenaga kerja dan transigrasi	Dalam melaksanakan pembinaan internal dan <i>coaching</i>, adapun hambatannya antara lain keterbatasan waktu karena padatnya aktivitas pelayanan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 898 orang mengisi SKM pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen di tahun 2026. Layanan Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 894 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,49. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen mengalami indeks yang fluktuatif dari 2022 hingga 2026, namun Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen terus berupaya dalam melaksanakan peningkatan kinerja.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, prosedur dan waktu pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% ($3/3 \times 100\%$)
5. Adapun Rencana Tindak Lanjut yang akan dilaksanakan pada bulan Juli – Agustus 2026 untuk memperbaiki nilai atau unsur yang rendah pada SKM TW II :

No	Unsur	RTL	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan peninjauan dan penyempurnaan informasi persyaratan pelayanan melalui media informasi, papan pengumuman, website, dan media sosial agar lebih jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses masyarakat atau mensosialisasikan langsung kepada pemohon.	Agustus 2026	Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemkab Kebumen Tahun 2026

2	Prosedur	Menyederhanakan penyampaian alur pelayanan melalui infografis, memasang alur pelayanan pada area layanan, mensosialisasikan atau memberikan penjelasan kepada pemohon apabila diperlukan.	Agus tus 2026	Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi
3	Waktu Pelayanan	Melakukan monitoring kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan, mengoptimalkan proses verifikasi berkas, serta meningkatkan koordinasi antar petugas agar pelayanan dapat diselesaikan sesuai standar pelayanan.	Juli 2026	Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Kebumen, 13 Juli 2026
Kepala Dinas Tenaga Kerja
Kabupaten Kebumen



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



LAMPIRAN



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

UNIT PELAYANAN PUBLIK DINAS TENAGA KERJA

BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 2 TAHUN 2026

NILAI IKM

86.49

SEMUA LAYANAN

RESPONDEN

Jumlah Responden: 898 orang

Jenis Kelamin : Laki-laki = 317 orang

: Perempuan = 581 orang

Pendidikan : SD = 2 orang

: SMP = 2 orang

: SMA = 635 orang

: DIPLOMA = 6 orang

: S1 = 34 orang

: S2/S3 = 1 orang

: Lainnya = 218 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS

MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



**Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan
Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 1 Tahun 2026**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)	894	86.83	86.02	85.21	94.91	87.16	87.64	87.84	87.25	94.69	87.73
2	ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;	4	87.5	87.5	75	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	85.25
4	Pendaftaran pelatihan Berbasis Kompetensi di UPTD BLK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Pendaftaran Pelatihan Berbasis Masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Pencatatan Lembaga Kerjasama Bipartit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Pencatatan Serikat Pekerja/ Serikat Buruh (SB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Pencatatan Pemborongan Pekerjaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Pendaftaran Transmigrasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		898	87.16	86.76	80.1	91.21	87.33	87.57	87.67	87.37	91.09	86.49

**Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja
Triwulan II Tahun 2026 Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Nama Layanan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)	315	579	894
2	ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	0	0	0
3	Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;	2	2	4
4	Pendaftaran pelatihan Berbasis Kompetensi di UPTD BLK	0	0	0
5	Pendaftaran Pelatihan Berbasis Masyarakat	0	0	0
6	Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0	0	0
7	Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama	0	0	0
8	Pencatatan Lembaga Kerjasama Bipartit	0	0	0
9	Pencatatan Serikat Pekerja/ Serikat Buruh (SB)	0	0	0
10	Pencatatan Pemborongan Pekerjaan	0	0	0
11	Pendaftaran Transmigrasi	0	0	0
12	Pengantar Lembaga Pelatihan Kerja Swasta	0	0	0
13	Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	0	0	0
Total Responden		317	581	898

**Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja
Triwulan II Tahun 2026 Berdasarkan Usia**

No	Nama Layanan	<=20	20-29	30-39	40-49	>=50	Jumlah
1	Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)	464	401	25	4	0	894
2	ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	0	0	0	0	0	0
3	Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;	4	0	0	0	0	4
4	Pendaftaran pelatihan Berbasis Kompetensi di UPTD BLK	0	0	0	0	0	0
5	Pendaftaran Pelatihan Berbasis Masyarakat	0	0	0	0	0	0
6	Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0	0	0	0	0	0
7	Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama	0	0	0	0	0	0
8	Pencatatan Lembaga Kerjasama Bipartit	0	0	0	0	0	0
9	Pencatatan Serikat Pekerja/ Serikat Buruh (SB)	0	0	0	0	0	0
10	Pencatatan Pemborongan Pekerjaan	0	0	0	0	0	0
11	Pendaftaran Transmigrasi	0	0	0	0	0	0
12	Pengantar Lembaga Pelatihan Kerja Swasta	0	0	0	0	0	0
13	Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	0	0	0	0	0	0
Total Responden		468	401	25	4	0	898

**Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja
Triwulan II Tahun 2026 Berdasarkan Pekerjaan**

No	Nama Layanan	PN & TNI/ POLRI	WIRAU SAHA/ SWASTA	PETANI	PEDAGANG	MENGURUS RUMAH TANGGA	Lainnya	Jumlah
1	Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)	3	167	9	14	8	693	894
2	ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	0	0	0	0	0	0	0
3	Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;	0	1	0	0	0	3	4
4	Pendaftaran pelatihan Berbasis Kompetensi di UPTD BLK	0	0	0	0	0	0	0
5	Pendaftaran Pelatihan Berbasis Masyarakat	0	0	0	0	0	0	0
6	Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0	0	0	0	0	0	0
7	Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama	0	0	0	0	0	0	0
8	Pencatatan Lembaga Kerjasama Bipartit	0	0	0	0	0	0	0
9	Pencatatan Serikat Pekerja/ Serikat Buruh (SB)	0	0	0	0	0	0	0
10	Pencatatan Pemborongan Pekerjaan	0	0	0	0	0	0	0
11	Pendaftaran Transmigrasi	0	0	0	0	0	0	0
12	Pengantar Lembaga Pelatihan Kerja Swasta	0	0	0	0	0	0	0
13	Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden		3	168	9	14	8	696	883

Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja
Triwulan II Tahun 2026 Berdasarkan Pendidikan

No	Nama Layanan	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	Lainnya	Jumlah
1	Pembuatan Kartu Antar Kerja 1 (AK.1)	2	2	631	6	34	1	218	894
2	ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Surat Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus;	0	0	4	0	0	0	0	4
4	Pendaftaran pelatihan Berbasis Kompetensi di UPTD BLK	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Pendaftaran Pelatihan Berbasis Masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Pencatatan perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Pencatatan Lembaga Kerjasama Bipartit	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Pencatatan Serikat Pekerja/ Serikat Buruh (SB)	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Pencatatan Pemborongan Pekerjaan	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Pendaftaran Transmigrasi	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Pengantar Lembaga Pelatihan Kerja Swasta	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Unit Layanan Disabilitas (ULD) Ketenagakerjaan	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden		2	2	635	6	34	1	218	898

Dokumentasi

