

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

TRIWULAN I



BALAI PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS KENDARI
KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN RI
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

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	4
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	5
2.4 Tren Nilai SKM.....	5
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	6
BAB IV	
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner.....	11
2. Jadwal Pelaksanaan Pelatihan Vokasi Nasional (Batch 1).....	16

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.

Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari 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 Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berupa *google form* yang disebarkan kepada pengguna layanan secara *online*. 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 Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari 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 Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 direncanakan dilaksanakan pada periode Januari sampai dengan Maret 2026. Namun demikian, pada periode tersebut Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari belum melaksanakan kegiatan pelatihan dikarenakan jadwal pelaksanaan pelatihan baru dimulai pada tanggal 1 April 2026. Berikut ini rincian jadwal pembukaan pelatihan di lingkungan BPVP Kendari:

- 23 Februari – 24 Maret 2026 : Pendaftaran Peserta Pelatihan Vokasi Nasional (Batch 1)
- 24 Maret 2026 : Batas Akhir Pengisian Asesmen Siap Latih
- 25 – 28 Maret 2026 : Seleksi/Wawancara Calon Peserta Pelatihan
- 29 Maret 2026 : Pengumuman Peserta Pelatihan
- 1 April 2026 : *Kick Off* dan Orientasi Program Pelatihan Vokasi Nasional (Batch 1)

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan jadwal operasional dan kalender pelatihan BPVP Kendari Tahun 2026, kegiatan pelatihan baru dimulai pada tanggal 1 April 2026. Oleh karena itu, selama periode Januari sampai dengan Maret 2026 tidak terdapat peserta pelatihan sebagai pengguna layanan. Dengan tidak adanya populasi penerima layanan pada Triwulan I Tahun 2026, maka jumlah responden dalam pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026 adalah 0 (nol) responden.

Dengan demikian, penghitungan jumlah sampel berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan tidak dapat dilakukan pada periode ini.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan I Tahun 2026, tidak diperoleh responden (0 responden). Hal ini disebabkan karena pada periode Januari sampai dengan Maret 2026 belum terdapat pelaksanaan kegiatan pelatihan di BPVP Kendari, sehingga tidak terdapat pengguna layanan yang dapat mengisi kuesioner SKM. Dengan demikian, data karakteristik responden tidak tersedia pada Triwulan I Tahun 2026.

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

Karena tidak terdapat responden pada Triwulan I Tahun 2026, maka pengolahan data SKM tidak dapat dilakukan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tidak dapat dihitung pada periode ini. Dengan demikian, nilai IKM Unit Layanan BPVP Kendari untuk Triwulan I Tahun 2026 dinyatakan **nihil**.

2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Pada Triwulan I Tahun 2026 tidak dilakukan analisis terhadap unsur pelayanan karena tidak terdapat data hasil survei yang dapat diolah. Tidak terselenggaranya pengumpulan data SKM pada periode ini bukan disebabkan oleh kendala teknis pelaksanaan survei, melainkan karena belum dimulainya kegiatan pelatihan sebagai layanan utama BPVP Kendari.

Meskipun pada Triwulan I Tahun 2026 tidak diperoleh data SKM, BPVP Kendari tetap berkomitmen untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada periode berikutnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan SKM akan mulai dilakukan pada Triwulan II Tahun 2026 seiring dengan dimulainya kegiatan pelatihan pada 1 April 2026.

2.4. Tren Nilai SKM

Karena tidak terdapat nilai SKM pada Triwulan I Tahun 2026, maka tren nilai SKM belum dapat dibandingkan dengan periode sebelumnya. Data tren akan kembali disajikan pada laporan Triwulan II Tahun 2026 setelah tersedia hasil pengolahan data survei.

BAB III


HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA


Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari periode Triwulan IV Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

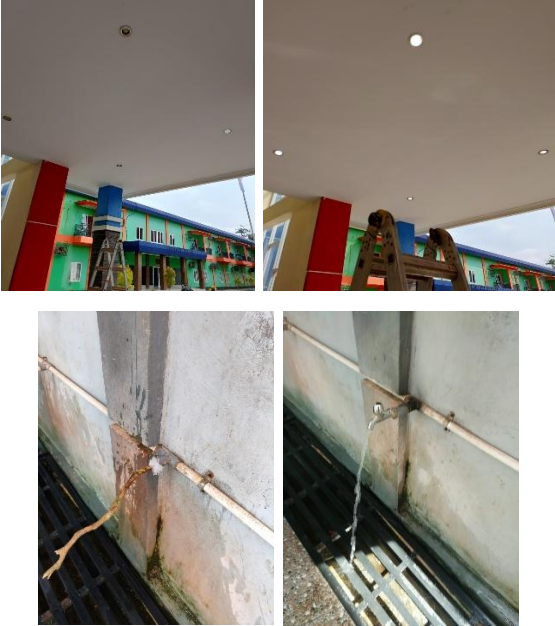
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,399
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,394
3	Waktu Penyelesaian	3,308
4	Biaya/Tarif	3,912
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,357
6	Kompetensi Pelaksana	3,539
7	Perilaku Pelaksana	3,555
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,871
9	Sarana dan Prasarana	3,394

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BPVP Kendari telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 4 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan IV Tahun 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	1.1 Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Sudah	<p>Peningkatan sosialisasi registrasi <i>online</i> telah dilakukan melalui postingan di media sosial dan adanya grup <i>Whatsapp</i> untuk mewadahi calon peserta pelatihan agar mendapatkan informasi yang <i>up to date</i>. Informasi juga disebarakan melalui link website s.id/bpvpkendari</p> <p>Tantangan/hambatan yang dihadapi terkait hal ini adalah tidak semua masyarakat menyimak konten yang telah dipublikasikan</p>	 <p>The screenshot shows the 'PENDAFTARAN PELATIHAN VOKASI NASIONAL BATCH 1 AKAN TUTUP PADA' page. It features a countdown timer at 00:00:00. Below the timer, it lists 'CARA MELAKUKAN PENDAFTARAN' with four main steps: 1. Membuat akun SIAPkerja, 2. Lengkapi Profil di Akun SIAP Kerja, 3. Lakukan pengisian Asesmen Pengenalan Diri dan Asesmen SPI, and 4. Jika sudah berhasil mendaftar di SIAPkerja, silakan pilih program pelatihan dan jadwal pelatihan di bawah ini. Each step is accompanied by a search bar with relevant keywords like 'Website Siap Kerja Kemnaker', 'Aplikasi SiapKerja (Android)', 'Baca: Panduan Daftar / Login Siapkerja', 'Tutorial Pengisian Asesmen Pengenalan Diri dan SPI', 'Program-Program Pelatihan', 'Grup Whatsapp Calon Peserta', 'Tutorial Pengisian Asesmen SiapKerja', 'Cara Masuk & Melengkapi Profil SiapKerja', and 'Cara Mengisi Asesmen SiapKerja'.</p>

2	2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Belum	Belum terlaksana	-
	2.2 Simplifikasi proses bisnis	Belum	Belum terlaksana	-
3	3.1 Sosialisasi mengenai Spesifikasi Jenis Pelayanan (Pelatihan) kepada masyarakat.	Sudah	<p>Sosialisasi mengenai spesifikasi jenis pelayanan (pelatihan) kepada masyarakat telah dilakukan baik secara <i>online</i> melalui postingan di media sosial.</p> <p>Tantangan/hambatan yang dihadapi terkait hal ini adalah kriteria peserta yang dituju sangat minim, yakni dikhususkan untuk lulusan SMA/SMK sederajat</p>	 <p>The infographic is titled 'PENDAFTARAN PELATIHAN BPVP KENDARI' and is dated 'Diperpanjang sampai 24 MARET 2026'. It is 'GRATIS & BERSERTIFIKAT'. The program includes training in AI, content creation, digital administration, smart buildings, modern agriculture, motor services, and vehicle maintenance. It also lists various vocational courses like LAS, hairdressing, sewing, and barista. Registration is open until March 24, 2026, with selection on March 25-28 and training starting on April 1. The infographic also lists requirements for applicants and benefits of the program.</p>

4	4.1 Melakukan pengecekan, perbaikan, dan peningkatan sarana dan prasarana yang ada di lingkungan balai.	Sudah	Peningkatan sarana dan prasarana selama triwulan I 2026 telah dilakukan melalui perbaikan minor fasilitas yang mengalami gangguan, seperti perbaikan keran wudhu di mushola dan perbaikan lampu yang mati di gedung workshop pelatihan.	
---	---	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 di Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada periode Januari sampai dengan Maret 2026 tidak terdapat responden SKM karena kegiatan pelatihan belum dimulai.
2. Dengan tidak adanya responden, maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2026 dinyatakan nihil.
3. Pelaksanaan SKM akan kembali dilakukan pada Triwulan II Tahun 2026 seiring dengan dimulainya kegiatan pelatihan pada 1 April 2026.

Laporan ini dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban administrasi dan dokumentasi pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026.

Kendari, 27 Maret 2026

Kepala BPVP Kendari





Amran, S.T.
NIP 19830312 200901 1 014

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Bagian 1 dari 2

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

B *I* U  

Demi meningkatkan kualitas pelayanan, kami mohon kesediaan Saudara untuk membantu mengisi survei kepuasan masyarakat berikut ini. Setiap jawaban yang Saudara berikan akan sangat berarti bagi kami. Terima kasih!


DATA DIRI

Deskripsi (opsional)

Nama *

Teks jawaban singkat

Tanggal Survei *

Bulan, hari, tahun 

No HP *

Teks jawaban singkat

Jam Survei *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia *

Teks jawaban singkat



Pendidikan *

1. SD
2. SMP
3. SMA/SMK
4. D1 s/d S1
5. S2
6. S3

Pekerjaan *

1. PNS/ASN
2. TNI
3. POLRI
4. Swasta
5. Wirausaha
6. Lainnya

Layanan yang diterima *

1. Pelatihan PBK MTU
2. Pelatihan PBK Instiusional
3. Konsultasi Pelayanan Pelatihan
4. Pelatihan Durasi Pendek
5. Pelayanan Publik Lainnya

Program Pelatihan *

1. Pelayanan Pelanggan
2. Plate Welder SMAW 3G-UP/PF
3. Merias Wajah
4. Memperbaiki LCD dan Baterai Telepon Seluler
5. Pembuatan Shopdrawing Bangunan Gedung
6. Perhitungan Estimasi Biaya Jalan
7. Microsoft Office untuk Pemula: Excel
8. Microsoft Office untuk Advance: Excel
9. Pemrograman Programmable Logic Control Dasar
10. Penilaian Produktivitas Kinerja Organisasi

Bagian 2 dari 2

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN



Silakan pilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Saudara

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah



3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- Tidak sesuai tarif (PNBP)
- Sesuai tarif (PNBP)
- Dipungut biaya
- Tidak dipungut biaya



5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum * dalam standar pelayanan dengan hasil yang sesuai?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? *

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Keluhan dan Saran Perbaikan *

Teks jawaban panjang

2. Jadwal Pelaksanaan Pelatihan Vokasi Nasional 2026 (Batch 1)



KEMNAKER

UPDATE JADWAL TERBARU

PROGRAM PELATIHAN VOKASI NASIONAL 2026

Batch 1

- 23 Februari - 24 Maret 2026**
Pendaftaran Peserta Pelatihan Vokasi Nasional (Batch 1)
- 24 Maret 2026 (Jam 23.59)**
Batas Akhir Pengisian Asesmen Siap Latih
- 25 -28 Maret 2026**
Seleksi/Wawancara Calon Peserta Pelatihan
- 29 Maret 2026**
Pengumuman Peserta Pelatihan
- 1 April 2026**
Kick Off dan Orientasi Program Pelatihan Vokasi Nasional (Batch 1)

skillhub.kemnaker.go.id

Skillhub
oleh Kemnaker

  kemnaker  @KemnakerRI   Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia  kemnaker.go.id