

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER II TAHUN 2025**



**INSPEKTORAT DAERAH**  
**KABUPATEN SUKOHARJO**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL.....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM .....	8
2.1 Analisis Responden .....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	10
2.4 Tren Nilai SKM .....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV KESIMPULAN .....	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner .....	16
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data .....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut .....	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	13

# **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.

INSPEKTORAT DAERAH 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:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan INSPEKTORAT DAERAH dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data**

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Evaluasi	online
2	Pemeriksaan atau Audit	online
3	Penanganan Aduan Masyarakat	online
4	Reviu	online

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

#### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk INSPEKTORAT DAERAH dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 6 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM**

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Agt 2025 - 31 Agt 2025	31
2	Pengumpulan Data	01 Okt 2025 - 10 Nov 2025	41
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	11 Nov 2025 - 20 Nov 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	21 Nov 2025 – 5 Desember 2025	15

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap

layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Populasi</b>	<b>Sampel Minimum</b>
1	Evaluasi	20	19
2	Pemeriksaan atau Audit	10	10
3	Penanganan Aduan Masyarakat	10	10
4	Reviu	30	28
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>67</b>

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 71 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.1 Analisis Responden**

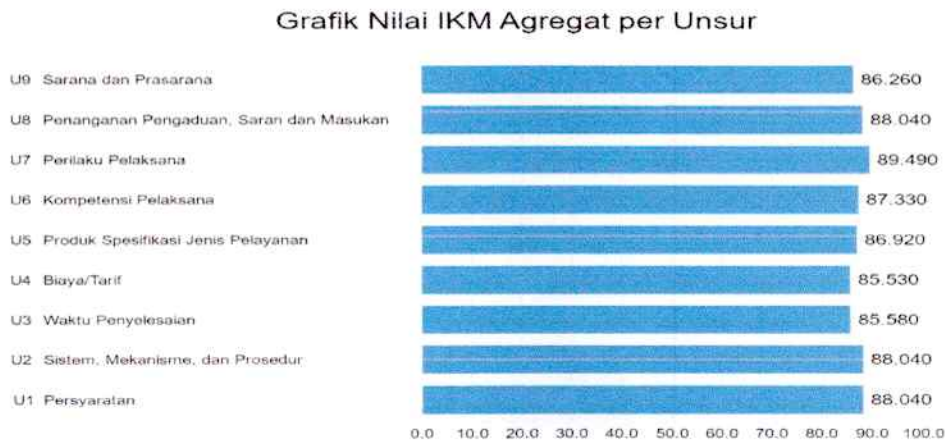
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	35	49.3%
		Perempuan	36	50.7%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	10	14.08%
		D1/D2/D3	18	25.35%
		D4/S1	28	39.44%
		S2	15	21.13%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	47	66.2%
		TNI	1	1.41%
		POLRI	0	0%
		Swasta	5	7.04%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	1	1.41%
		Lainnya	12	16.9%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	5	7.04%
		Non Disabilitas	71	100%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

**Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan**

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1	Evaluasi	31	89.52	89.52	85.48	87.10	87.10	85.48	88.71	88.71	86.29	87.53
2	Pemeriksaan atau Audit	15	86.67	86.67	86.67	86.67	88.33	88.33	91.67	90.00	86.67	88.00
3	Penanganan Aduan Masyarakat	8	87.50	87.50	90.63	84.38	84.38	90.63	90.63	87.50	87.50	87.92
4	Reviu	17	86.76	86.76	82.35	82.35	86.76	88.24	88.24	85.29	85.29	85.75
Rerata IKM Per Unsur			88.04	88.04	85.58	85.53	86.92	87.33	89.49	88.04	86.26	87.25
IKM Unit Layanan			87.25									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



**Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur**

### **2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- *secara periodik dan konsisten dilakukan pemeriksaan secara tepat, ramah dan fleksibel*
- *Lebih ditingkatkan lagi Layanan Reviu*
- *Masih perlu ditingkatkan untuk kedepannya*
- *Tingkatkan pelayanan dan konsultasi langsung*

Atas dasar temuan tersebut, INSPEKTORAT DAERAH menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Menyusun Jadwal Pemeriksaan yang lebih terinci agar lebih efektif dan efisien	bulan Maret 2026	Kasubag Perencana
2	Biaya/Tarif	Meningkatkan transparansi tarif layanan dengan memastikan seluruh informasi mengenai biaya layanan (yang pada prinsipnya gratis) tercantum dan dipublikasikan secara jelas kepada pengguna layanan.	bulan Januari 2026	Tim media sosial
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan melalui penataan fasilitas fisik serta optimalisasi media sosial sebagai sarana informasi untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat.	bulan Maret 2026	Kasubag Administrasi Umum dan Keuangan

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan INSPEKTORAT DAERAH selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



**Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM**

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa INSPEKTORAT DAERAH telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA


Untuk hasil Tindak lanjut SKM periode sebelumnya ( Semester I tahun 2025 ) adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,1	3,2	3	3,8	3,450	3,50	3	3,275	3,025
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,528 (B atau Baik)								

**Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Perilaku Petugas	Menyelenggarakan sosialisasi tentang komunikasi efektif dan etika audit bagi seluruh auditor	Sudah	-	
		Menetapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk penyampaian hasil audit yang mudah dipahami OPD	Sudah	-	
2	Sarana dan Prasarana	Mengembangkan sistem tracking laporan berbasis digital yang dapat diakses pelapor untuk melihat status	Sudah	-	
		Meningkatkan publikasi melalui media sosial, website resmi, dan sosialisasi ke masyarakat/OPD.	Sudah	-	

3	Waktu Pelayanan	Menyusun Jadwal Pemeriksaan yang lebih terinci agar lebih efektif dan efisien	Sudah	-	
---	-----------------	---	-------	---	---

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 71 orang mengisi SKM pada INSPEKTORAT DAERAH. Dari beberapa layanan yang ada, layanan Evaluasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 31 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di INSPEKTORAT DAERAH, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.25. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, dan Sarana dan Prasarana.
- Ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Plt. Inspektur Daerah

Kabupaten Sukoharjo



Suyadi Widodo, S.Sos

Pembina Tingkat I

NIP 197206271992031005

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN INSPEKTORAT DAERAH

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

## A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>	

Kritik dan Saran:

## 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

