



**KABUPATEN
SUKOHARJO**

LAPORAN PELAKSANAAN SKM

TRIWULAN III TAHUN 2026

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO



Gedung Menara Wijaya Lantai 7
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 199,
Sukoharjo, Jawa Tengah

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	7
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.....	13
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN.....	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	19

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	11
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	14

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 Triwulan III Tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 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 Jul 2026 - 31 Jul 2026	31
2	Pengumpulan Data	01 Agt 2026 - 15 Agt 2026	15
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	16 Agt 2026 - 15 Sep 2026	31
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	11 Sep 2026 - 30 Sep 2026	20

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

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Evaluasi	10	10
2	Pemeriksaan atau Audit	10	10
3	Penanganan Aduan Masyarakat	10	10
4	Reviu	10	10
Total		40	40

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 81 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	29	35.8%
		Perempuan	52	64.2%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	9	11.11%
		D1/D2/D3	5	6.17%
		D4/S1	59	72.84%
		S2	8	9.88%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	66	81.48%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	1.23%
		Swasta	3	3.7%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1.23%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	1	1.23%
		Lainnya	3	3.7%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	6	7.41%
		Non Disabilitas	81	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

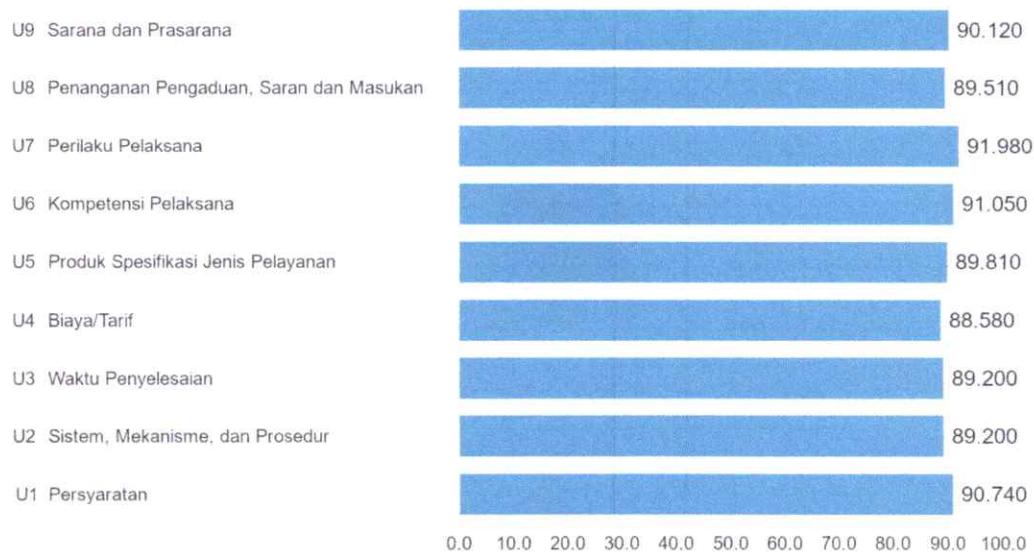
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Evaluasi	32	92.19	89.84	88.28	87.50	88.28	92.97	92.97	89.84	89.84	90.17
2	Pemeriksaan atau Audit	18	91.67	90.28	93.06	90.28	88.89	88.89	91.67	87.50	90.28	90.31
3	Penanganan Aduan Masyarakat	13	90.38	90.38	86.54	88.46	90.38	88.46	90.38	90.38	90.38	89.61
4	Reviu	18	87.50	86.11	88.89	88.89	93.06	91.67	91.67	90.28	90.28	89.83
Rata-rata IKM Per Unsur			90.74	89.20	89.20	88.58	89.81	91.05	91.98	89.51	90.12	90.04
IKM Unit Layanan			90.04									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



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 : Biaya/Tarif, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain :

- *Semoga kedepannya lebih baik lagi. Semangat membangun sukoharjo bersih dari korupsi*
- *Kinerja Inspektorat Daerah sudah baik, diharapkan terus meningkatkan efektivitas pengawasan serta kualitas pelayanan.*
- *Pelayanan sudah bagus dan petugasnya ramah, saran nya smg kedpn nya tetap lah mengutamakan pelayanan yg optimal sesuai kebutuhan masyarakat tanpa ada pungli, lanjutkan kinerja yg baik ini*
- *Tingkatkan pelayanan yang tertib dan teratur menurut prosedur supaya pelayanan muda*
- *Dengan alur yang jelas membantu pengguna dalam mengurus kepentingan*

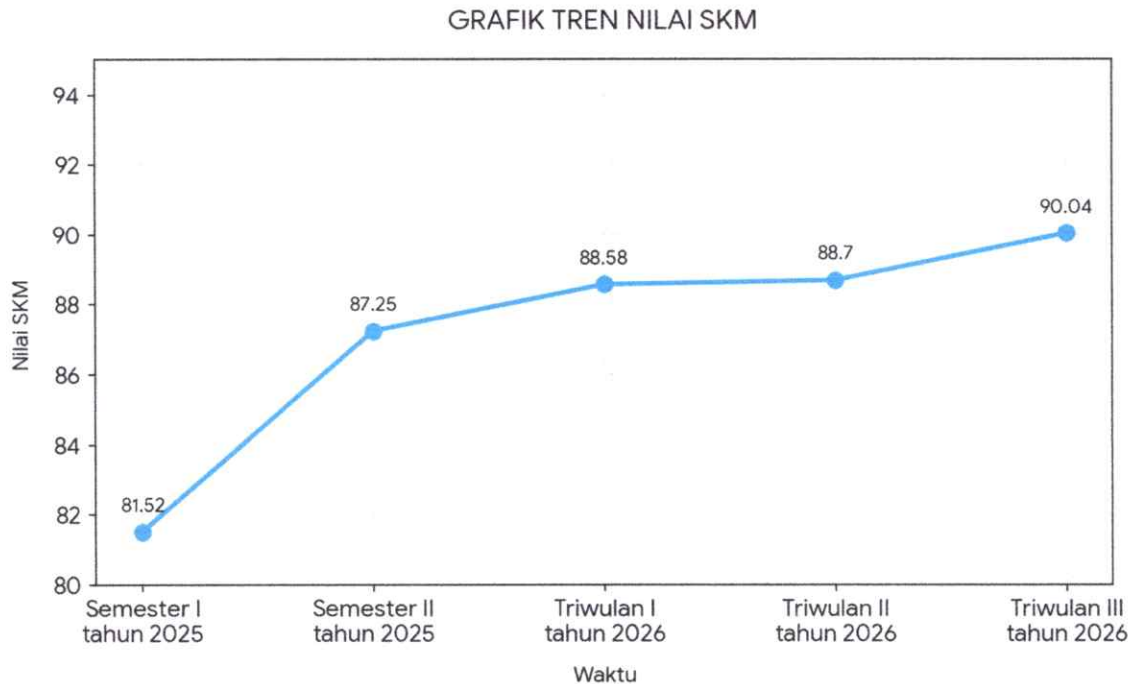
Atas dasar temuan tersebut, Inspektorat Daerah menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Biaya/Tarif	1. Memasang papan pengumuman atau banner rincian biaya layanan (yang pada prinsipnya gratis) dengan jelas, mudah dibaca, dan diletakkan di tempat strategis yang sering dilihat pengunjung. 2. Publikasi Digital yaitu menampilkan daftar tarif atau informasi layanan gratis di website resmi instansi dan media sosial.	bulan Oktober 2026	Tim media sosial
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mempublikasikan alur dan mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat baik melalui media cetak maupun secara digital (situs web resmi dan media sosial instansi)	bulan November 2026	Tim media sosial
3	Waktu Penyelesaian	Publikasi kembali Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Aduan Masyarakat yang memuat waktu penyelesain aduan	bulan November 2026	Tim media sosial

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

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Daerah periode Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87.79
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.79
3	Waktu Penyelesaian	87.21
4	Biaya/Tarif	90.12
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.86
6	Kompetensi Pelaksana	87.21
7	Perilaku Pelaksana	87.79
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.53
9	Sarana dan Prasarana	88.95

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Inspektorat Daerah telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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	Waktu Penyelesaian	Untuk mengatasi masalah ketidakpastian waktu pada investigasi pengaduan masyarakat Tindak Lanjut yang lakukan adalah menyediakan Fasilitas Tracking Mandiri (WBS Berbasis Resi)	Sudah	Deskripsi : Menerapkan sistem pelacakan secara mandiri (tracking system) pada aplikasi aduan masyarakat (WBS) Hambatan: -	

3	Persyaratan	Melakukan Sosialisasi melalui media sosial mengenai persyaratan penggunaan Whistleblowing System (WBS). Hal ini merupakan langkah krusial untuk membangun kepercayaan pelapor. Melalui media sosial, syarat pelayanan dikemas menjadi infografis yang interaktif, terbuka, dan sangat mudah dipahami oleh kalangan awam.	Sudah	Deskripsi: Melakukan Sosialisasi melalui Website atau Sosial Media resmi Inspektorat Daerah mengenai persyaratan penggunaan Whistleblowing System (WBS). Hambatan: -	 The infographic illustrates the WBS process: 1. Pelapor (Reporter) reports a violation to the Inspektorat Daerah (Regional Inspectorate). 2. Inspektorat Daerah (Regional Inspectorate) investigates the report. 3. Inspektorat Daerah (Regional Inspectorate) provides a response to the reporter. 4. Inspektorat Daerah (Regional Inspectorate) takes action against the violator. The social media post shows the infographic and text in Indonesian explaining the WBS and encouraging reporting.
---	-------------	--	-------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode bulan Juli s.d. September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 81 orang mengisi SKM pada Inspektorat Daerah. Dari beberapa layanan yang ada, Evaluasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 32 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90.04. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Inspektorat Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Plt. Inspektur Daerah
Kabupaten Sukoharjo



Drs. Djoko Poernomo
Pembina Utama Muda

NIP 196812251990011002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



3. Screenshoot Penggunaan Aplikasi SKM

