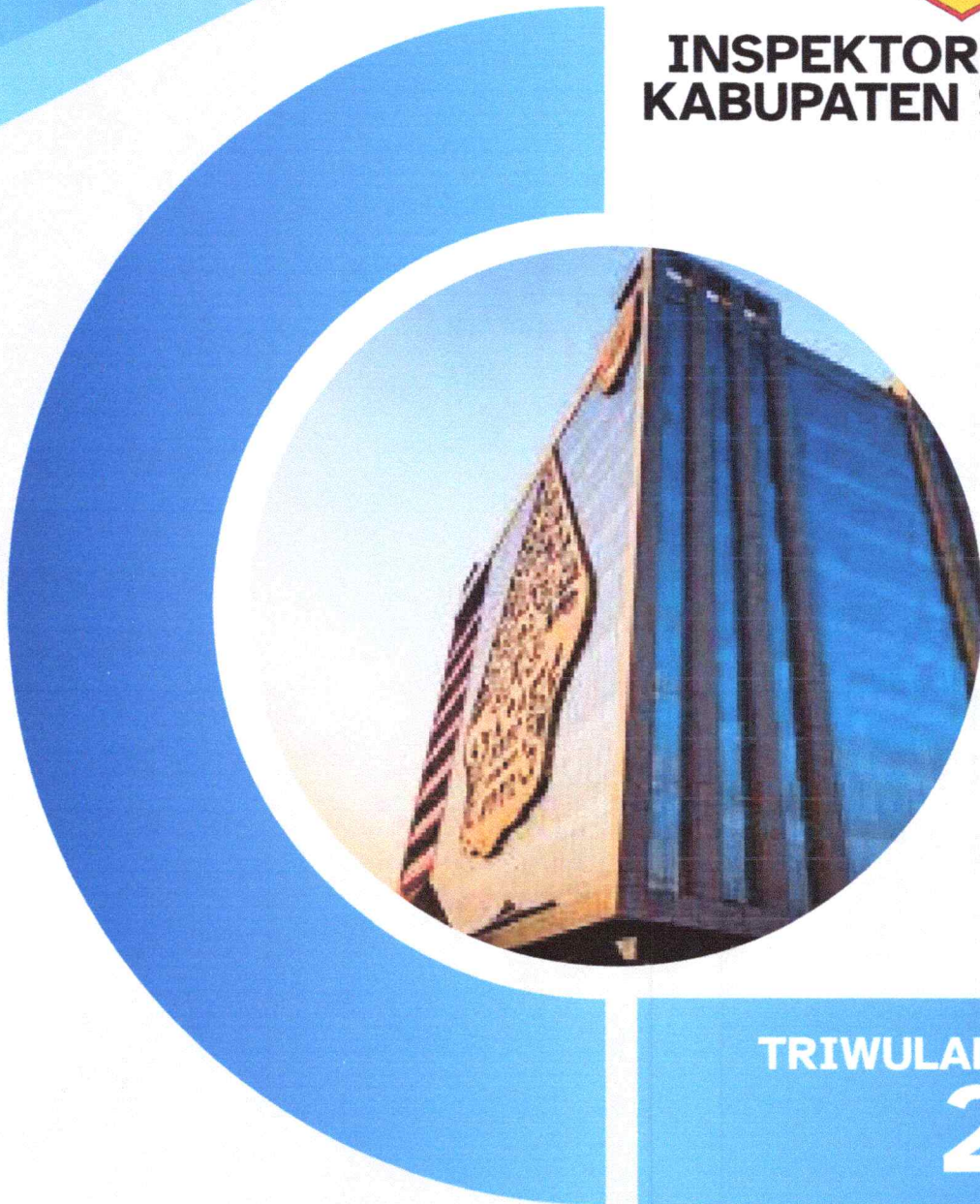




**INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO**



**TRIWULAN II TAHUN
2026**

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Inspektorat Daerah

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	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4 Tren Nilai SKM	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	15
BAB IV KESIMPULAN	18
LAMPIRAN.....	19
1. Kuesioner	19
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	21

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	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	15
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	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.

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 II 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 Apr 2026 - 15 Apr 2026	15
2	Pengumpulan Data	16 Apr 2026 - 31 Mei 2026	46

3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Jun 2026 - 15 Jun 2026	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 Jun 2026 - 30 Jun 2026	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

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 43 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	19	44.19%
		Perempuan	24	55.81%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	10	23.26%
		D1/D2/D3	13	30.23%
		D4/S1	19	44.19%
		S2	1	2.33%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	9	20.93%
		TNI	1	2.33%
		POLRI	0	0%
		Swasta	6	13.95%
		Wirausaha	1	2.33%
		Ibu Rumah Tangga	2	4.65%
		Pelajar/Mahasiswa	3	6.98%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	7	16.28%
		Pensiunan	1	2.33%
		Lainnya	4	9.3%
		Perangkat Desa	9	20.93%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	43	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%

		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

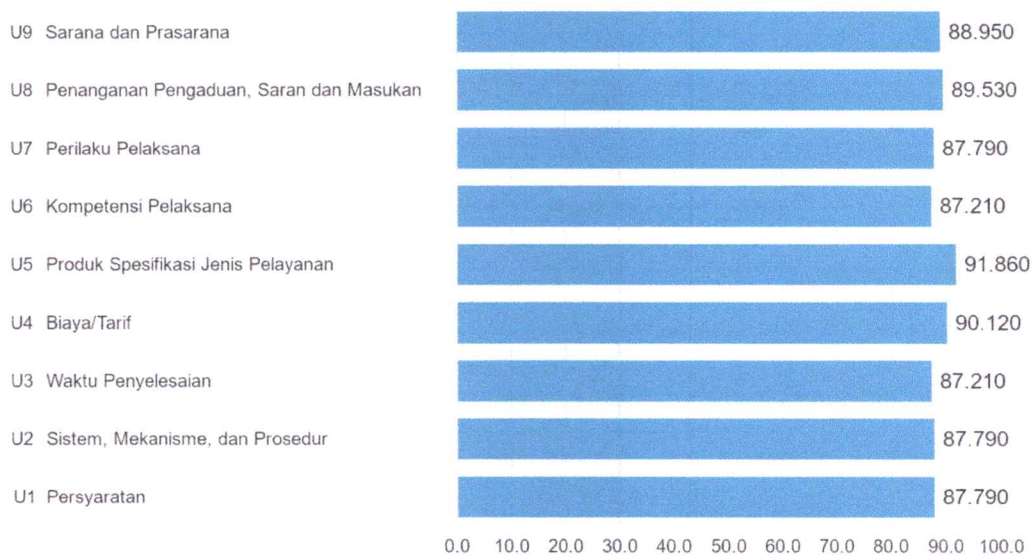
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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

[illegible]

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:

- Waktu Penyelesaian,
- Kompetensi Pelaksana,
- Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain :

- Terimakasih atas arahan dan kerjasamanya
- Tingkatkan lagi pelayanan dan konsultasinya
- Petugas diharapkan memberikan informasi yang lebih detail dan jelas saat masyarakat bertanya.
- mohon untuk layanan aduan lebih di promosikan lagi agar masyarakat mudah dalam mengakses kanal aduan ke Inspektorat

- Pertahankan pelayanan yg jujur, transparan, dan sesuai dengan SOP.

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:

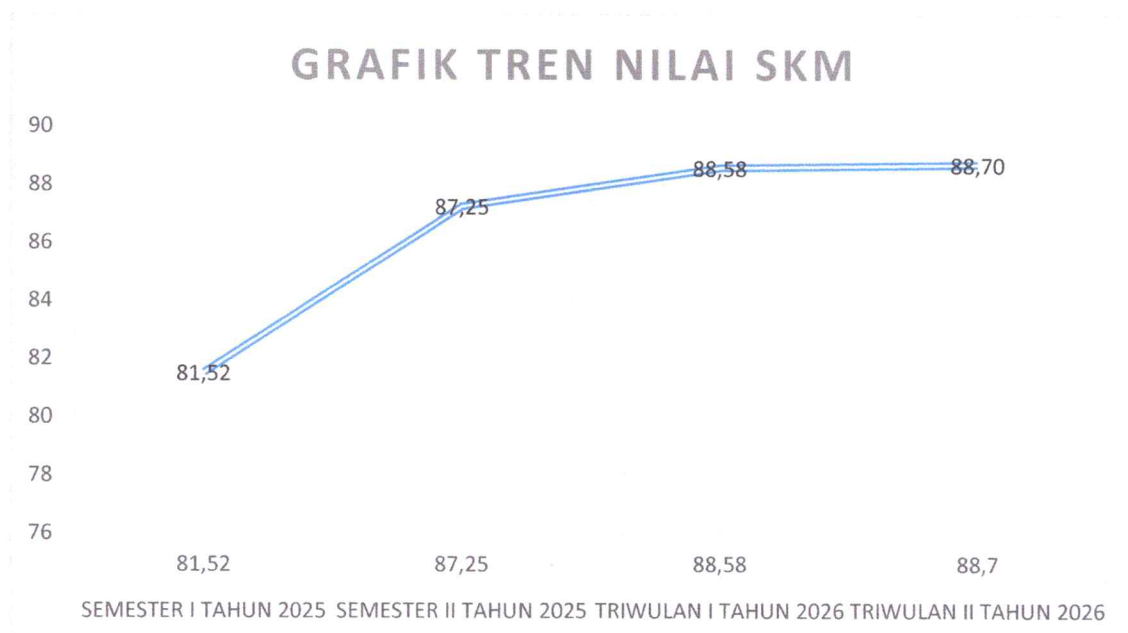
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Untuk mengatasi masalah ketidakpastian waktu pada investigasi pengaduan masyarakat Tindak Lanjut yang lakukan adalah menyediakan Fasilitas Tracking Mandiri (WBS Berbasis Resi)	Juli 2026	Admin Sosial Media
2	Kompetensi Pelaksana	Keterbatasan kepemilikan sertifikasi keahlian khusus di kalangan auditor diidentifikasi sebagai faktor yang memicu rendahnya nilai kompetensi pelaksana. Sebagai langkah perbaikan, tindak lanjut yang dilakukan adalah memfasilitasi auditor untuk mendapatkan sertifikasi profesional, seperti Sertifikasi Ahli Pengadaan Barang/Jasa (PBJ), Certified Fraud Examiner (CFE), atau Certified Forensic Auditor (CFrA)	Juli 2026	Kasubbag Perencana
3	Persyaratan	Melakukan Sosialisasi melalui media sosial mengenai persyaratan penggunaan Whistleblowing	Agustus 2026	Tim media sosial

		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.		
--	--	--	--	--

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 I 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	87.50
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.15
3	Waktu Penyelesaian	85.42
4	Biaya/Tarif	88.19
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90.63
6	Kompetensi Pelaksana	90.97
7	Perilaku Pelaksana	89.93
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87.85
9	Sarana dan Prasarana	89.58

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	Membentuk Tim Koordinasi Khusus yang bertugas untuk menelaah dan memverifikasi aduan setelah masuk, agar tidak tercampur dengan tugas audit rutin.	Sudah	Deskripsi: Sudah dibentuk Tim Koordinasi Khusus yang bertugas untuk menelaah dan memverifikasi aduan setelah masuk yang dijabarkan dalam SK Tim WBS. Hambatan: Tidak ada Hambatan	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem Aplikasi Pengawasan saat ini masih dalam proses pengembangan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan akurat bagi seluruh masyarakat.	Belum	Deskripsi: Pengusulan Sistem Aplikasi Pengawasan kepada bagian Perencana dan masih dalam proses pengadaan Aplikasi Hambatan: Pihak Ketiga belum menyelesaikan aplikasi.	Tidak ada

3	Persyaratan	Melakukan publikasi panduan penggunaan aplikasi pengaduan melalui kanal media sosial resmi guna meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat	Sudah	Deskripsi: Melakukan publikasi panduan penggunaan aplikasi pengaduan melalui kanal media sosial resmi guna meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat Hambatan: Tidak Ada kendala	
---	-------------	--	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 43 orang mengisi SKM pada Inspektorat Daerah. Dari beberapa layanan yang ada, Pemeriksaan atau Audit menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 11 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.70. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Inspektorat Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana).
- Terdapat satu rencana tindak lanjut yang belum selesai, yaitu pengembangan Sistem Aplikasi Pengawasan oleh pihak ketiga yang masih dalam proses penyelesaian.

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

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



3. Screenshoot Penggunaan Aplikasi SKM

