LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III

INSPEKTORAT

KABUPATEN TAPIN

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 1

BAB I 2

PENDAHULUAN 2

1.1 Latar Belakang 2

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3

1.3 Maksud dan Tujuan 3

BAB II 5

PENGUMPULAN DATA SKM 5

2.1 Pelaksana SKM 5

2.2 Metode Pengumpulan Data 5

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6

2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III 8

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8

3.1 Jumlah Responden SKM 8

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9

BAB IV 10

ANALISIS HASIL SKM 10

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10

4.2 Rencana Tindak Lanjut 11

4.3 Tren Nilai SKM 12

BAB V 13

KESIMPULAN 13

LAMPIRAN 14

1) Kuesioner 14

2) Hasil Olah Data SKM 15

3) Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 16

4) Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya 17

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat Kabupaten Tapin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Administrasi yang telah diberikan oleh Inspektorat Kabupaten Tapin.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kabupaten Tapin Tahun 2025 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat dengan alamat URL **https://bit.ly/SKM2025INSP** untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioneryang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat Kabupaten Tapin yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Informasi Seluruh penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan tidak dikenakan biaya apapaun (Gratis). Seluruh proses pelayanan dilaksanakan tanpa pungutan biaya/tarif kepada pengguna layanan.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing dikarenakan kuesioner yang disampaikan adalah secara daring. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Tahapan pelaksanaan SKM Triwulan I pada Inspektorat Kabupaten Tapin adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Penyebaran Kuesioner	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Tapin

.Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Kabupaten Tapin pada Triwulan I sebanyak 47 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 36 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	16	44,4%
		PEREMPUAN	20	55,6%
			36	**100%**
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	4	11,1%
		DIII	9	25%
		SI	22	61,1%
		S2	1	2,8%
			36	**100%**
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	25	69,4%
		NON PNS/TNI/POLRI	11	30,6%
			36	**100%**

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,6	90,2	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,6	90,2	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,4	85,4	B	Baik
4	Biaya	4	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	84,7	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,5	89,5	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,6	90,9	A	Sangat Baik
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,5	88,1	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,6	90,9	A	Sangat Baik
NILAI IKM		32,4	90,0	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 36					

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 84,7. Selanjutnya Unsur Waktu Pelayanan dan unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana adalah nilai terendah kedua dan ketiga dengan nilai 85,4 dan 88,1.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah Unsur biaya dengan nilai 100, kedua adalah dari Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 90,9 dan yang ketiga adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 90,9.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Layanan Jasa Konsultasi Inspektorat Kabupaten Tapin
   a. Kalau bisa sediakan aplikasi atau media online untuk konsultasi;
   b. Sudah sangat baik dari segi pelayanan publik, pertahankan dan semoga bisa ditingkatkan;
   c. Sosialisasi langsung ke unit kantor tentang pencegahan korupsi dan gratifikasi serta tentang layanan yang bisa diberikan oleh Inspektorat;
   d. Agar petugas pelayannya ditambah dan jam istirahat ada juga pelayannya;
   e. Semoga selalu dipertahankan kualitas pelayanan dan lainnya;
   f. Pelayanan konsultasi nya cukup jelas dan langsung dapat dipahami;
   g. Semoga Lebih Baik.
2. Layanan Advisory/ Pendampingan/ Pembinaan

a. Tingkat terus kualitas sarana dan prasarananya;

b. Agar ditingkatkan lagi pelayanan di resepsionis

3. Layanan Penerimaan Aduan Masyarakat

a. Pelayanan Sangat Baik;

b. Agar kedepan memiliki pos penerimaan atau pos aduan yang langsung bisa dicakup oleh masyarakat, jadi setiap adanya aduan atau laporan masyarakat dapat langsung ditanggapi dan diarahkan sesuai dengan auditor dan pemeriksa yang tepat terhadap aduan tersebut;

c. Tetap dijalurnya.

4. Layanan Penerbitan Surat Bebas Temuan

a. Selalu jalankan sesuai prosuder pelayanan dengan baik,

b. Tidak ada.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan, dan Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

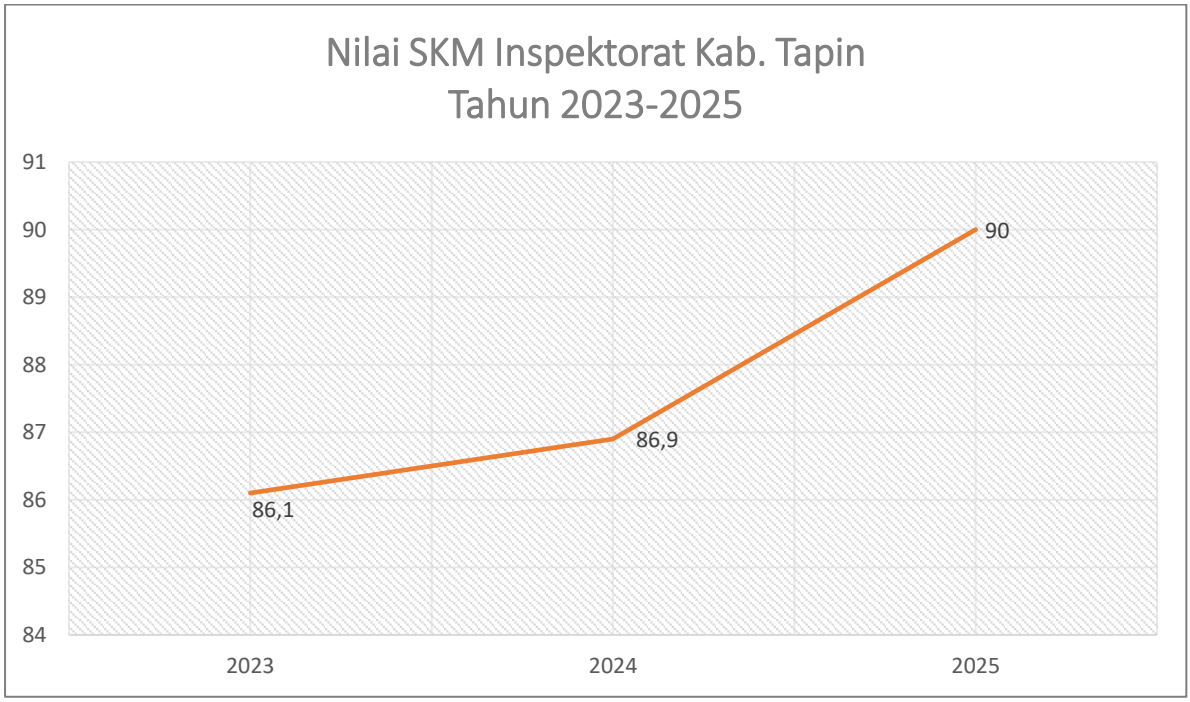
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada awal tahun 2025. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu TW I	Penanggung Jawab
1	**Waktu Pelayanan**	Mereviu Standar dan SOP Pelayanan	**√**	**Inspektur**

2	**Produk Sfesifikasi Jenis Pelayanan**	Mereviu Standar dan SOP Pelayanan	**√**	**Inspektur**
3	**Unsur Sarana dan Prasarana**	Pendataan dan pengecekan kondisi sarana dan prasarana pelayanan	**√**	**Inspektur**

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima Inspektorat Kabupaten Tapin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Inspektorat Kabupaten Tapin.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kabupaten Tapin secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM 90,0.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Unsur Waktu Pelayanan, dan unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Rantau , 02 Oktober 2025

INSPEKTUR,

UNDA ABSORI, SH, MH
NIP. 19700722 200501 1 013

LAMPIRAN

1) Kuesioner

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

B I U

Selamat Datang, Mohon waktunya sebentar untuk mengisi survey atas pelayanan Inspektorat pada tahun 2025 ^_^

Bapak/Ibu yang terhormat,
Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat/SKPD atas pelayanan kami di tahun 2025 pada Inspektorat Kabupaten Tapin. Bapak/Ibu/Saudara/i dipercaya menjadi responden untuk menilai kinerja pelayanan dari unit kami. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.

PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN

INSPEKTORAT

Jenis Kelamin *

- Laki - Laki
- Perempuan

Pekerjaan *

- PNS/TNI/Polri
- Non PNS/TNI/Polri

Pendidikan Terakhir *

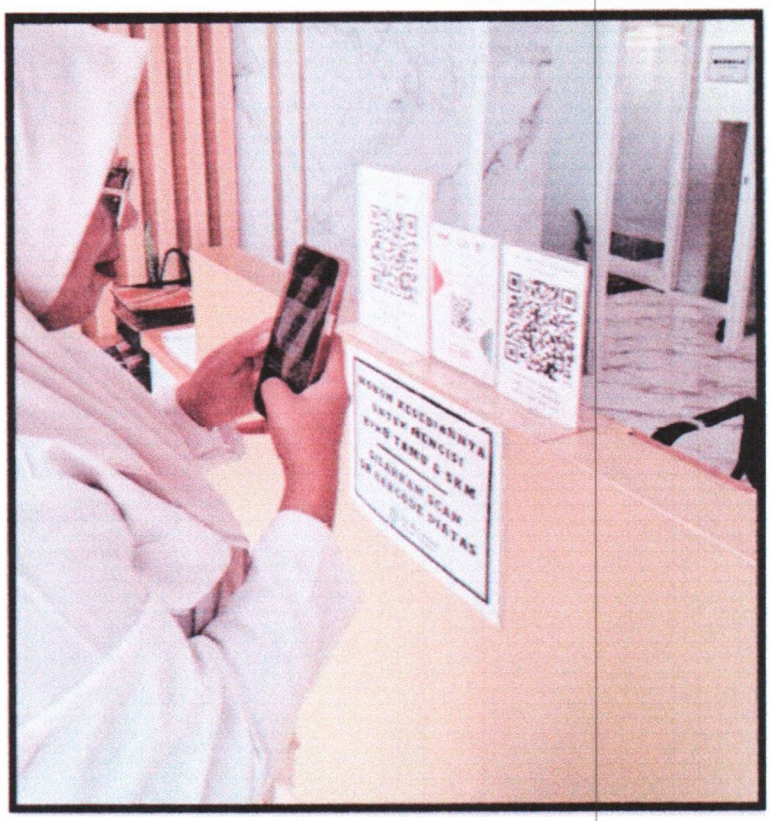
2) Hasil Olah Data SKM

TABULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT KABUPATEN TAPIN

TRIWULAN III TAHUN 2025

NO. RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
31	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
36	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
TOTAL	130	130	123	144	122	129	131	127	131	
NRR	3,6111	3,6111	3,4167	4	3,3889	3,5833	3,6389	3,5278	3,638888889	32,417
NRR TERTIMBANG	0,4012	0,4012	0,3796	0,4444	0,3765	0,3981	0,4043	0,392	0,404320988	3,6019
IKM	**90,28**	**90,28**	**85,42**	**100**	**84,72**	**89,58**	**90,97**	**88,19**	**90,972222**	**90,0**

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RUXV97fFqnRbhcvAasl13hnc6FeZ5U7gistpr3BnQps/edit?gid=1431980727#gid=1431980

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,6	90,2	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,6	90,2	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,4	85,4	B	Baik
4	Biaya	4	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	84,7	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,5	89,5	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,6	90,9	A	Sangat Baik
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,5	88,1	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,6	90,9	A	Sangat Baik
NILAI IKM		32,4	90,0	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 36					

3) **Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**