

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN I**



**INSPEKTORAT**  
**KABUPATEN TAPIN**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>1</b>
<b>BAB I</b>	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>2</b>
1.1    Latar Belakang .....	2
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3    Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II</b>	<b>5</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>5</b>
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
<b>BAB III</b>	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>8</b>
3.1    Jumlah Responden SKM.....	8
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>10</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3    Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>14</b>
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 disebarluaskan 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 apapun ( 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	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 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 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	46,8%
		PEREMPUAN	25	53,2%
			<b>47</b>	<b>100%</b>
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	5	10,6%
		DIII	2	4,2%
		SI	30	63,9%
		S2	10	21,3%
			<b>47</b>	<b>100%</b>
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	36	76,6%
		NON PNS/TNI/POLRI	11	23,4%
			<b>47</b>	<b>100%</b>

### 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	3,3	84,4	B	Baik
2	Prosedur	3,4	85	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3	75	C	Kurang Baik
4	Biaya	4	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3	76,6	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,2	80,5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,4	85,5	B	Baik
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,2	80,5	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,3	84,4	B	Baik
<b>NILAI IKM</b>		3,0	83,5	B	Baik
<b>JUMLAH RESPONDEN = 47</b>					

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan , Kelengkapan Sarana dan Prasana adalah nilai terendah kedua dan ketiga dengan nilai 76,6 dan 80,5.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 100, kedua adalah dari Prilaku Pelaksana dengan nilai 85,5 dan yang ketiga adalah unsur Persyaratan dengan nilai 84,4.

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. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik ini;
  - 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. Kurang menguasai Peraturan;
  - f. Lemah menguasai Perundang-undangan;
  - g. Kurang ditanggapi dan kurang kurang ditindaklanjuti.
2. Layanan Pelaporan LHKPN dan LHKASN
  - a. Tingkat terus kualitas sarana dan prasaranaanya;
  - b. Tingkatkan lagi kompetensi pegawainya.
3. Layanan Penerimaan Aduan Masyarakat
  - a. Ditanggapi dan ditindaklanjuti;

- 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 yg tepat terhadap aduan tersebut ;
  - c. Tetap dijalurnya.
4. Layanan Penerbitan Surat Bebas Temuan
- a. Sudah baik;
  - b. Tidak ada.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

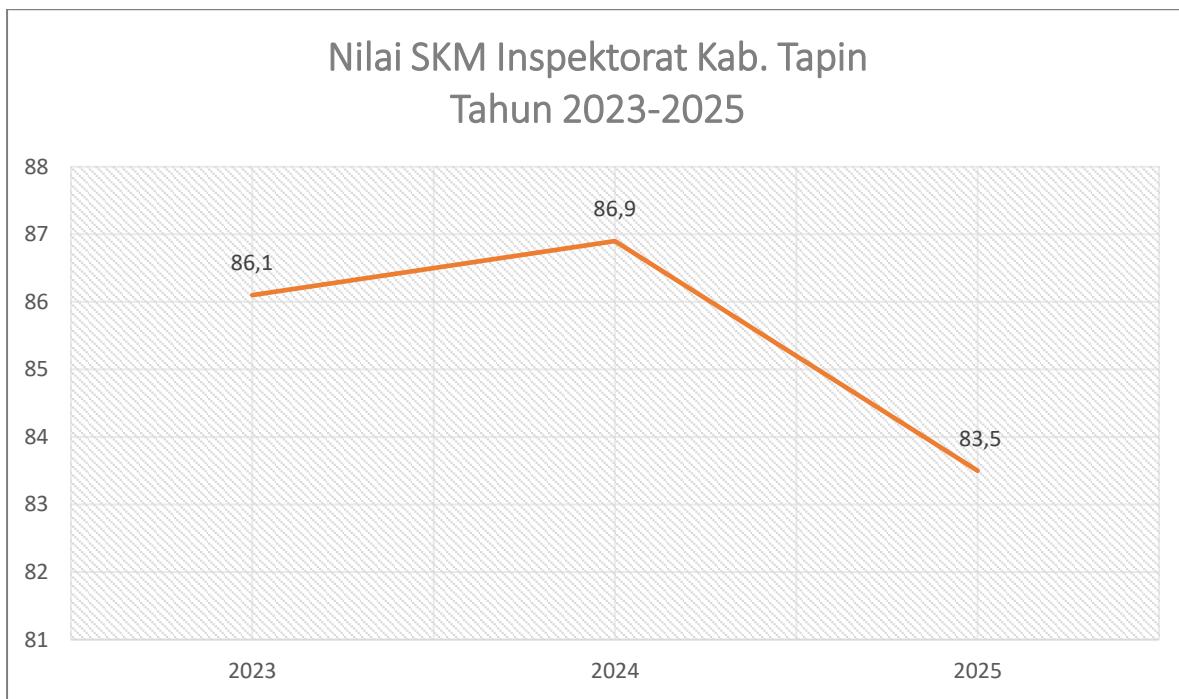
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga)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

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	<b>Waktu Pelayanan</b>	Mereviu Standar dan SOP Pelayanan	✓	<b>Inspektur</b>
2	<b>Produk Sfesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Mereviu Standar dan SOP Pelayanan	✓	<b>Inspektur</b>
3	<b>Unsur Persyaratan</b>	Mereviu Standar dan SOP Pelayanan	✓	<b>Inspektur</b>

#### 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 I tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kabupaten Tapin secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 83,5.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Waktu Pelayanan, unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Prilaku, dan Persyaratan.

Rantau , 05 Maret 2025

INSPEKTUR,



## LAMPIRAN

### 1) Kuesioner

#### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

B I U ⊖ X

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 I TAHUN 2025										
NIS RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	2	3	4	5	2	3	2	2	
2	4	4	3	4	5	4	4	3	3	
3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	2	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	5	3	3	3	
7	4	4	3	4	5	4	4	4	4	
8	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	2	2	3	4	3	3	4	4	3	
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	4	4	3	4	3	3	4	5	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
19	2	2	3	4	3	2	3	4	3	
20	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
21	4	4	2	4	3	4	4	4	3	
22	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
23	3	3	4	3	2	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
26	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
28	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	2	4	3	4	4	3	3	
31	4	4	2	4	3	4	4	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
36	2	2	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
39	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
40	5	5	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
45	2	2	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
TOTAL	152	153	135	180	138	145	154	145	132	
NRR	3,777777778	3,4	3	4	3,098666667	3,232222222	3,412222222	3,222222222	3,377777778	3,141688888
NRR TERTIMBANG	0,375308642	0,377777778	0,302333333	0,446444444	0,340740241	0,358024699	0,360246916	0,350024691	0,370208642	0,343320887
IKM	64,444444444	85	75	160	76,6666667	80,55555556	85,55555556	88,55555556	84,444444444	83,58024691

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RUXV97fFqnRhcvAasl13hnc6FeZ5U7gistpr3BnQps/edit?gid=1754984632#gid=1754984632>

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,3	84,4	B	Baik
2	Prosedur	3,4	85	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3	75	C	Kurang Baik
4	Biaya	4	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3	76,6	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,2	80,5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,4	85,5	B	Baik
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,2	80,5	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,3	84,4	B	Baik
NILAI IKM		3,0	83,5	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 47					

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



4) Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

## **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

### **Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2024**



**INSPEKTORAT  
KABUPATEN TAPIN  
TAHUN 2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Inspektorat Kabupaten Tapin perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Kabupaten Tapin Periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,5	87,5	Baik
2	Prosedur	3,6	91,2	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,2	81,2	Kurang Baik
4	Biaya	4	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,1	78,7	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,5	87,5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,4	85	Baik
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,4	86,2	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4	85	Baik
<b>NILAI IKM</b>		3,4	86,9	Baik
<b>JUMLAH RESPONDEN = 20</b>				

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2024**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu TW III	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mereviu Standar dan SOP Pelayanan	✓	Inspektur
2	Waktu Pelayanan	Mereviu Standar dan SOP Pelayanan	✓	Inspektur
3	Perilaku Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi Berkala dan Pembinaan Etika Pelayanan	✓	Inspektur

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<b>Produk Sfesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Sudah	Mereviu Standar dan SOP Pelayanan		Perlunya Sosialisasi Tentang Sfesifikasi Jenis Pelayanan
2	<b>Waktu Pelayanan</b>	Sudah	Mereviu Standar dan SOP Pelayanan		Perlunya Standar Waktu Dalam Proses Pelayanan
3	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Sudah	Monitoring dan Evaluasi Berkala dan Pembinaan Etika Pelayanan		Perlunya Sosialisasi dan Pembinaan Etika Pelayanan

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Inspektorat Kabupaten Tapin telah MenindakLanjuti Rencana Tindak Lanjut Sebanyak 50% dari Realisasi tindak lanjut /jumlah rencana tindak lanjut.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Saat ini belum ada Sosialisasi mengenai Sfesifikasi Jenis Pelayanan dan Waktu Pelayanan
  - Saat Ini Masih dalam Tahap Evaluasi Untuk Pembinaan Etika Pelayanan
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Saat Ini Belum Ada Sosialisasi Mengenai Sfesifikasi Jenis Pelayanan dan Waktu Pelayanan	Dibuatkan Sosialisasi Internal Mengenai Sfesifikasi Jenis Pelayanan dan Waktu Pelayanan	2025	Sekretariat	Sekretariat Inspektorat
2.	Saat ini Masih dalam Tahap Evaluasi Untuk Pembinaan Etika Pelayanan	Di buatkan Sosialisasi tentang Etika Pelayanan	2025	Sekretariat	Sekretariat Inspektorat

Rantau , 10 April 2025

INSPEKTUR,

