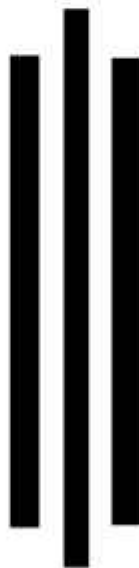




LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

SEMESTER II TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III 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 ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	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 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 12 (dua belas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Gunungkidul, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul;
5. Keputusan Bupati Gunungkidul Nomor 91/KPTS/2024 tentang Rencana Aksi Pemberantasan Korupsi Pemerintahan Daerah Tahun 2024;
6. Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor B/000.8.4.3/750/2024 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik maka maksud dan tujuan dilakukan kegiatan ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Unit pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan layanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat yang dapat digunakan untuk menetapkan kebijakan perbaikan pelayanan selanjutnya;

3. Kegiatan ini dapat menjadi wahana sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

3.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

3.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online berupa google form yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 12 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Duabelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul 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

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

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).

10. Gratifikasi

Gratifikasi adalah pemberian secara cuma-cuma dengan maksud dan tujuan tertentu. Penolakan Penerimaan Gratifikasi digunakan untuk mencegah terjadinya Gratifikasi dalam melaksanakan pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

11. Transparansi pelayanan

Transparansi pelayanan adalah keterbukaan informasi yang diberikan oleh penyelenggaran pelayanan kepada masyarakat meliputi persyaratan, biaya, waktu yang diperlukan, cara pelayanan, hak dan kewajiban penyelenggara. Keterbukaan pelayanan memudahkan masyarakat untuk mengawasi, menanggapi dan mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan.

12. Integritas

Integritas adalah kesesuaian antara pola pikir dari hati yang luhur, dengan perkataan yang benar maupun perbuatan yang baik. Individu yang berintegritas memiliki nilai-nilai antikorupsi seperti jujur, mandiri, tanggungjawab, berani, sederhana, disiplin, adil dan kerja keras. Integritas lembaga adalah konsistensi dan keselarasan perilaku yang sesuai dengan nilai, norma dan etika organisasi. Integritas lembaga tidak bisa dilepaskan secara utuh dengan perilaku personal di dalamnya.

3.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

3.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober - November 2024	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November - Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Awal Desember 2024	15

3.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 70 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	49	70%
		PEREMPUAN	21	30%
2	UMUR	16 - 25 TAHUN	1	1,4%
		26 - 35 TAHUN	7	10%
		36 - 45 TAHUN	20	28,6%
		46 TAHUN KEATAS	42	60%
3	PENDIDIKAN	SD KEBAWAH	0	0%
		SLTP	1	1,4%
		SLTA	13	18,6%
		DIII	6	8,6%
		SI	36	51,4%
		S2 KEATAS	14	20%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	44	62,9%
		SWASTA	0	0%
		WIRASWASTA	1	1,4%
		PELAJAR	0	0%
		PERANGKAT KALURAHAN	25	35,7%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
IKM per unsur	3,243	3,257	3,071	3,429	3,114	3,257	3,243	3,243	3,257	3,343	3,243	3,243
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80.807 (B atau Baik)											

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan surat Sekretaris Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor B/000.8.4.3/750/2024 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, unsur survei kepuasan masyarakat yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan dapat terdiri dari 12 (dua belas) unsur pelayanan yang diukur, meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian pelayanan;
4. Biaya/tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
9. Sarana dan prasarana;
10. Penolakan Penerimaan Gratifikasi;
11. Transparansi;
12. Integritas.

Adapun Hasil Pengukuran terhadap kualitas dari 12 unsur pelayanan tersebut hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Inspektorat Daerah pada Semester II Tahun 2024 ini sebesar : **80,807** dan kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval IKM terkonversi antara 76,61 - 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

KATEGORISARI MUTU PELAYANAN			
Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM **3,232** atau **BAIK** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu diefektifkan.

Dalam rangka penciptaan pelayanan publik yang berkualitas, maka unsur pelayanan yang memiliki nilai di bawah rata-rata 3,232 dan dianggap perlu lebih diefektifkan adalah :

- a. Waktu Penyelesaian Pelayanan = **3.071**
- b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan = **3.114**

Dan unsur-unsur yang dinilai sudah cukup baik menurut masyarakat pengguna, sehingga perlu untuk dipertahankan adalah :

- a. Persyaratan = **3.243**
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur = **3.257**
- c. Biaya Pelayanan = **3.429**
- d. Kompetensi Pelayanan = **3.257**
- e. Perilaku Pelaksana = **3.243**
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan = **3.243**

g. Sarana dan Prasarana	= 3.257
h. Penolakan Penerimaan Gratifikasi	= 3,343
i. Transparansi	= 3.243
j. Integritas	= 3.243

Berdasarkan rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Perluasan tempat parkir kendaraan.”;
- “Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat”;
- “Untuk BA masih ada kalimat yang diduga copy-paste dari OPD lain dan belum diedit, sehingga nama OPD serta catatan rekomendasinya diluar kewenangan OPD obrik. Mohon untuk menjadikan perhatian”;
- “Mohon pendampingan di kalurahan rutin dilaksanakan”;
- “Perlu tambah personil auditor”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasa kurang oleh pengguna layanan. Layanan konsultasi dan pengaduan secara online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan secara online dan lebih memilih langsung datang ke lokasi layanan.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan masih dirasa kurang oleh pengguna layanan. Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul berupa Klinik Konsultasi sudah disosialisasikan melalui website, namun belum banyak masyarakat yang mau mengakses website tersebut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	1. Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor.	Semester I Tahun 2025	Sekretaris
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Optimalisasi sosialisasi jenis pelayanan yaitu klinik konsultasi dengan memasang jenis pelayanan pada papan informasi ditempat strategis dan website.	Semester I Tahun 2025	Sekretaris

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 Semester II Tahun 2024 pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dipersepsikan Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 - 88,30. Nilai SKM yang diperoleh pada 12 unsur pelayanan sebesar 80.81.
2. Unsur pelayanan yang merupakan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya pelayanan.

Wonosari, 13 Desember 2024

Inspektur,

Saptoyo, S.Sos., M.Si.

Pembina Utama Muda, Gol. IV/c
NIP. 197103251991011001

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner SKM



INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II
TAHUN 2024

Umur *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir

- ☐ SD ke bawah
- ☐ SMP
- ☐ SMA / SMK
- ☐ DI-DII-DIII
- ☐ S I
- ☐ S II ke atas

Pekerjaan

- ☐ PNS/TNI/POLRI
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wiraswasta/Usahawan
- ☐ Perangkat Kalurahan

1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Apakah sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

4. Pelayanan pada Inspektorat Daerah tidak dikenakan tarif atau biaya

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. Apakah produk pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini?

- ☐ Tidak Sopan
- ☐ Kurang Sopan
- ☐ Sopan
- ☐ Sangat Sopan

8. Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan pada unit ini?

- ☐ Tidak Jelas
- ☐ Kurang Jelas
- ☐ Jelas
- ☐ Sangat Jelas

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini?

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

10. Pelayanan pada Inspektorat Daerah tidak terdapat Praktik Gratifikasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

11. Apakah pelayanan yang anda terima sudah dilaksanakan secara transparan?

- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

12. Apakah dalam pelayanan yang anda terima sudah terdapat integritas petugas pelayanan (jujur, mandiri, tanggungjawab, berani, sederhana, peduli, adil dan kerja keras)?

- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

13. Saran dan masukan

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

NO	Timestamp	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini?	2. Apakah sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	4. Pelayanan pada Inspektorat Daerah tidak dikenakan tarif atau biaya	5. Apakah produk pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini?	8. Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan pada unit ini?	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini?	10. Pelayanan pada Inspektorat Daerah tidak terdapat Praktik Gratifikasi?	11. Apakah pelayanan yang anda terima sudah dilaksanakan secara transparan?	12. Apakah dalam pelayanan yang anda terima sudah terdapat integritas petugas pelayanan (jujur, mandiri, tanggungjawab, berani, sederhana, adil dan kerja keras)?
1	10/23/2024 9:19:08	34	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
2	11/20/2024 21:27:18	30	Perempuan	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
3	12/2/2024 10:06:06	41	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
4	12/2/2024 10:09:48	57	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
5	12/2/2024 10:11:12	44	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
6	12/2/2024 10:14:02	44	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
7	12/2/2024 10:18:52	55	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
8	12/2/2024 10:19:29	53	Perempuan	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
9	12/2/2024 10:21:30	54	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
10	12/2/2024 10:22:11	57	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
11	12/2/2024 10:23:41	31	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
12	12/2/2024 10:26:23	43	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
13	12/2/2024 10:26:41	48	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Setuju	Setuju	Setuju
14	12/2/2024 10:31:57	49	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
15	12/2/2024 10:33:06	49	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Setuju	Setuju	Setuju
16	12/2/2024 10:33:13	54	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
17	12/2/2024 10:33:27	40	Perempuan	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
18	12/2/2024 10:36:22	49	Perempuan	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
19	12/2/2024 10:39:13	54	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
20	12/2/2024 11:03:48	57	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
21	12/2/2024 11:04:45	53	Laki-laki	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
22	12/2/2024 11:09:35	39	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
23	12/2/2024 11:10:49	35	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
24	12/2/2024 11:18:40	55	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
25	12/2/2024 11:22:39	49	Perempuan	S I	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
26	12/2/2024 11:22:57	49	Perempuan	S I	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
27	12/2/2024 11:24:29	54	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
28	12/2/2024 11:26:08	41	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
29	12/2/2024 11:39:13	53	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	Kurang Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
30	12/2/2024 11:43:32	38	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
31	12/2/2024 11:49:37	54	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
32	12/2/2024 11:56:32	44	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
33	12/2/2024 11:59:35	51	Perempuan	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
34	12/2/2024 12:00:27	56	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
35	12/2/2024 12:21:56	54	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
36	12/2/2024 12:44:51	43	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
37	12/2/2024 12:51:10	50	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
38	12/2/2024 12:54:30	38	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
39	12/2/2024 13:11:40	58	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
40	12/2/2024 14:08:34	46	Perempuan	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
41	12/2/2024 14:22:25	32	Laki-laki	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju

NO	Timestamp	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini?	2. Apakah sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	4. Pelayanan pada Inspektorat Daerah tidak dikenakan tarif atau biaya	5. Apakah produk pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini?	8. Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan pada unit ini?	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini?	10. Pelayanan pada Inspektorat Daerah tidak terdapat Praktik Gratifikasi?	11. Apakah pelayanan yang anda terima sudah dilaksanakan secara transparan?	12. Apakah dalam pelayanan yang anda terima sudah terdapat integritas petugas pelayanan (jujur, mandiri, tanggungjawab, berani, sederhana, adil dan kerja keras)?
42	12/2/2024 14:42:49	38	Laki-laki	SMA / SMK	Wiraswasta/Usahawan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
43	12/2/2024 14:50:42	36	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
44	12/2/2024 15:16:00	52	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
45	12/2/2024 15:27:37	40	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
46	12/2/2024 15:19:06	46	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
47	12/2/2024 20:01:30	48	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
48	12/3/2024 6:08:16	54	Perempuan	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
49	12/3/2024 6:24:02	33	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
50	12/3/2024 6:32:09	55	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
51	12/3/2024 20:58:47	29	Perempuan	S I	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
52	12/3/2024 23:07:30	48	Perempuan	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
53	12/4/2024 9:04:01	57	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
54	12/4/2024 9:22:49	24	Laki-laki	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
55	12/4/2024 10:06:36	46	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
56	12/4/2024 10:15:09	44	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
57	12/4/2024 10:28:28	40	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Setuju	Setuju	Setuju
58	12/4/2024 10:35:42	57	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
59	12/4/2024 10:44:19	42	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
60	12/4/2024 11:09:09	56	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
61	12/4/2024 11:32:14	51	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
62	12/4/2024 14:30:05	48	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
63	12/5/2024 11:22:58	38	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Setuju	Setuju	Setuju
64	12/5/2024 11:58:03	55	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
65	12/5/2024 12:20:44	43	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
66	12/5/2024 20:19:40	50	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Setuju	Setuju	Setuju
67	12/5/2024 11:00:55	57	Laki-laki	SMP	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
68	12/2/2024 10:41:30	39	Laki-laki	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
69	12/2/2024 10:44:59	49	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
70	12/2/2024 10:47:45	52	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju

Saran dan masukan

1. Irda semakin terdepan
2. cemungutttttt
3. pertahankan dan tingkatkan jika masih ada ruang untuk peningkatan
4. Mohon dipertahankan
5. Tingkatkan pelayanan agar lebih baik
6. Tingkatkan kecepatan layanan
7. Pertahankan yg sdh baik
8. pelayanan sudah sangat baik
9. Perluasan tempat parkir kendaraan.
10. Parkir kendaraan mohon di perluas
11. Ada fasilitas untuk mendukung hak kelompok rentan sesuai UU HAM yaitu: 1.anak (termasuk yg dalam kandungan), 2.perempuan, 3.difabel, 4.lansia dan 5.fakir miskin terutama: a.KTR (ada no smoking room, Smoking room), b.ruang laktasi, c.ruang bermain ramah anak, d.ram (bisa papan miring) memudahkan pengguna kursi roda, e.tegel timbul untuk difabel netra, f.Toilet (terpisah laki-laki, perempuan, difabel/lansia), f.penanda keamanan: misal floor sign bila lantai licin pasca hujan/pasca di pel agar yidak mudah terselesaikan, batas lantai beda ketinggian, dll.
12. Tingkatkan
13. Semua sudah sesuai
14. Lanjutkan sesuai undang-undang yg berlaku
15. Tingkatkan kinerja
16. Untuk di pertahan dan di tingkatkan
17. Sudah sangat baik, pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang berintegritas
18. Tingkatkan lagi pelayanan
19. pelayanan sudah berjalan dengan baik
20. Sudah bagus dan lebih ditingkatkan
21. Sudah sesuai dengan standar pelayanan
22. Lanjutkan
23. Perlu peningkatan lagi ke depannya.
24. Pertahankan
25. TETAP SEMANGAT
26. Sukses kedepannya
27. Tingkatkan
28. Tingkatkan terus pelayanan.
29. Semoga Inspektorat semakin bagus didalam pelayanan dan kinerjanya
30. Sudah baik mohon dipertahankan
31. Semoga bisa melayani masyarakat lebih baik
32. Sdh baik
33. Tingkatkan
34. unit layanan konsultasi untuk kalurahan diharapkan mampu memberikan solusi yang jelas terhadap permasalahan yang dialami oleh kalurahan. terimakasih
35. Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
36. Semoga adanya pengisian kuisoner ini akan meningkatkan publik lebih sesuai dari yang di harapkan
37. Pelayanan sudah baik
38. terimakasih
39. Tingkatkan
40. Untuk di tingkat kan kembali
41. Tingkatkan kulaitas
42. Lanjutkan !!!
43. Tetap semangat dan jangan lupa senyum
44. sudah baik mohon dipertahankan
45. sudah bagus, tingkatkan
46. Untuk BA masih ada kalimat yang diduga copy-paste dari OPD lain dan belum diedit, sehingga nama OPD serta catatan rekomendasinya diluar kewenangan OPD obrik. Mohon untuk menjadikan perhatian.
47. mohon pendampingan di kalurahan rutin dilaksanakan
48. Tingkat kN & Pertahankan
49. Tingkatkan pelayanan kepada pengguna
50. Sinkronisasi antar Dinas terkait dalam pemangku kepentingan terkait Produk Hukum baik Perda dan Perbub
51. Sudah baik, pertahankan utk terus baik.
52. Pelayanan sudah cukup baik
53. Perlu adanya pendampingan dari Inspektorat dalam pelaksanaan kegiatan di OPD
54. Terimakasih dalam membina dan mengawasi pelaksanaan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah

55. Tingkatkan lagi
56. Pelayanan yg sudah baik untuk di pertahankan dan ditingkatkan untuk lebih baik lagi
57. Lebih di tingkatkan
58. Lanjutkan
59. Lanjutkan
60. Tingkatkan
61. Semoga kedepan semakin bagus lagi
62. Baik
63. Pelayanan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul sudah baik, agar dipertahankan terlebih ditingkatkan. Pendampingan ke Kalurahan akan sangat bermanfaat bagi Kalurahan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.
64. perlu tambah personil auditor
65. Tingkatkan

IDENTIFIKASI DATA RESPONDEN
PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN/SKPD
 ALAMAT
 Tlp/Fax

: INSPEKTORAT DAERAH
 : Jalan Taman Bhakti No. 2B Wonosari
 : (0274) 391539

NO RESP	JENIS KELAMIN		UMUR				PENDIDIKAN						PEKERJAAN				
	L	P	16-25	26-35	36-45	>46	<=SD	SLTP	SLTA	DIPLOMA	SI	>S2	PNS	P.SWASTA	WIRASWASTA	PELAJAR	PERANGKAT KALURAHAN
1	-	√	-	√	-	-	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
2	-	√	-	√	-	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
3	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
4	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
5	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
6	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
7	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
8	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
9	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
10	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
11	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
12	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
13	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
14	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
15	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
16	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
17	-	√	-	-	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-
18	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
19	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
20	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
21	√	-	-	-	-	√	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-
22	√	-	-	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
23	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
24	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
25	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
26	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
27	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
29	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
30	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
31	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
32	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
33	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
34	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
35	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
36	√	-	-	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
37	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
38	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
39	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
40	-	√	-	-	-	√	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-
41	√	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-
42	√	-	-	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	-
43	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
44	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
45	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
46	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
47	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
48	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
49	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
50	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
51	-	√	-	√	-	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
52	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
53	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
54	√	-	√	-	-	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-
55	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
56	√	-	-	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
57	√	-	-	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
58	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
59	√	-	-	-	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
60	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
61	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
62	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
63	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√
64	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
65	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√

NO RESP	JENIS KELAMIN		UMUR				PENDIDIKAN						PEKERJAAN				
	L	P	16-25	26-35	36-45	>46	<= \$D	\$LTP	\$LTA	DIPLOMA	\$I	> \$2	PN\$	P.SWASTA	WIRASWASTA	PELAJAR	PERANGKAT KALURAHAN
66	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	√
67	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-	-	-	-	-	√
68	√	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-
69	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	-
70	√	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-
JML	49	21	1	7	20	42	0	1	13	6	36	14	44	0	1	0	25

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan : Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul
Alamat : Jl. Taman Bhakti No. 2B Wonosari, Gunungkidul
Telp/Fax : (0274) 391539

[illegible]

NO. RSPN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
65	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
70	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	227	228	215	240	218	228	227	227	228	234	227	227	
NRR / Unsur	3,243	3,257	3,071	3,429	3,114	3,257	3,243	3,243	3,257	3,343	3,243	3,243	
NRR tertbg/ unsur	0,269	0,270	0,255	0,285	0,258	0,270	0,269	0,269	0,270	0,277	0,269	0,269	*) 3,232
IKM Unit pelayanan												**) 80,807	

Keterangan :

- U1 s.d. U12 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,083

IKM UNIT PELAYANAN : 80,81

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,243
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,257
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,071
U4	Biaya	3,429
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,114
U6	Kompetensi	3,257
U7	Perilaku Pelaksana	3,243
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,243
U9	Sarana dan Prasarana	3,257
U10	Penolakan Penerimaan Gratifikasi	3,343
U11	Transparansi	3,243
U12	Integritas	3,243

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

Berikut merupakan bukti pendistribusian link google form kuesioner SKM kepada pengguna layanan Inspektorat Daerah



Lampiran 4. Susunan Tim SKM



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

INSPEKTORAT DAERAH

Gunungkidul

Jalan Taman Bhakti 2B Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

Posel : inspektorat@gunungkidulkab.go.id, Laman : inspektorat.gunungkidulkab.go.id

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN GUNUNGKIDUL

NOMOR **009** /KPTS/ 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

TAHUN 2024

INSPEKTUR KABUPATEN GUNUNGKIDUL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Pasal 2 ayat (1) Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit kerjanya secara berkala;
- c. bahwa untuk kelancaran proses penyelenggaraan survei Kepuasan Masyarakat tersebut, perlu dibentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Inspektur Daerah tentang Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pengesahan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor : 12,13,14 dan 15 dari hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul;
9. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul;
10. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 32 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menyusun jadwal pelaksanaan survei;
- b. menyiapkan bahan survei;
- c. menetapkan jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu pengumpulan data;
- d. melakukan pengumpulan data dan mengolah data;
- e. menyusun laporan hasil Survei;
- f. mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat;

g. melaporkan hasil Pelaksanaan Tugasnya kepada Inspektur Daerah.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA, Tim bertanggungjawab kepada Inspektur.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024.

KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosari
pada tanggal 9 Januari 2024

INSPEKTUR,

A. SAPTOYO

TEMBUSAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Gunungkidul;
2. Wakil Bupati Gunungkidul.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTUR
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NOMOR 008 /KPTS/2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
TAHUN 2024

SUSUNAN DAN PERSONALIA

No	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM INSTANSI	KETERANGAN
1.	Pengarah	Inspektur	
2.	Ketua	Sekretaris	
3.	Sekretaris	Kasubag Umum	
4.	Anggota	1. Inspektur Pembantu Bidang Kesejahteraan Rakyat; 2. Inspektur Pembantu Bidang Pemerintahan; 3. Inspektur Pembantu Bidang Pemerintahan Investigasi; 4. Inspektur Pembantu Bidang Perekonomian, Sarana dan Prasarana; 5. Kepala Subbagian Perencanaan; 6. Kepala Subbagian Evaluasi dan Pelaporan; 7. Auditor; 8. Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah.	29 (dua puluh sembilan) orang 5 (lima) orang
5.	Pemantau	1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul; 2. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul; 3. Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul; 4. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gunungkidul; 5. Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah 6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Gunungkidul;	

5.	Staf Sekretariat	Staf Bagian Umum	3 (tiga) orang
----	------------------	------------------	----------------

INSPEKTUR,

SAPTOYO



Lampiran 5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM
Periode Sebelumnya

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2024



INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	3
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....	5
BAB IV KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	9

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 (unit penyelenggara pelayanan) 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 Daerah Kabupaten Gunungkidul periode Semester I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,257	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,171	B
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,143	B
4	Biaya/Tarif	3,243	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,271	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,243	B
7	Perilaku Pelaksana	3,243	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,243	B
9	Sarana dan Prasarana	3,243	B
10	Penolakan Gratifikasi	3,243	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat 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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Optimalisasi sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur dengan memasang papan informasi mengenai standar pelayanan pada tempat yang strategis dan website.	√	√	Sekretaris
2.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor, serta sosialisasi pelayanan yang dapat dilakukan secara online.	√	√	Sekretaris

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.	Sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan memasang pada papan informasi dan tempat yang strategis	Sudah	Sosialisasi/pemasangan standar pelayanan pada tempat strategis di ruang pelayanan umum / customer service Sosialisasi/pemasangan SOP pelayanan Klinik Konsultasi pada papan informasi	 	Pemasangan informasi di tempat strategis jika terlalu panjang akan sering terabaikan oleh pengguna layanan ● Kebanyakan informasi dengan papan informasi masih berupa ketikan dan kurang menjadi daya tarik; ● Papan informasi mudah kotor dan tertutup dengan benda- benda lain; ● Sebagian pengguna

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2.	Sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada website	Sudah	Sosialisasi SOP pelayanan pada website		layanan lebih memilih mendapat informasi secara langsung dari petugas dari pada membaca informasi yang terdapat pada papan informasi, sehingga petugas harus selalu stand by. Pengguna layanan belum banyak yang mengetahui dan bersedia mengakses website Inspektorat Daerah

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3.	Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan	Sudah	Memperluas ruang rapat, penambahan fasilitas untuk penyelesaian pelayanan guna mempercepat waktu dan proses pelayanan		Ketersediaan anggaran yang masih terbatas dalam peningkatan fasilitas penunjang pelayanan
4.	Sosialisasi pelayanan yang dapat dilakukan secara online	Sudah	Sosialisasi pada website Inspektorat Daerah mengenai prosedur pelayanan bahwa pelayanan dapat dilakukan secara online		Pengguna layanan belum banyak yang mengetahui dan bersedia mengakses website Inspektorat Daerah

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. 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.	Optimalisasi sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur dengan memasang papan informasi mengenai standar pelayanan pada tempat yang strategis dan website.	Sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih optimal melalui akun media sosial Inspektorat Daerah	Semester II Tahun 2024	Sekretaris	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul
2.	Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor, serta sosialisasi pelayanan yang dapat dilakukan secara online.	Analisis kebutuhan fasilitas berdasarkan standar pelayanan, mengembangkan platform online untuk menunjang pelayanan secara online, mengoptimalkan website resmi dengan informasi layanan yang mudah diakses	Semester II Tahun 2024	Sekretaris	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Wonosari, 13 Desember 2024
Inspektur,



Saptoyo, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda, Gol. IV/c
NIP. 197103251991011001

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
INSPEKTORAT DAERAH

ꦒꦸꦤꦸꦁꦏꦶꦢꦸꦭꦶꦁꦠꦤꦶꦁꦏꦶꦢꦸꦭ

Jalan Taman Bhakti 2B Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

Posel : inspektorat@gunungkidulkab.go.id, Laman : inspektorat.gunungkidulkab.go.id

Wonosari, 17 September 2024

Nomor : 000-8-4/327/2024

Sifat : Biasa

Lampiran : 1 (satu) lembar

Hai : Undangan

Yth. 1. Sekretaris;

2. Inspektur Pembantu;

3. Perwakilan PPUPD dan Auditor;

4. Kepala Sub Bagian.

di

Wonosari

Mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Saudara pada acara yang akan dilaksanakan :

hari/ tanggal : Kamis, 19 September 2024

pukul : 10.00 WIB s.d. Selesai

tempat : Ruang Rapat Inspektorat Daerah

acara : Rapat Koordinasi Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024 dan
Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester II Tahun 2024

Demikian, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

an. Inspektur
Sekretaris,

Gusti Janingsih, SH.
Pembina Tk. I, Gol IV/b
NIP 19710805 199803 2 006



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

INSPEKTORAT DAERAH

Gunungkidul Maju Berprestasi

Jalan Taman Bhakti 2B Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

Posel : inspektorat@gunungkidulkab.go.id, Laman : inspektorat.gunungkidulkab.go.id

NOTULA

- Rapat : Rapat Koordinasi Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024 dan Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester II Tahun 2024
- Hari / Tanggal : Kamis, 19 September 2024
- Surat Undangan : 17 September 2024
- Waktu Rapat : 10.00 s.d. Selesai
- Acara : Membahas Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2024 dan Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester II Tahun 2024 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul
- Pimpinan Rapat : Sekretaris Inspektorat Daerah
- Peserta Rapat : 1. Inspektur Pembantu Inspektorat Daerah
2. Auditor Inspektorat Daerah;
3. PPUPD Inspektorat Daerah;
4. Kepala Sub Bagian pada Inspektorat Daerah;

Kegiatan Rapat :

1. Acara

- Pengantar
- Paparan Hasil Pelaksanaan SKM
- Pembahasan permasalahan dan rencana tindak lanjut
- Penandatanganan berita acara

2. Hasil

- Peserta rapat koordinasi menyepakati rencana tindak lanjut yang dituangkan dalam berita acara sebagaimana terlampir.
- Hasil survei dan rencana tindak lanjut akan dipublikasi pada papan informasi dan website serta media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat dan pengguna layanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.
- Laporan penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2024 akan segera disusun dan dilaporkan pada Sekretaris Daerah melalui Kepala Bagian Organisasi.

Pimpinan Rapat
Sekretaris,

Gustijaningsih, SH.
Pembina Tk. I, Gol IV/b
NIP 19710805 199803 2 006



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

INSPEKTORAT DAERAH

ꦒꦸꦤꦸꦁꦏꦶꦢꦸꦭꦠꦤꦶꦥꦺꦴꦏꦸꦭꦤꦶꦥꦺꦴꦏꦸꦭꦤꦶꦥꦺꦴꦏꦸꦭ

Jalan Taman Bhakti 2B Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

Posel : inspektorat@gunungkidulkab.go.id, Laman : inspektorat.gunungkidulkab.go.id

DAFTAR HADIR PERTEMUAN RAPAT

Hari : Kamis
Tanggal : 19 September 2024
Waktu : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Inspektorat Daerah
Acara : Rakor Tindak lanjut SKM Semester I Tahun 2024 dan
Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester II Tahun 2024

NO.	NAMA	JABATAN/ ALAMAT	NOMOR TELEPON	TANDA TANGAN
1	Gusti Janingsih	Seh		1.
2	Sugeng	Pengawas		2.
3	A. Setyo K	Irban Perak SP		3.
4	Tri Joko Istanto	Enlap		4.
5	Cahya Nugraha	Autor		5.
6	Ambar Setiawan	Arstu		6.
7	Ruspita Dwi A	PPUPD		7.
8	Ririn Latitriz	PPUPD		8.
9	Ristah	Karub		9.
10	Sumarsih	Kasubag.		10.

Wonosari, 19 September 2024
an. Inspektur
Sekretaris,

Gusti Janingsih, SH
Pembina Tk. I, IV/b
NIP. 19710805 199803 2 006



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

INSPEKTORAT DAERAH

ꦒꦸꦤꦸꦁꦏꦶꦢꦸꦭꦶꦠꦤꦶꦥꦠꦺꦤ꧀ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦒꦸꦤꦸꦁꦏꦶꦢꦸꦭ

Jalan Taman Bhakti 2B Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

Posel : inspektorat@gunungkidulkab.go.id, Laman : inspektorat.gunungkidulkab.go.id

**BERITA ACARA
PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
NOMOR : 000.8.4/328/2024**

Pada hari ini, Kamis tanggal sembilan belas September dua ribu dua puluh empat, bertempat di Ruang Rapat Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul telah dilaksanakan pembahasan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 oleh Tim Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat yang telah disepakati sebagaimana terlampir.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

an, Inspektur
Sekretaris,

Gustiyaningsih, SH.
Pembina Tk. I, Gol IV/b
NIP 19710805 199803 2 006

Perwakilan Pelaksana Pelayanan :

1.
2.

LAMPIRAN
BERITA ACARA PEMBAHASAN RENCANA
TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
Nomor: 000 - 8 - 4 / 328 / 2024

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN PELAYANAN

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Analisis Masalah	Program / Kegiatan	Target Waktu	Penanggung Jawab
1	Klinik Konsultasi	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur kurang dipahami oleh pengguna layanan	1. Optimalisasi sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur dengan memasang papan informasi mengenai standar pelayanan pada tempat yang strategis dan website.	2024	Sekretaris
2	Klinik Konsultasi	Waktu penyelesaian pelayanan	Waktu penyelesaian pelayanan dirasa kurang oleh pengguna layanan	1. Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor, sosialisasi pelayanan yang dapat dilakukan secara online.	2024	Sekretaris

an. Inspektur
Sekretaris,


Gustiyaningsih, SH.
Pembina Tk. I, Gol IV/b
NIP 19710805 199803 2 006