



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
SEMESTER I 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	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat 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 Pelayanan 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 10 (sepuluh) 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 Pelayanan 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.

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 disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 10 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. Kesepuluh 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.

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	Februari 2024	8

2.	Pengumpulan Data	Februari - Mei 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni - Juli 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	46	65,7%
		PEREMPUAN	24	34,3%
2	UMUR	16 - 25 TAHUN	1	1,4%
		26 - 35 TAHUN	7	10%
		36 - 45 TAHUN	25	35,7%
		46 TAHUN KEATAS	37	52,9%
3	PENDIDIKAN	SD KEBAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	17	24,3%
		DIII	5	7,1%
		SI	39	55,7%
		S2 KEATAS	9	12,9%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	51	72,9%
		SWASTA	0	0%
		WIRASWASTA	0	0%
		PELAJAR	0	0%
		PERANGKAT KALURAHAN	19	27,1%

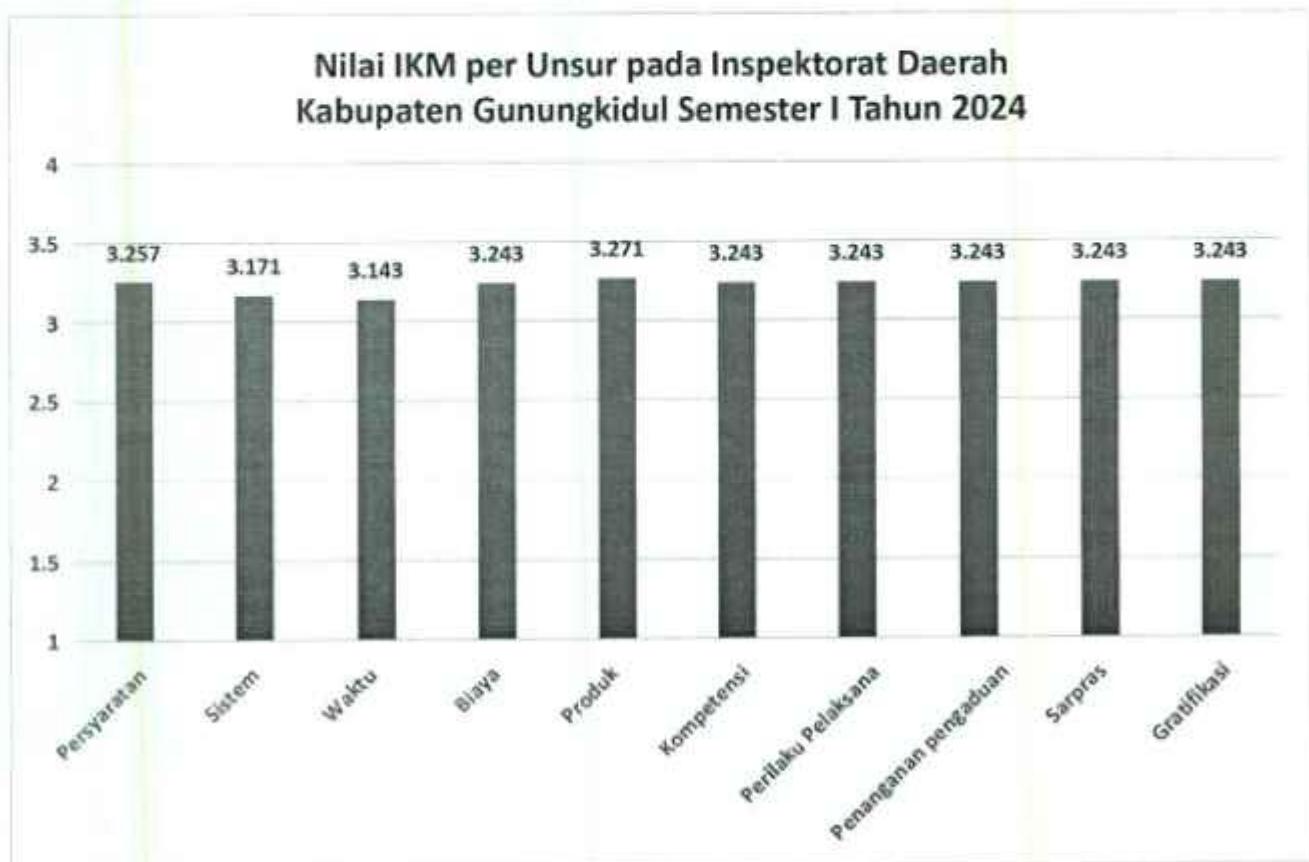
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
IKM per unsur	3,257	3,171	3,143	3,243	3,271	3,243	3,243	3,243	3,243	3,243
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM	80.750 (B atau Baik)									
Unit Layanan										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018, unsur survei kepuasan masyarakat yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan dapat terdiri dari 10 (sepuluh) 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.

Adapun Hasil Pengukuran terhadap kualitas dari 10 unsur pelayanan tersebut hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Inspektorat Daerah pada Semester I Tahun 2024 ini sebesar : **80,75** 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 :

KATEGORISASI 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 3,230 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu diperbaiki.

Dalam rangka penciptaan pelayanan publik yang berkualitas, maka unsur pelayanan yang memiliki nilai di bawah rata-rata 3,230 dan dianggap perlu lebih diperbaiki adalah :

- a. Sistem, mekanisme dan prosedur = 3.171
- b. Waktu Penyelesaian Pelayanan = 3.143

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

- a. Persyaratan = 3.257
- b. Biaya Pelayanan = 3.243
- c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan = 3.271
- d. Kompetensi Pelayanan = 3.243
- e. Perilaku Pelaksana = 3.243
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan = 3.243

g. Sarana dan Prasarana	= 3.243
h. Penolakan Penerimaan Gratifikasi	= 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 :

- "Pengembalian berkas agak terlambat";
- "Tingkatkan pengawasan pada kalurahan agar Lebih baik dan detail";
- "Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peraturan yang berlaku";
- "Ruang Konsultasi lebih banyak sehingga tidak menunggu".

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

- Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan masih dirasa kurang oleh pengguna layanan, hal ini dimungkinkan karena banyaknya masyarakat yang belum tersosialisasi dan kurang memahami tentang Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.
- 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.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

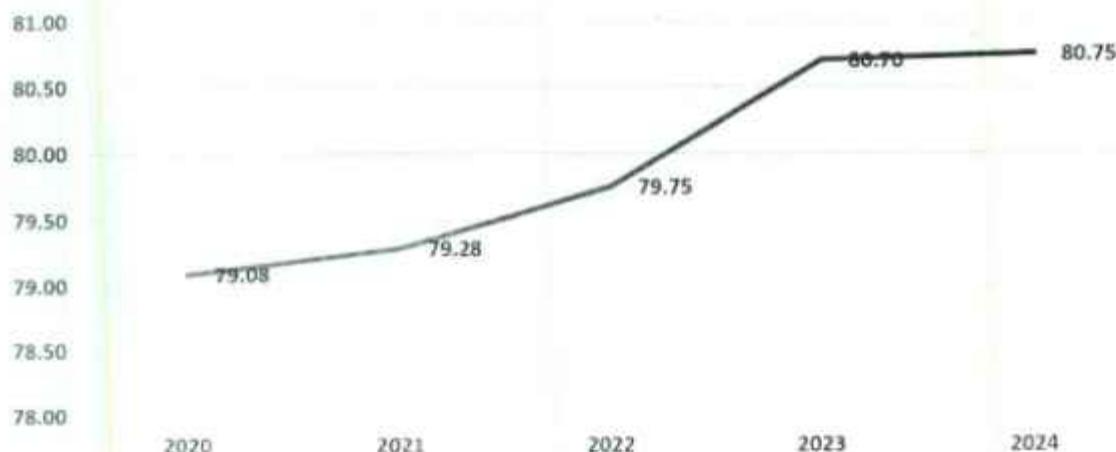
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sistem, mekanisme dan prosedur Pelayanan	1. Optimalisasi sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur dengan memasang papan informasi mengenai standar pelayanan pada tempat yang strategis dan website.	Semester II Tahun 2024	Sekretaris
2.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	1. Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor.	Semester II Tahun 2024	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 :

**Nilai SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul
Tahun 2020 - 2024**



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 Januari hingga Juni 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 10 unsur pelayanan sebesar 80,75.
2. Unsur pelayanan yang merupakan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dan Waktu Penyelesaian Pelayanan.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.



Lampiran 1. Kuesioner SKM



INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2024

sekertariatirdagk@gmail.com Ganti akun



Tidak dibagikan

Berikutnya

Kosongkan formulir

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2024

Umur *

Pilih:

Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan Terakhir

- SD ke bawah
- SMP
- SMA / SMK
- D1-DII-DIII
- S1
- S II ke atas

Pekerjaan

- PNS/TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Perangkat Kadministrasi

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I
TAHUN 2024

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, saran dan masukan 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. Saran dan masukan

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

Saran dan masukan

1. Pelayanan yang sudah baik dipertahankan
2. Pertahankan
3. Kondisi yang saat ini sudah sangat baik agar tetap dipertahankan ataupun ditingkatkan lagi
4. Pelayanan untuk ditingkatkan
5. yg saya rasakan sampai saat ini dari pelayanan, tanggung jawab dan integritasnya cukup baik. Selebihnya pasti ada kekurangan tapi itu manusiawi contohnya mengembalikan berkas agak terlambat, itu saja
6. Pertahankan
7. Tingkatkan kualitas dn kuantitas auditor...
8. sudah baik
9. Publikasi layanan perlu
10. Pertahankan tingkatkan utk layanan yg lebih baik
11. Sudah sangat memuaskan, terus pertahankan untuk kemajuan Gunungkidul.
12. Tingkatkan lagi
13. Sip
14. Selalu berkarya demi terwujudnya pemerintahan yang akuntabel
15. Semua kebijakan kita patuh
16. Tingkatkan lagi
17. Terus tingkatkan pelayanan
18. Pertahankan dan tingkatkan
19. Untuk ditingkatkan standart pelayanan
20. Bagus
21. Kinerja Pegawai dalam pelayanan sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi
22. Sudah baik dan tingkatkan agar selalu semakin lebih baik lagi
23. Pertahankan, Pelayanan udah baik,
24. Sesuai
25. Semoga bermanfaat
26. sudah ok
27. Pertahankan dalam pelayanan
28. Pelayanan yang memuaskan, berdampak positif bagi kita yang mendapatkan pendampingan, konsultasi dan saran.
29. Pertahankan
30. Dipertahankan
31. semoga pelayanan pada Inspektorat Daerah dapat melayani masyarakat dengan lebih baik lagi
32. Lebih ditingkatkan terkait kemampuan tenaga teknis
33. Semangat selalu
34. Pelayanan sudah baik agar ditingkatkan lagi
35. Selalu mendampingi mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan pelaporan kegiatan sehingga dapat menanggulangi penyimpangan.
36. Tingkatkan ...minimal pertahankan
37. Plynan saat ini bisa dprthnkan...
38. Utk pelayanan di Inspektorat Daerah sdh baik sebaiknya dipertahankan
39. Pelayanan dan pendampingan serta saran prasarana sudah baik, untuk dipertahankan dan di kembangkan
40. Mohon pelayanan di pertahankan, bahkan lebih ditingkatkan,
41. pertahan yang sudah baik
42. Pelayanan ditingkatkan lagi
43. Tingkatkan terus pelayanan
44. pertahankan, tingkatkan
45. Mohon lebih ditingkatkan kearifan dan kebijaksanaan...semangat...
46. Pertahankan
47. Semangat untuk pemerintahan yang baik & bersih...
48. Tingkatkan pengawasan pada kalurahan agar Lebih baik
49. sudah baik dan profesional dengan pendekatan yang humanis
50. Semangat mendampingi kalurahan,
51. Irdi & Kalurahan sll bersinergi dlm melaksanakan Tugas
52. Semoga kedepannya semakin baik
53. Pendampingan terus menerus terkait aturan2 baru yg kadang penyampaianya lambat
54. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peraturan yang berlaku
55. Pelayanan bagus. Pertahankan/tingkatkan
56. Terus ditingkatkan pelayanannya
57. Lanjut
58. Sudah kompetensi
59. Harus tegas dan transparan
60. Pertahankan pelayanan yang baik
61. pelayanan sudah cukup baik
62. Pertahankan pelayanan yg sudah naik
63. Lanjutkan
64. dipertahankan dan semakin ditingkatkan

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	15-25	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	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-
66	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	✓
67	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-
68	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-

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
69	✓	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-
70	✓	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-
JML	46	24	1	7	25	37	0	0	17	5	39	9	51	0	0	0	19

**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

NO. RSPN	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
6	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3		
7	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3		
11	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3		
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4		
16	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3		
20	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
22	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
23	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
27	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3		
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
32	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
37	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
38	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4		
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
44	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4		
45	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
48	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
50	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
51	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
54	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4		
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
56	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4		
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
60	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3		
61	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4		

NO. RSPN	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10		
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Σ Nilai /Unsur	228	222	220	227	229	227	227	227	227	227		
NRR / Unsur	3,257	3,171	3,143	3,243	3,271	3,243	3,243	3,243	3,243	3,243		
NRR tertbg/ unsur	0,326	0,317	0,314	0,324	0,327	0,324	0,324	0,324	0,324	0,324	*)	3,230
											**) 80.750	
IKM Unit pelayanan												

Keterangan.:

- U1 s.d. U10 = 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 = NRR per unsur x 0,1 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 80,75

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	3,257
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,171
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,143
U4	Biaya	3,243
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,271
U6	Kompetensi	3,243
U7	Perilaku Pelaksana	3,243
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,243
U9	Sarana dan Prasarana	3,243
U10	Penolakan Penerimaan Gratifikasi	3,243

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

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



INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Jawaban Anda telah direkam.

[Kirim jawaban lain](#)

Konten ini tidak dibuat atau dikeluarkan oleh Google.
[Laporkan Penyalahgunaan](#) · [Persyaratan Layanan](#) ·
[Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Sampun bu 

10.44

Lampiran 4. Susunan Tim SKM



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

INSPEKTORAT DAERAH

አጠቃላይ-ማዘጋጀና ትኩረት

Jalan Taman Bhakti 2B Wonomasari Gunungkidul 55812
Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

Posel : inspektorat@gunungkidul.kab.go.id, Laman : inspektorat.gunungkidul.kab.go.id

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN GUNUNGKREU

NOMOR 008 /KPTS/ 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
TAHUN 2024

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 Inspektorat 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. meyiapkan 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.

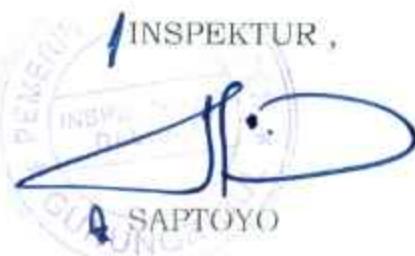
KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkanya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024.

KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosari

pada tanggal 9 Januari 2024

INSPEKTUR ,



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
----	------------------	------------------	----------------



Lampiran 5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM
Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2023**



**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	7

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 II Tahun 2023 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	3,243	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,229	B
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,257	B
4	Biaya/Tarif	3,243	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,257	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,229	B
7	Perilaku Pelaksana	3,229	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,243	B
9	Sarana dan Prasarana	3,114	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 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

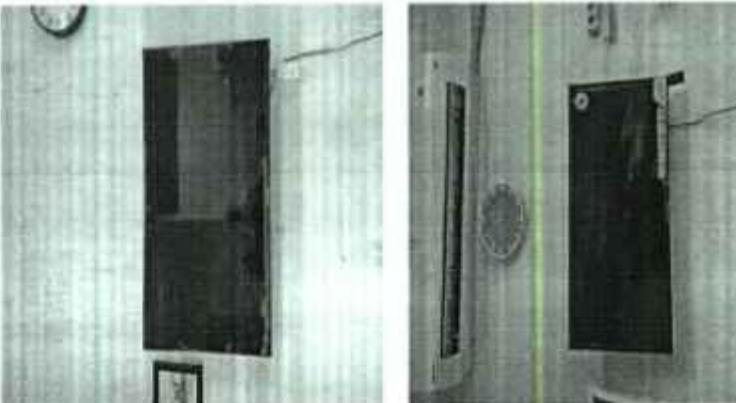
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	
1	Sarana dan Prasarana	1. Pemenuhan sarana dan prasarana secara berkesinambungan atau berkala untuk optimalisasi pelayanan; 2. Pemeliharaan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan	✓	✓	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 Ditiindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Pemenuhan sarana dan prasarana secara berkesinambungan atau berkala untuk optimisasi pelayanan;	Sudah	Pengadaan LCD / TV di setiap ruangan (Irban dan ruang rapat) untuk menunjang pelaksanaan pelayanan, pemeriksaan serta konsultasi;		Ketersediaan anggaran yang masih terbatas untuk pemenuhan sarana prasarana penunjang.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2.	Pemeliharaan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan	Sudah	<p>Melakukan service sarana prasarana secara berkala</p> <p>Pemeliharaan Internet / WiFi</p>	<p>Ketersediaan anggaran yang masih terbatas untuk penuhnya sarana prasarana penunjang.</p> <p>Penyediaan Internet dan WiFi dari Dinas Komunikasi dan Informatika</p>	

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.	Pemenuhan sarana dan prasarana secara berkesinambungan atau berkala untuk optimalisasi pelayanan;	Penataan ruang rapat dan konsultasi agar lebih maksimal	Semester I Tahun 2024	Sekretaris	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul
2.	Pemeliharaan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan	Analisa aset dan pemeliharaan sarana prasarana dengan rutin untuk meningkatkan pelayanan	Semester I Tahun 2024	Sekretaris	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Wonosari, 5 Juli 2024



LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
INSPEKTORAT DAERAH

INSPIRATOR DAKRAN

Jalan Taman Bhakti 2B Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

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

Wonosari, 19 Februari 2024

Nomor : 000.8.4/117/2024

Sifat : Biasa

Lampiran : 1 (satu) lembar

Hal : Undangan

Yth. 1. Sekretaris:

2. Inspektor Pembantu:

3. Perwakilan PPUPD dan Auditor

4. Kepala Sub Bagian.

di

Wonosari

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

hari/ tanggal : Selasa, 20 Februari 2024

pukul : 10.00 WIB s.d. Selesai

tempat : Ruang Rapat Inspektorat Daerah

acara : Rapat Koordinasi Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2023 dan Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester I Tahun 2024

Demikian, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.





PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

INSPEKTORAT DAERAH

መንግሥት ደንብ አንድ አንድ

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 : Selasa

Tanggal : 20 Februari 2024

Waktu : 10.00 WIB s.d. Selesai

Tempat : Ruang Rapat Inspektorat Daerah Kab. Gunungkidul

Acara : Rakor Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2023 dan Rencana Pengusutan Hasil SKM Semester I Tahun 2024

NO.	NAMA	JABATAN/ ALAMAT	NOMOR TELEPON	TANDA TANGAN
1	Gustijaningsih	Sekretaris		1.
2	A. Setyo Kurniadi	Iuran Fts SP		2.
3	Sumarsidi	Kasbag Umum		3.
4	Tri Djoko Trianto	Tulay		4.
5	S. Ari Widono	Kosektoran		5.
6	Ristati	Kasub		6.
7	Puspita Dwi Anggraini	PPUPD		7.
8	Ani Purwanti	Asstn		8.
9	Tri Nurzonya	Asstn		9.
10	Bella Almarra	Auditor		10.

Wonosari, 20 Februari 2024

an. Inspektur Kabupaten Gunungkidul
Sekretaris,



Gustijaningsih, SH

INPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
NIPK 19710805 199803 2 006



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

INSPEKTORAT DAERAH

இந்தியாவில் தொழில் நிலை

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 II Tahun 2023 dan Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester I Tahun 2024
Hari / Tanggal	: Selasa, 20 Februari 2024
Surat Undangan	: 19 Februari 2024
Waktu Rapat	: 09.00 s.d. Selesai
Acara	: Membahas Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2023 dan Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester I 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 I Tahun 2024 akan segera disusun dan dilaporkan pada Sekretaris Daerah melalui Kepala Bagian Organisasi.





PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

INSPEKTORAT DAERAH

இந்தியா-இந்தியா நியூ

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 /118 /2024

Pada hari ini, Selasa tanggal dua puluh Februari dua ribu dua puluh empat, bertempat di Ruang Rapat Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul telah dilaksanakan pembahasan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 oleh Tim Penyelenggaran 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.



Perwakilan Pelaksana Pelayanan :

1. Sumarsidi
2. TM. Djalfo Istianto

LAMPIRAN
BERITA ACARA PEMBAHASAN RENCANA
TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
Nomor: 000-8-4 /118 /2024

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN PELAYANAN

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Analisis Masalah	Program / Kegiatan	Target Waktu	Penanggung Jawab
1	Klinik Konsultasi	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana kurang memadai.	1. Pemenuhan sarana dan prasarana secara berkesinambungan atau berkala untuk optimalisasi pelayanan, 2. Pemeliharaan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan.	2024	Sekretaris

