

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER I TAHUN 2025**



**INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III .....</b>	<b>4</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1    Jumlah Responden SKM .....	8
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV .....</b>	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>11</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3    Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V .....</b>	<b>16</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>17</b>

## **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/000.8/706/2025 tentang Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 dan Penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2025.

### **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 2025 (sebagaimana terlampir).

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online berupa google form yang disebarluaskan 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. Dua belas 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 mengawasai, 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	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.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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	43	61.43%
		PEREMPUAN	27	38.57%
2	UMUR	16 - 25 TAHUN	2	2.86%
		26 - 35 TAHUN	6	8.57%
		36 - 45 TAHUN	17	24.29%
		46 TAHUN KEATAS	45	64.3%
3	PENDIDIKAN	SD KEBAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	9	12.9%
		DIII	9	12.9%
		SI	42	60%
		S2 KEATAS	10	14.3%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	57	81.43%
		SWASTA	0	0%
		WIRASWASTA	0	0%
		PELAJAR	0	0%
		PERANGKAT KALURAHAN	13	18.57%

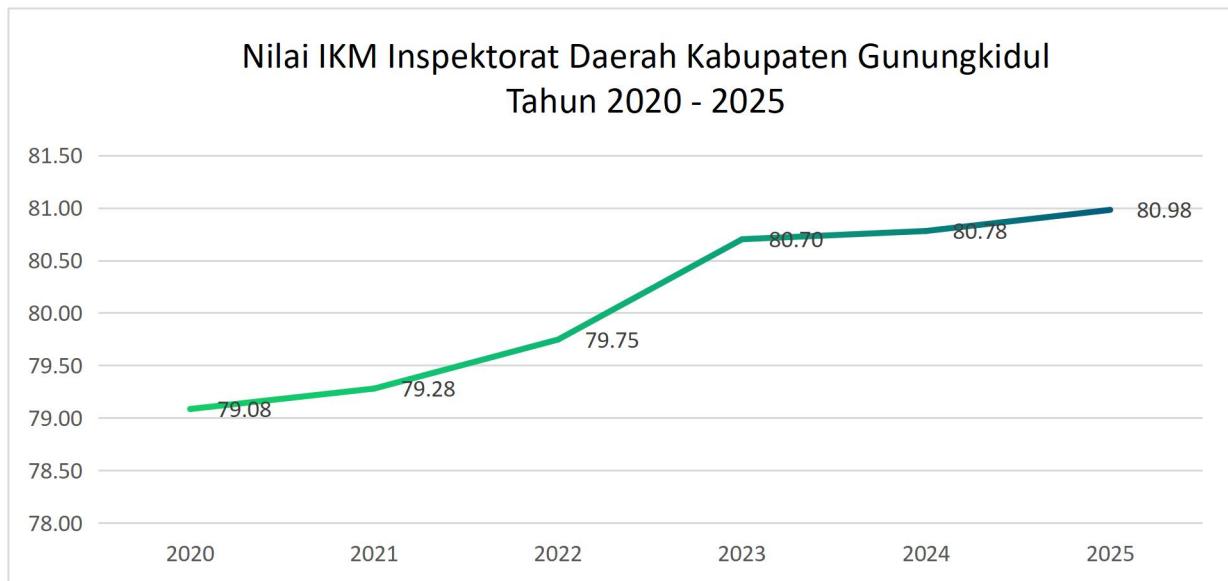
#### **4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

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
<b>IKM per unsur</b>	3,271	3,243	3,257	3,271	3,257	3,3	3,286	3,171	3,043	3,371	3,271	3,286
<b>Kategori</b>	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>80.98 (B atau Baik)</b>											

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/000.8/706/2025 tentang Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 dan Penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2025, 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 I Tahun 2025 ini sebesar : **80,98** 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 **3,239** 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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan = **3.171**

b. Sarana dan Prasarana = **3.043**

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

a. Persyaratan = **3.271**

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur = **3.243**

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan = **3.257**

d. Biaya Pelayanan = **3.271**

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan = **3.257**

f. Kompetensi Pelayanan = **3.300**

g. Perilaku Pelaksana	= <b>3.286</b>
h. Penolakan Penerimaan Gratifikasi	= <b>3,371</b>
i. Transparansi	= <b>3.271</b>
j. Integritas	= <b>3.286</b>

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 :

- “Sarana ruang tunggu layanan ditingkatkan.”;
- “Ditambah dengan inovasi2 pelayanan yang lainnya. ”;
- “sudah baik, terkait penyimpanan dokumen pemeriksaan perlu di tingkatkan ”;
- “Jawaban masing masing responden mjd bahan evaluasi dan kesempurnaan survey ini”;
- “Tingkatkan lagi pelayanan dan konsultasinya”.

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

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang masih dirasa kurang dapat disebabkan karena kekurangpahaman pengguna layanan terhadap prosedur penyampaian pengaduan, banyaknya penugasan yang harus dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah serta terbatasnya SDM.
- Sarana dan Prasarana masih dirasa kurang karena keterbatasan jumlah, kualitas, serta pemeliharaan yang belum optimal. Beberapa fasilitas penunjang belum tersedia secara lengkap atau sudah mengalami kerusakan, sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, belum semua unit pelayanan memiliki akses terhadap teknologi atau peralatan modern yang dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam memberikan layanan.

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

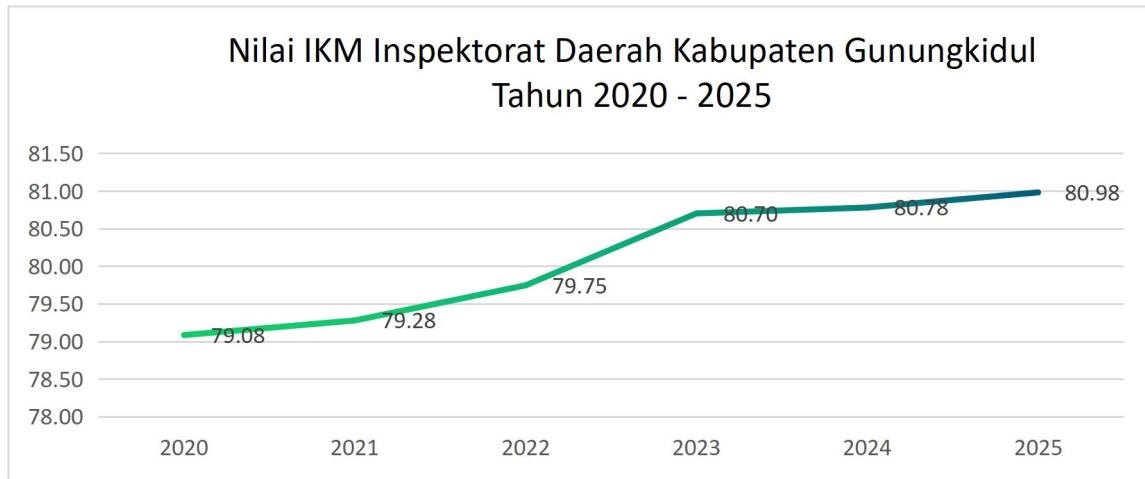
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Meningkatkan sistem pengelolaan pengaduan</li><li>2. Menyediakan kanal layanan pengaduan yang lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna layanan.</li><li>3. Meningkatkan kapasitas SDM dengan melakukan pelatihan</li><li>4. Melakukan evaluasi berkala atas pengelolaan pengaduan</li></ol>	Semester II Tahun 2025	Sekretaris
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor.</li><li>2. Pemenuhan sarana dan prasarana secara berkesinambungan atau berkala untuk optimalisasi pelayanan,</li><li>3. Pemeliharaan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan.</li></ol>	Semester II 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 I Tahun 2025 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 2025 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, 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 80,98.
2. Unsur pelayanan yang merupakan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta Sarana dan Prasarana.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penolakan Penerimaan Gratifikasi.

Wonosari, 12 Agustus 2025

Inspektur,



# **LAMPIRAN**

## **Lampiran 1. Kuesioner SKM**



# INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I  
TAHUN 2025

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

Berikutnya

Kosongkan formulir

**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

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 memberikan 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 (jujur, mandiri, tanggungjawab, berani, sederhana, peduli, adil dan kerja keras)?
1	6/30/2025 9:12:59	47	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
2	6/30/2025 18:41:12	54	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
3	6/26/2025 9:33:20	49	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Kurang Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
4	6/26/2025 9:34:10	42	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	
5	6/26/2025 9:43:29	54	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Sangat Setuju	
6	6/26/2025 9:44:26	56	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
7	6/26/2025 9:46:18	50	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Setuju	
8	6/26/2025 9:48:18	52	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
9	6/26/2025 9:50:39	58	Laki-laki	SMA / SMK	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
10	6/26/2025 9:51:46	46	Laki-laki	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
11	6/26/2025 9:53:02	50	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
12	6/26/2025 9:53:52	53	Perempuan	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
13	6/26/2025 9:53:53	55	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Setuju	
14	6/26/2025 9:55:10	49	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Cukup	Setuju	Setuju	
15	6/26/2025 9:55:36	50	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
16	6/26/2025 9:57:26	42	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
17	6/26/2025 9:58:25	55	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
18	6/26/2025 10:04:06	56	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
19	6/26/2025 10:07:15	55	Laki-laki	SMA / SMK	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	
20	6/26/2025 10:14:58	52	Perempuan	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
21	6/26/2025 10:16:00	56	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
22	6/26/2025 10:16:11	30	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
23	6/26/2025 10:16:54	56	Perempuan	SMA / SMK	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
24	6/26/2025 10:17:25	47	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
25	6/26/2025 10:18:32	53	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	
26	6/26/2025 10:22:42	32	Perempuan	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Cukup	Setuju	Setuju	
27	6/26/2025 10:22:59	56	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
28	6/26/2025 10:27:23	57	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
29	6/26/2025 10:27:33	49	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
30	6/26/2025 10:29:36	53	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	
31	6/26/2025 10:30:05	31	Perempuan	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	
32	6/26/2025 10:34:31	49	Perempuan	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	
33	6/26/2025 10:36:47	57	Perempuan	SMA / SMK	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Cukup	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 memberikan 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 (jujur, mandiri, tanggungjawab, berani, sederhana, peduli, adil dan kerja keras)?
34	6/26/2025 10:37:31	56	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
35	6/26/2025 10:39:23	51	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Sangat Setuju
36	6/26/2025 10:41:11	47	Perempuan	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
37	6/26/2025 10:47:36	45	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
38	6/26/2025 10:47:48	53	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Cukup	Setuju	Setuju	Setuju
39	6/26/2025 10:47:49	54	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
40	6/26/2025 10:52:18	49	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
41	6/26/2025 10:55:09	48	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
42	6/26/2025 10:55:10	45	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
43	6/26/2025 11:40:55	42	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
44	6/26/2025 9:58:47	52	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
45	6/26/2025 11:17:33	38	Perempuan	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
46	6/26/2025 11:20:50	56	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
47	6/26/2025 11:23:51	30	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
48	6/26/2025 11:35:01	40	Laki-laki	S II ke atas	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
49	6/26/2025 11:35:36	41	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
50	6/26/2025 12:04:44	36	Perempuan	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
51	6/26/2025 12:06:59	35	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
52	6/26/2025 12:11:53	54	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
53	6/26/2025 12:17:13	37	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
54	6/26/2025 12:26:12	45	Perempuan	DI-DII-DIII	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
55	6/26/2025 12:31:41	21	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
56	6/26/2025 12:32:22	51	Laki-laki	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Sangat Setuju
57	6/26/2025 12:32:23	55	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
58	6/26/2025 12:43:47	39	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
59	6/26/2025 13:44:53	45	Perempuan	DI-DII-DIII	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
60	6/26/2025 13:58:14	45	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
61	6/26/2025 14:14:26	37	Laki-laki	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
62	6/26/2025 14:48:37	43	Perempuan	SMA / SMK	Perangkat Kalurahan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
63	6/26/2025 14:56:28	56	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
64	6/26/2025 14:20:19	56	Perempuan	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
65	6/26/2025 18:06:35	55	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
66	6/26/2025 11:25:34	34	Laki-laki	S I	Perangkat Kalurahan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat 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, peduli, adil dan kerja keras)?
67	7/5/2025 5:05:11	54	Laki-laki	S I	PNS/TNI/POLRI	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik	Setuju	Setuju	Setuju
68	6/26/2025 9:39:18	42	Perempuan	SMA / SMK	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
69	6/26/2025 21:18:30	56	Laki-laki	S II ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
70	6/26/2025 10:05:02	25	Laki-laki	DI-DII-DIII	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan	Sangat Jelas	Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju

## Saran dan masukan

1. Pertahankan yang sudah baik
2. Tingkat kan
3. Pertahankan dan ditingkatkan
4. Semoga kedepan semakin lebih baik
5. Pertahankan
6. Pertahankan dan tingkatkan
7. Semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya
8. Lanjutkan
9. Pelayanan sudah baik mohon ditingkatkan lagi agar lebih baik dan berkuwalitas
10. Bagus
11. Pelayanan sudah baik cuma untuk permintaan data/ dokumen sering berulang padahal dengan dokumen atau data yg sama terimakasih
12. Pertahankan dan tingkatkan
13. mohon ditambah fasilitas internet agar layanan dari inspektuat kab gk mudah diakses
14. Yang sudah baik ditingkatkan, yg kurang baik mohon di perbaiki
15. Sukses kedepannya
16. Tingkatkan pelayanan
17. Baik semoga biasa ditingkatkan lebih baik dan nyaman
18. memberi solusi uang tepat setiap ada kesulitan ,permasalahan yang ada di OPD lain
19. Tingkat pendampingan terhadap OPD
20. Tidak ada
21. pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan dan ditingkatkan
22. Pertahankan kinerja
23. Pelayanan yang sudah berjalan dengan baik agar dipertahankan
24. Sudah baik
25. Pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik dan sudah sesuai dengan regulasi yang ada. ☺
26. Pelayanan yang telaksana sudah sesuai dengan pelayanan publik.
27. Pelayanan yang sudah baik untuk di tingkatkan
28. Peningkatan bimbingan pada OPF
29. Semakin bagus pelayanannya
30. Pelayanan sudah bagus
31. terus pertahankan
32. Pertahankan pelayanan yg jujur, transparan, dan sesuai dengan SOP.
33. Pelayanan dapat ditingkatkan
34. Pelayanan sudah cukup baik
35. Pelayanan harus lebih ramah, jangan irit informasi.
36. Terimakasih atas arahan dan kerjasamanya
37. Pelayanan sangat Baik
38. Saya merasa puas dengan pelayanan yg di berikan oleh inspektorat
39. Pertahankan dan tingkatkan
40. Sarana ruang tunggu layanan ditingkatkan
41. sudah baik,
42. Tingkatkan
43. Sistem pelayanan kantor perlu di pertahankan
44. cukup baik
45. Terimakasih atas pendampingan dalam kami konsultasi
46. Tingkatkan lagi
47. Mohon untuk dipertahankan
48. Ditambah dengan inovasi2 pelayanan yang lainnya.

49. Sinergisitas antar tim suah baik dan tingkatkan lagi
50. Tingkatkan
51. sudah baik, terkait penyimpanan dokumen pemeriksaan perlu di tingkatkan
52. Berikan pelayanan prima
53. Pertahankan
54. sangat baik
55. Tingkatkan kinerja agar lebih baik lagi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat
56. Pelayanan yg diberikan kepada Masyarakat/OPD terkait sudah dilaksanakan dengan baik.
57. Semoga pelayanan lebih baik dan dapat ditingkatkan lagi.
58. Tingkatkan lagi pelayanan dan konsultasinya
59. Pelayanan yg sudah sangat baik ini untuk sll d pertahankan
60. Jawaban masing masing responden mjd bahan evaluasi dan kesempurnaan survey ini
61. Pertahankan pelayanan dan pekerjaannya

## Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

**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	/	-	-	-	-	/	-	-	-	-	/	-	/	-	-	-	-	
66	/	-	-	/	-	-	-	-	-	-	/	-	-	-	-	-	/	
67	/	-	-	-	-	/	-	-	-	-	/	-	/	-	-	-	-	
68	-	/	-	-	/	-	-	-	/	-	-	-	/	-	-	-	-	
69	/	-	-	-	-	/	-	-	-	-	-	/	/	-	-	-	-	
70	/	-	/	-	-	-	-	-	-	-	/	-	-	/	-	-	-	
<b>JML</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>10</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	

## PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) PER RESPONDEŃ 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	U11	U12
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
67	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
69	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
70	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
$\Sigma$ Nilai /Unsur	229	227	228	229	228	231	230	222	213	236	229	230
NRR / Unsur	3,271	3,243	3,257	3,271	3,257	3,300	3,286	3,171	3,043	3,371	3,271	3,286
NRR tertbg/ unsur	0,271	0,269	0,270	0,271	0,270	0,274	0,273	0,263	0,253	0,280	0,271	0,273
<b>IKM Unit pelayanan</b>												

**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 = NRR per unsur x 0,083  
per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 80,98**

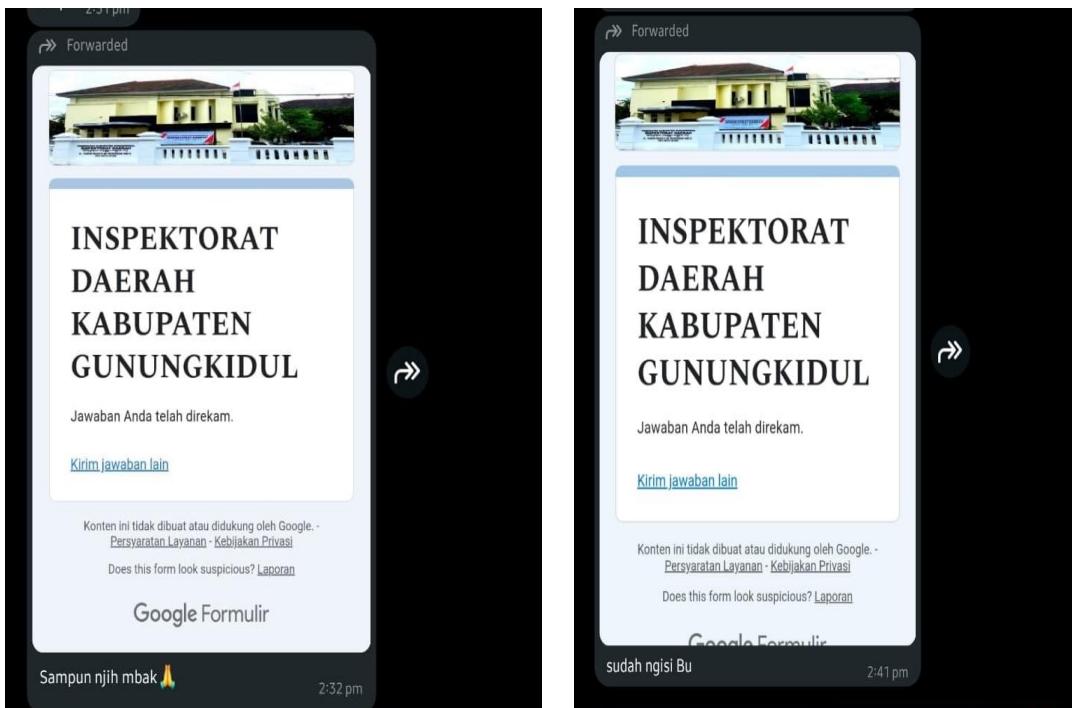
**Mutu Pelayanan :**

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| 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	3,271
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,243
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,257
U4	Biaya	3,271
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,257
U6	Kompetensi	3,300
U7	Perilaku Pelaksana	3,286
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,171
U9	Sarana dan Prasarana	3,043
U10	Penolakan Penerimaan Gratifikasi	3,371
U11	Transparansi	3,271
U12	Integritas	3,286

## **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

አዲግናው-ለማሪያም ቤት ነገር

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 GUNUNGKDUL

NOMOR 008 /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 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



TEMBUSAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

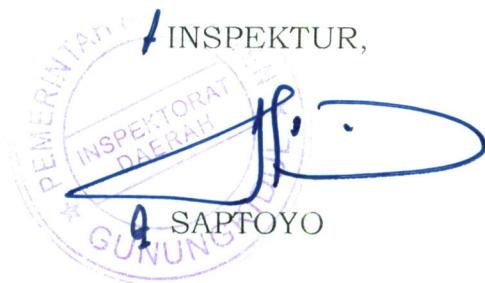
1. Bupati Gunungkidul;
2. Wakil Bupati Gunungkidul.

**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 2024**



**INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
2025**

## **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
LAMPIRAN .....	8

# **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 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	3,243	<b>B</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,257	<b>B</b>
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,071	<b>B</b>
4	Biaya/Tarif	3,429	<b>B</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,114	<b>B</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,257	<b>B</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,243	<b>B</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,243	<b>B</b>
9	Sarana dan Prasarana	3,257	<b>B</b>
10	Penolakan Gratifikasi	3,343	<b>B</b>
11	Transparansi	3,243	<b>B</b>
12	Integritas	3,243	<b>B</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:

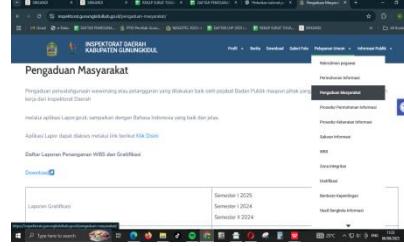
**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I 2025	TW II 2025	
1.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor.	√	√	Sekretaris
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Optimalisasi sosialisasi jenis pelayanan yaitu klinik konsultasi dengan memasang jenis pelayanan pada papan informasi ditempat strategis dan website.	√	√	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.	Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor	Sudah	Memperluas ruang rapat, penambahan fasilitas untuk penyelesaian pelayanan guna mempercepat waktu dan proses pelayanan		Keterbatasan anggaran serta tidak tersedianya ruang atau lahan yang memadai
2.	Optimalisasi sosialisasi jenis pelayanan yaitu klinik konsultasi dengan memasang jenis pelayanan pada papan informasi ditempat strategis dan website.	Sudah	Sosialisasi pada website dan akun media sosial Inspektorat Daerah mengenai prosedur pelayanan bahwa pelayanan dapat dilakukan secara online		Pengguna layanan belum banyak yang mengetahui dan bersedia mengakses website ataupun akun media sosial Inspektorat Daerah

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			Menyediakan papan informasi yang memuat jenis-jenis layanan, termasuk layanan klinik konsultasi, di area-area yang mudah diakses dan dilihat oleh pengguna layanan		Sebagian pengguna layanan lebih memilih mendapat informasi secara langsung dari petugas dari pada membaca informasi yang terdapat pada papan informasi, sehingga petugas harus selalu stand by.

## BAB IV

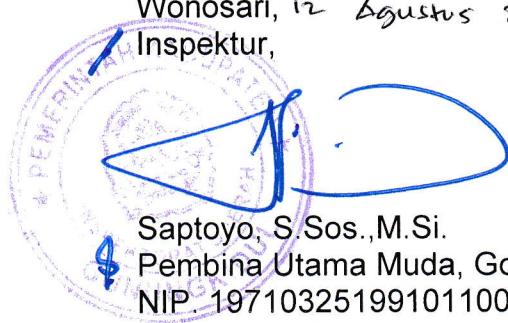
# KESIMPULAN

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.	Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor	Memperluas ruang rapat, penambahan fasilitas untuk penyelesaian pelayanan guna mempercepat waktu dan proses pelayanan	Semester I Tahun 2025	Sekretaris	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul
2.	Optimalisasi sosialisasi jenis pelayanan yaitu klinik konsultasi dengan memasang jenis pelayanan pada papan informasi ditempat strategis dan website.	Sosialisasi pada website dan akun media sosial Inspektorat Daerah mengenai prosedur pelayanan bahwa pelayanan dapat dilakukan secara online	Semester I Tahun 2025	Sekretaris	Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Wonosari, 12 Agustus 2025  
Inspektur,



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

# **LAMPIRAN**



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

**INSPEKTORAT DAERAH**

መንግሥት ደንብ አስተዳደር ሪፖርት

Jalan Taman Bhakti 2B Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

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

Wonosari, 20 Februari 2025

Nomor : 000.8.4/076/2025

Sifat : Biasa

Lampiran : 1 (satu) lembar

Hal : 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 : Senin, 24 Februari 2025

pukul : 09.00 WIB s.d. Selesai

tempat : Ruang Rapat Inspektorat Daerah

acara : Rapat Koordinasi Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024 dan  
Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester I Tahun 2025

Demikian, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

an.Inspektur  
Sekretaris,



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



# PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

## INSPEKTORAT DAERAH

အနေဖြင့်ရေးလုပ်ချုပ်

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 2024 dan Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester I Tahun 2025
Hari / Tanggal	: Senin, 24 Februari 2025
Surat Undangan	: Kamis, 20 Februari 2025
Waktu Rapat	: 09.00 s.d. Selesai
Acara	: Membahas Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024 dan Rencana Penyusunan Hasil SKM Semester I Tahun 2025 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 tindaklanjut 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 2025 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**

መንግሥት የኢትዮጵያንና

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 : Senin.....  
Tanggal : 24 februari 2025.....  
Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai.....  
Tempat : Ruang Rapat Inspektorat Daerah.....  
Acara : Rakor TL SKM Semester II 2024 & Rencana Pengurusan  
SKM Semester I 2025 .

NO.	NAMA	JABATAN/ ALAMAT	NOMOR TELEPON	TANDA TANGAN
1	Gustijaningsih	Sekretaris		1.
2	Surmawati	Kasubbag		2.
3	Aug. Setyo K	Iuran Eko SP		3.
4	Eko BS	Auditor		4.
5	Tri Zaki Islami	Elmap		5.
6	Tri Nurcahyo	1202 06		6.
7	Mugnun Ardhman	Asisten		7.
8	W. dore	PPURD.		8.
9	Yastri Tamara	Budidha		9.
10	Men. Santoso	Slap		10.

Wonosari, 24 Februari 2025  
an. Inspektur  
Sekretaris,



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



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

**INSPEKTORAT DAERAH**

இந்தியா-இந்தியா நிலைப்

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 : 000.8.4/080/2025

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 II Tahun 2024 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.

an.Inspektur  
Sekretaris,



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

Perwakilan Pelaksana Pelayanan :

1. Sumarsik 
2. Tri Pako 

**LAMPIRAN**  
**BERITA ACARA PEMBAHASAN RENCANA**  
**TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**  
**Nomor : 000.8.4/080/2025**

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN PELAYANAN**

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Analisis Masalah	Program / Kegiatan	Target Waktu	Penanggung Jawab
1	Klinik Konsultasi	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Waktu Penyelesaian Pelayanan dirasa kurang oleh pengguna layanan	1. Peningkatan fasilitas penunjang pelayanan berupa ruang dan peralatan gedung kantor	2025	Sekretaris
2	Klinik Konsultasi	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dirasa kurang oleh pengguna layanan	1. Optimalisasi sosialisasi jenis pelayanan yaitu klinik konsultasi dengan memasang jenis pelayanan pada papan informasi ditempat strategis dan website.	2025	Sekretaris

an.Inspektur  
Sekretaris,



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