

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) PERIODE JANUARI -
JUNI 2025



INSPEKTORAT
KABUPATEN JEMBRANA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE JANUARI - JUNI 2025	1
DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.4 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 11 (sebelas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Kabupaten Jembrana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kabupaten Jembrana adalah tim dalam Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan SKM menggunakan e-kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. E-kuesioner terdiri atas 11 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat Kabupaten Jembrana 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. **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.
4. **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.
5. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
6. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. **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).
9. **Pelayanan Pengawasan** : Pelayanan Pengawasan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses untuk memastikan bahwa semua aktifitas yang terlaksana telah sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.
10. **Transparansi Petugas** : tentang transparansi/keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan.
11. **Integritas** : tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan pada unit penerima pelayanan pada seluruh OPD di Pemerintah Kabupaten Jembrana. Sedangkan pengisian e-kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terintegrasi dan terkumpul pada *google drive* Inspektorat Kabupaten Jembrana. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	5 Agustus 2025 s/d 6 Agustus 2025	2
2.	Pengumpulan Data	12 Agustus 2025 s/d 16 Agustus 2025	5
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	19 Agustus 2025 s/d 23 Agustus 2025	5

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Agustus 2025 s/d 2 September 2025	5
----	--------------------------------	---	---

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Jembrana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025 maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Kabupaten Jembrana dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 30 Organisasi Perangkat Daerah. 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 23 responden.

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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang menjawab dan mengirimkan kembali e-kuesioner yaitu sejumlah 23 responden dan 7 responden tidak menjawab, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	16	70%
		PEREMPUAN	7	30%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DIII	0	0
		SI	17	74%
		S2	6	26%
3	PEKERJAAN	ASN	23	100%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	0	0%
		Honorar/Kontrak	0	0%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN KLINIK	23	100%
		KONSULTANSI		

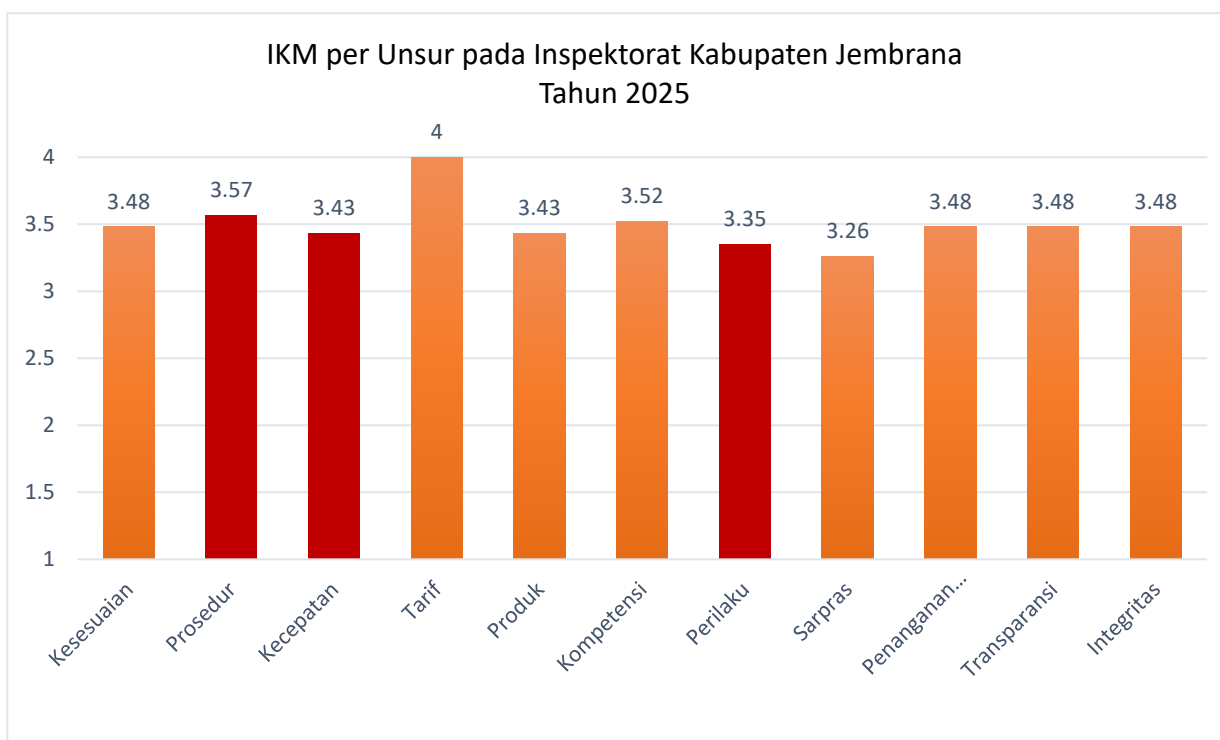
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	U11
IKM per unsur	3,48	3,57	3,43	4,00	3,43	3,52	3,35	3,26	3,48	3,48	3,48
Kategori	B	A	A	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,50 (A atau Sangat Baik)										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00, serta Unsur Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu sejumlah 3,57.
2. Sedangkan unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu dengan jumlah rata-rata 3,26.

Berdasarkan survey yang dilakukan diperoleh hasil bahwa sebagian reponden menjawab tarif pelayanan Inspektorat Kabupaten Jembrana yaitu tanpa biaya atau gratis pada butir pertanyaan unsur tarif dan unsur ini memperoleh nilai tertinggi dimana Inspektorat Kabupaten Jembrana dalam memberikan pelayanan memang tidak pernah memungut tarif/biaya atau dengan kata lain semua pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Kabupaten Jembrana diberikan secara gratis. Unsur tertinggi kedua yaitu unsur Prosedur yang memperoleh nilai rata-rata 3,57. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Jembrana sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik tidak ada saran maupun kritik yang dilayangkan para responden bagi Inspektorat Kabupaten Jembrana.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur produk yaitu kesesuaian antara produk pelayanan dengan hasil yang diberikan masih dirasa kurang maksimal. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya kuantitas sumber daya manusia pada Inspektorat Kabupaten Jembrana dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan.

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

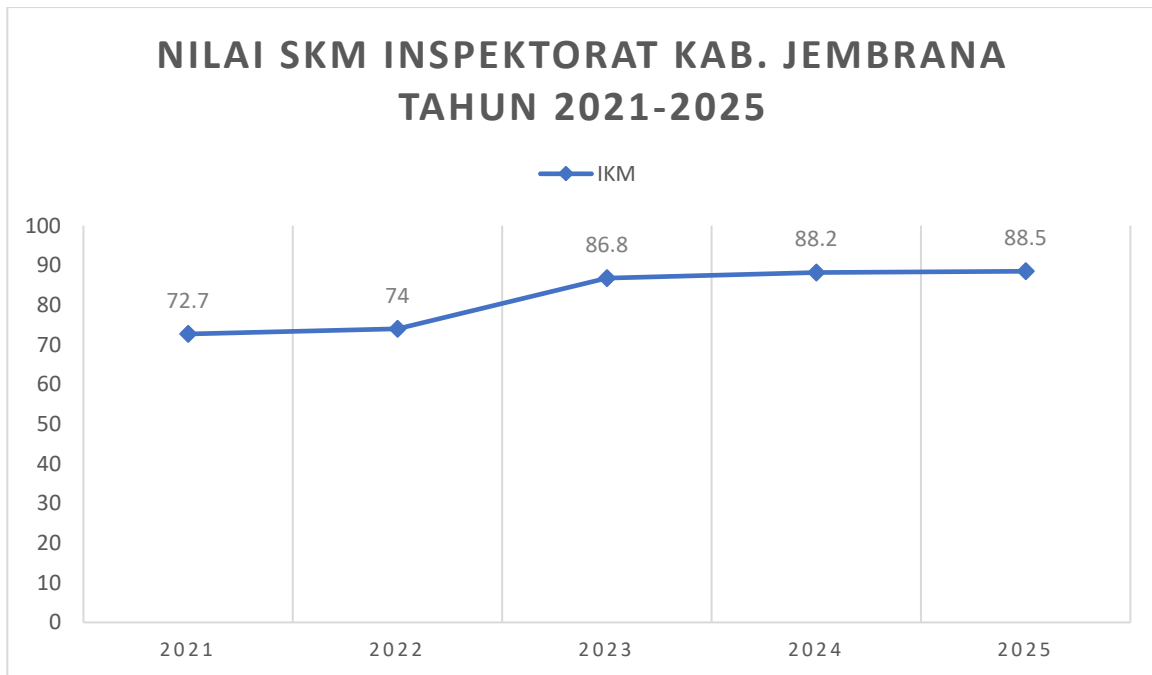
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan dengan mengusulkan penambahan anggaran untuk Sarana dan Prasarana ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana sesuai dengan Buku Inventaris Barang Milik Daerah Inspektorat Kabupaten Jembrana yang ada. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Mengirim usulan penambahan Anggaran untuk Sarana dan Prasarana	√	-	-	-	Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Inspektorat Kabupaten Jembrana.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kabupaten Jembrana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan SKM 88,50. Nilai SKM Inspektorat Kabupaten Jembrana menunjukkan peningkatan secara konsistensi pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun.
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00 serta kedua dari unsur Prosedur yang mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu sejumlah 3,57.
3. Sedangkan unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu dengan jumlah rata-rata 3,26.

Negara, 2 September 2025

Inspektur Kabupaten Jembrana



Ni Wayan Koriani, SH., MH

Pembina Utama Muda

NIP 19671215 199503 2 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

UNIT KERJA/BAGIAN PEMBERI LAYANAN *

(pilih unit kerja/bagian pada Inspektorat Kabupaten Jembrana dimana Anda menerima layanan. Dapat dipilih lebih dari 1 (satu pilihan))

- SEKRETARIAT
- INSPEKTUR PEMBANTU WILAYAH I
- INSPEKTUR PEMBANTU WILAYAH II
- INSPEKTUR PEMBANTU WILAYAH III
- INSPEKTUR PEMBANTU INVESTIGASI
- JABATAN FUNGSIONAL AUDITOR

Jenis Layanan yang Anda Terima *

Your answer

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(pilihlah jawaban sesuai dengan pengalaman Saudara/i)

1. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

3 points

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara/i tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

* 3 points

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

* 3 points

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

* 3 points

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? * 3 points

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? * 3 points

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara/i terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? * 3 points

- Tidak Sopan/Ramah
- Kurang Sopan/Ramah
- Sopan/Ramah
- Sangat Sopan/Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kualitas sarana dan prasarana? * 3 points

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? * 3 points

- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola dengan Baik

10. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang transparansi/keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan? * 3 points

- Tidak Transparan
- Kurang Transparan
- Transparan
- Sangat Transparan

11. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang integritas petugas pelayanan * 3 points
dalam memberikan pelayanan?

- Tidak berintegritas
- Kurang berintegritas
- Berintegritas
- Sangat berintegritas

SARAN DAN MASUKKAN *

Your answer

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

