



PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI

I N S P E K T O R A T

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TAHUN 2024

I N S P E K T O R A T

2 0 2 5

Komplek Perkantoran Pemda, Jalan Jend. Sudirman, Telp/Fax. (0266) 6446011
Website: <https://inspektorat.sukabumikab.go.id>, email: inspektoratkabsi@gmail.com
PALABUHANRATU - SUKABUMI, 43364

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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.

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 pada Inspektorat) 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 pada Inspektorat Kabupaten Sukabumi periode 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 Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,25	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	B
3	Waktu Penyelesaian	3,14	B
4	Biaya/Tarif	3,26	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,25	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,42	B
7	Perilaku Pelaksana	3,40	B
8	Sarana dan Prasarana	3,15	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,79	A

Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut, dengan demikian perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM 2024

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu pelayanan	Reviu Standar Pelayanan Pembinaan dan Pengawasan Inspektorat		√			Tim Pelayanan Publik
2	Prosedur	Sosialisasi Tentang Jenis-jenis Produk Layanan Pembinaan dan Pengawasan Inspektorat	√	√	√		Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Pembangunan Aula / Ruang Rapat Inspektorat		√	√	√	Subag Kepegawaian



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	Waktu pelayanan	Sudah	Melakukan Evaluasi Standar Pelayanan Inspektorat Kabupaten Sukabumi	Standar pelayanan Inspektorat Kabupaten Sukabumi	-
2	Prosedur	Sudah	Melakukan Sosialisasi Tentang Jenis-jenis Produk Layanan Pembinaan dan Pengawasan Inspektorat Kabupaten Sukabumi	Surat Undangan dan Daftar Hadir	-
3	Sarana dan Prasarana	Sudah	Melakukan Pengajuan dalam hal Pembangunan Sarana dan Prasarana Pelayanan dan dimasukkan dalam skala prioritas dalam Pembangunan Aula / Ruang Rapat Inspektorat Kabupaten Sukabumi	RKA dan DPA TA 2024	Keterbatasan Anggaran



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Inspektorat Kabupaten Sukabumi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut secara maksimal, namun belum secara menyeluruh dikarenakan keterbatasan anggaran dan sumberdaya manusia.
2. Semua jenis standar pelayanan, Pembinaan dan Pengawasan masih belum sepenuhnya dilakukan reuiu mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya manusia (SDM), serta pelaksanaan peningkatan kompetensi belum secara menyeluruh terpenuhi sesuai dengan target per orang sebanyak 120 jam Pendidikan dan pelatihan, karena keterbatasan anggaran.
3. Dalam upaya menindaklanjuti hasil SKM Tahun 2024, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada, dan mendorong implementasikan atas rencana tindaklanjutnya yaitu :

No	Rencana Tindaklanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Evaluasi Standar Pelayanan	Mereviu dan memperbaiki Standar pelayanan pada semua Jenis Pembinaan dan Pengawasan Inspektorat.	2025-2026	Tim Pelayanan Publik	Sekretariat Irbn Wil I, Irbn Wil II, Irbn Wil III, Irbn Khusus Irbn ARB

Palabuhanratu, 29 September 2025

**Inspektur
Kabupaten Sukabumi,**

	Ditandatangani secara elektronik oleh : INSPEKTUR KABUPATEN SUKABUMI H. KOMARUDIN, S.E., M.Si., CGCAE., CGRE Pembina Utama Muda
---	---

