



LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
INSPEKTORAT KABUPATEN SUKABUMI  
TAHUN 2025



**INSPEKTORAT KABUPATEN SUKABUMI**

Komplek Perkantoran Pemda Jl. Sudirman - Palabuhanratu

Telp/Fax. 0266-434093 Palabuhanratu 43164

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, kami panjatkan kehadiran Allah SWT oleh karena dengan Rahmat dan Taufik serta Hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kabupaten Sukabumi Tahun 2025.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut merupakan laporan yang disusun dalam implementasi dari amanah 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, adapun pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan partisipasi dalam proses pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sampai selesainya penyusunan laporan ini, kami sampaikan terima kasih, semoga amal ibadah dan usaha kita diterima disisi Allah SWT Aamiin.

Demikian semoga pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Inspektorat dapat lebih lebih meningkatkan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan di Kabupaten Sukabumi.

**Palabuhanratu, 29 September 2025**

**INSPEKTUR**

**KABUPATEN SUKABUMI**



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
INSPEKTUR KABUPATEN SUKABUMI

H. KOMARUDIN, SE., M.Si., CGCAE., CGRE  
Pembina Utama Muda



# DAFTAR ISI

|                                                                                                                               |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                                                                    | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                                                                       | <b>iii</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. Pelaksana SKM .....                                                                                                      | 4          |
| 2.2. Metode Pengumpulan Data .....                                                                                            | 4          |
| 2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....                                                                                             | 5          |
| 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....                                                                                              | 5          |
| 2.5. Penentuan Jumlah Responden .....                                                                                         | 6          |
| <b>BAB III.....</b>                                                                                                           | <b>7</b>   |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>                                                                                         | <b>7</b>   |
| 3.1. Jumlah Responden SKM .....                                                                                               | 7          |
| 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....                                                    | 7          |
| <b>BAB IV.....</b>                                                                                                            | <b>9</b>   |
| <b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                                                                               | <b>9</b>   |
| 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....                                                        | 9          |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut.....                                                                                               | 10         |
| 4.3. Tren Nilai SKM.....                                                                                                      | 10         |
| <b>BAB V.....</b>                                                                                                             | <b>12</b>  |
| <b>KESIMPULAN.....</b>                                                                                                        | <b>12</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                          | <b>13</b>  |
| 1. Link Kuesioner : <a href="https://bit.ly/inspektorat_SKM_SEM_II_2024">https://bit.ly/inspektorat_SKM_SEM_II_2024</a> ..... | 13         |
| 2. Kuesioner .....                                                                                                            | 13         |
| 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....                                                                          | 16         |
| 4. Hasil Penghitungan SKM.....                                                                                                | 17         |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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

Dalam mengamankan 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 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Sukabumi, 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**

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 15 tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **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 Pembinaan dan pengawasan yang telah diberikan oleh Inspektorat Kabupaten Sukabumi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;



- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Kabupaten Sukabumi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kabupaten Sukabumi adalah tim yang sesuai dengan surat Tugas Inspektur pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Google Form yang disebarakan kepada pengguna layanan, kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat Kabupaten Sukabumi 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. **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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sesuai hari kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan akses Link survei yang telah di buat dan hasilnya secara otomatis masuk kedalam sistem dat tabulasi SKM, dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 2 (dua ) Bulan yaitu dimulai 1 Juli 2025 s/d 31 Agustus 2025, selanjutnya Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:



| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan              | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | 01 Juli – 7 Juli 2025          | 5                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | 08 Juli 2025 – 31 Agustus 2025 | 40                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | September                      | 4                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | September                      | 5                 |

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh Pelayanan Pembinaan dan Pengawasan pada Inspektorat Kabupaten Sukabumi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Tahun 2025 adalah minimal 150 orang.



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 299 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR     | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI          | 277    |            |
|    |               | PEREMPUAN     | 66     |            |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH   | 0      |            |
|    |               | SLTP          | 1      |            |
|    |               | SLTA          | 182    |            |
|    |               | DIII          | 18     |            |
|    |               | SI            | 122    |            |
|    |               | S2            | 20     |            |
|    |               | S3            | 0      |            |
|    |               | TIDAK SEKOLAH | 0      |            |

#### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

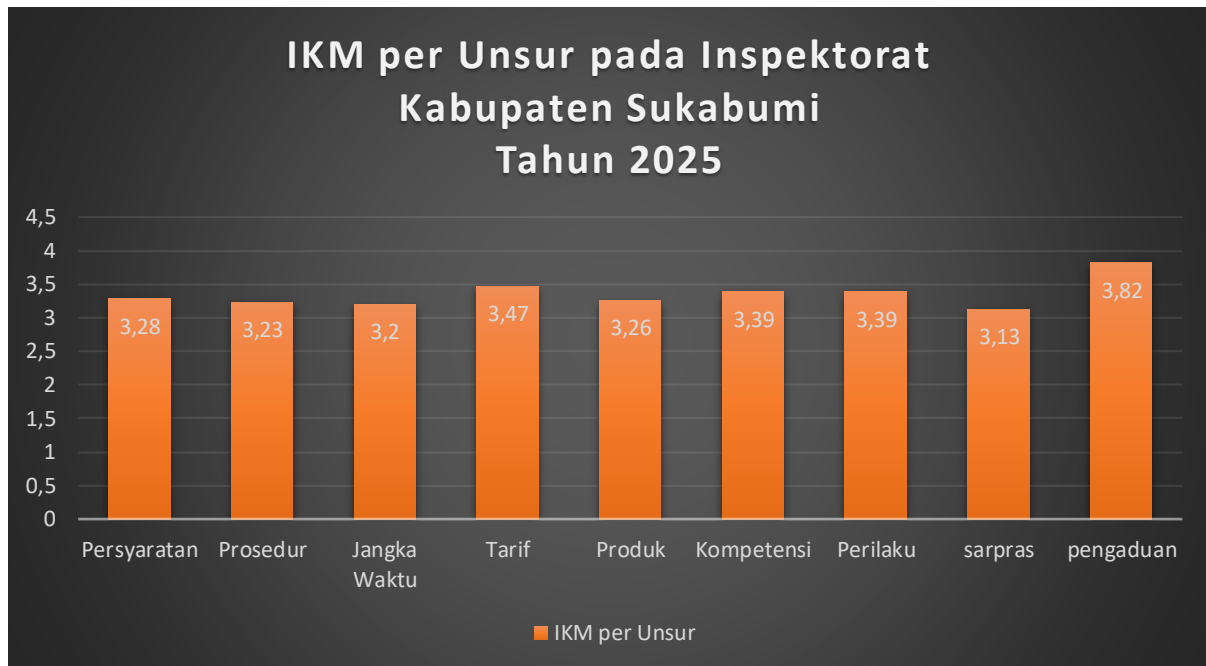
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1. Integrasi Nilai SKM Tahun 2025**

|                         | Nilai Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                         | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
| <b>IKM per unsur</b>    | 82,09                 | 80,85 | 80,12 | 86,84 | 81,58 | 84,80 | 84,94 | 79,82 | 95,61 |
| Kategori                | B                     | B     | B     | B     | B     | B     | B     | B     | A     |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>83,99 (B) Baik</b> |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                         |                       |       |       |       |       |       |       |       |       |



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### PADA INSPEKTORAT KABUPATEN SUKABUMI TAHUN 2025

##### 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. **Sarana dan Prasarana** mendapatkan **Nilai Terendah** yaitu **3,19** selanjutnya **waktu pelayanan** yang mendapat nilai **3,20** adalah nilai terendah kedua begitu juga **Prosedur** termasuk unsur **terendah ketiga** dengan nilai **3,23**.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan **nilai tertinggi** yaitu **Penanganan Pengaduan Mendapat 3,82**, selanjutnya **Biaya/Tarif Mendapat Nilai 3,47** adalah nilai tertinggi kedua serta nilai tertinggi berikutnya adalah **Perilaku pelaksana mendapat nilai 3,398**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa **aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut** yaitu sebagai berikut :

1. Fasilitas layanannya semoga lebih modern dan Lebih di tingkatkan lagi mengenai sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan publik
2. Tingkatkan pembinaan dan monitoring terhadap Desa-desanya di Kabupaten Sukabumi agar penggunaan dan pengelolaan keuangan Desa berjalan dengan baik dan tidak tersandung masalah hukum, sukses terus untuk Inspektorat Kab. Sukabumi.
3. Tingkat Terus Pelayanan untuk desa sehingga Desa -Desa yang ada di Kabupaten Sukabumi bisa terhindar dari tindak pidana.
4. Semoga bisa lebih cepat dalam menanggapi suatu permasalahan.

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

- a. Unsur Sarana dan Prasarana seperti ruang konsultasi dan ruang rapat **belum memadai**.



- b. Unsur **waktu pelayanan** termasuk **unsur terendah** dikarenakan jumlah eksisting pegawai khususnya jabatan fungsional Auditor dan PPUPD dibandingkan dengan rekomendasi kebutuhan Jabatan Fungsional Auditor dan PPUPD baru mencapai **28% (45 (JF) / 159 (ABK))**, sehingga berdampak terhadap efektifitas pelayanan menjadi berkurang.
- c. Unsur prosedur atau mekanisme menjadi unsur terendah dalam survey kepuasan Masyarakat disebabkan system informasi yang ada di inspektorat mengalami kendala teknis yang membuat pelayanan menjadi tidak cepat.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek ( kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

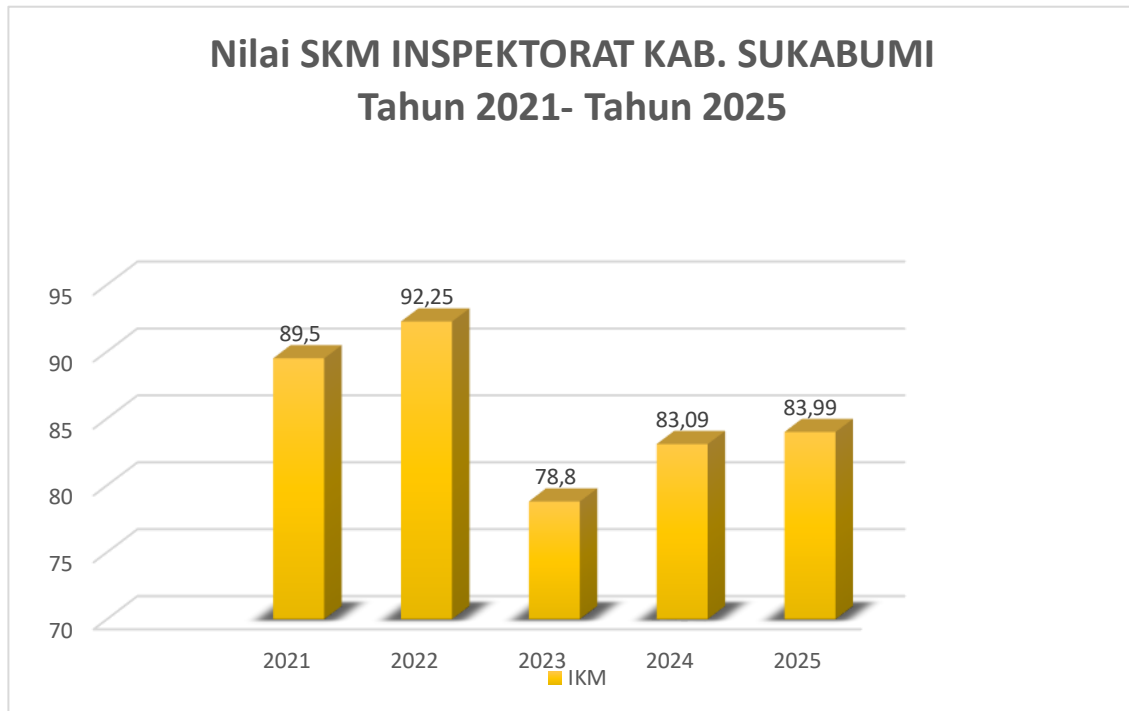
| No. | Prioritas Unsur      | Program / Kegiatan                                                    | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab                   |
|-----|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|------------------------------------|
|     |                      |                                                                       | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                                    |
| 1   | Sarana dan Prasarana | Memprioritaskan Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana             | √     | √     |        |       | Sekretariat                        |
|     |                      | Membangun Aula / Ruang Rapat                                          |       |       | √      | √     |                                    |
| 2   | Waktu Pelayanan      | Mengoptimalkan SDM Jabatan Fungsional Auditor dan PPUPD               | √     | √     |        |       | Sekretariat dan Inspektur Pembantu |
|     |                      | Membangun inovasi pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan secara efektif |       |       | √      | √     |                                    |
| 3   | Prosedur             | Melakukan Monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan          |       |       |        | √     | Sekretariat                        |

#### 4.3. Tren Nilai SKM

Membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survey 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 Sukabumi dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Inspektorat Kabupaten Sukabumi dari tahun 2021 hingga Tahun 2022, walaupun mengalami penurunan dari tahun 2022 ke tahun 2023, tetapi dari Tahun 2023 sampai dengan Tahun 2025 mengalami peningkatan dalam melaksanakan Pelayanan Kepada Masyarakat.



## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kabupaten Sukabumi Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Inspektorat Kabupaten Sukabumi, secara umum mencerminkan **tingkat kualitas yang sangat baik** dengan nilai SKM **92,25 pada Tahun 2022**, walaupun **pada tahun 2023 mengalami penurunan**, kemudian **mengalami kenaikan kembali dari Tahun 2023** sampai dengan **Tahun 2025**, dari nilai SKM **78,8** menjadi **83,99**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi **prioritas perbaikan** yaitu **sarana dan prasarana, waktu Pelayanan** dan **prosedur**.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu, **Penanganan Pengaduan** mendapat nilai tertinggi 3,825, **Biaya Tarif** mendapat nilai 3,47 serta **Perilaku pelaksana** mendapat nilai tertinggi yaitu 3,39

Palabuhanratu, 29 September 2025

Inspektur

Kabupaten Sukabumi,



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
INSPEKTUR KABUPATEN SUKABUMI

H. KOMARUDIN, SE., M.Si., CGCAE., CGRE  
Pembina Utama Muda



## LAMPIRAN

### 1. Link Kuesioner : [https://bit.ly/SKM\\_INSPEKTORAT2025](https://bit.ly/SKM_INSPEKTORAT2025)

docs.google.com/forms/d/1R1ka-XnvaRQaX5fe1RXdreY4JxjD3OR75MEGFTti6mA/edit

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEM I 2025

Questions Responses 343 Settings

PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI  
**INSPEKTORAT**  
Jalan Jend. Sudirman No. 2, Palabuhanratu, Sukabumi, Jawa Barat 43364  
Telpon: (0266)6446011, Faksimili: (0266)6446011  
Laman: <https://web.inspektorat.sukabumikab.go.id>, Pos-el: [inspektoratkabsukabumi@gmail.com](mailto:inspektoratkabsukabumi@gmail.com)

Section 1 of 3

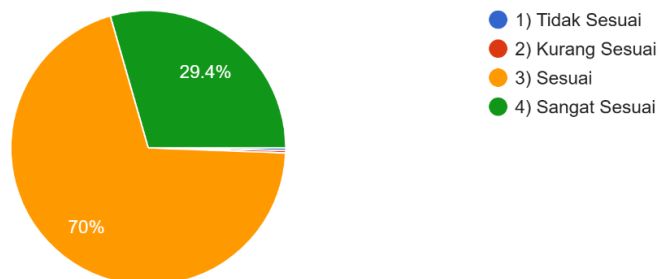
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
INSPEKTORAT KABUPATEN SUKABUMI**

Kuesioner ini merupakan penilaian yang bersifat umum, terbuka, dan transparan pada lingkup unit layanan **INSPEKTORAT Kabupaten Sukabumi**. Setiap pertanyaan/kuesioner, spesifikasi jawaban, perhitungan, dan analisa telah disesuaikan dengan **PERMEN PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**.

### 2. Kuesioner

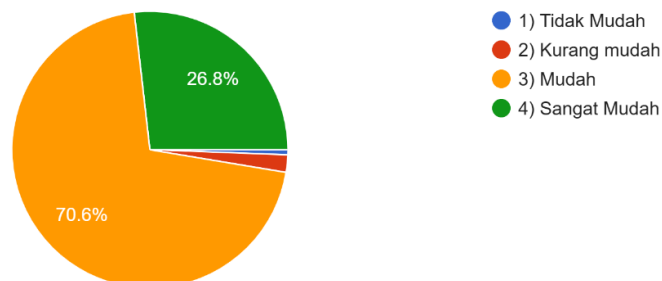
Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang di informasikan ?

343 responses



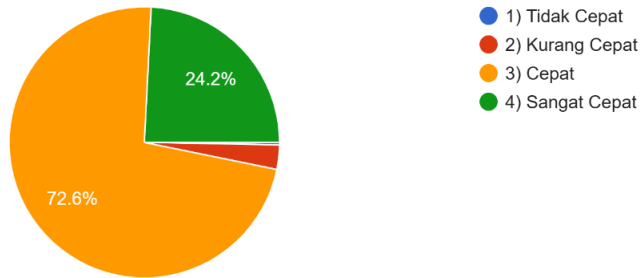
Bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan ?

343 responses



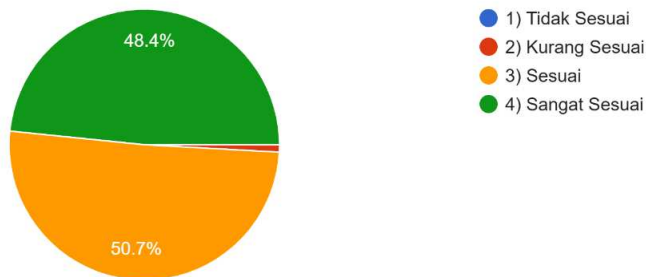
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang di informasikan?

343 responses



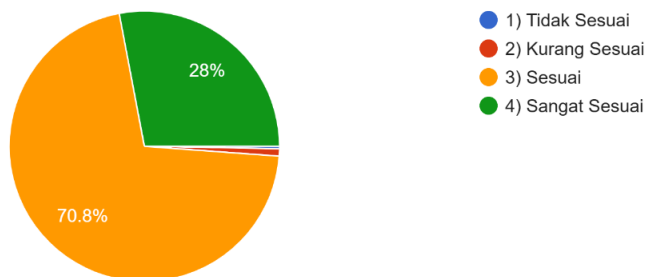
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Pelayanan Yang diberikan Inspektorat Tanpa dipungut Biaya?

343 responses



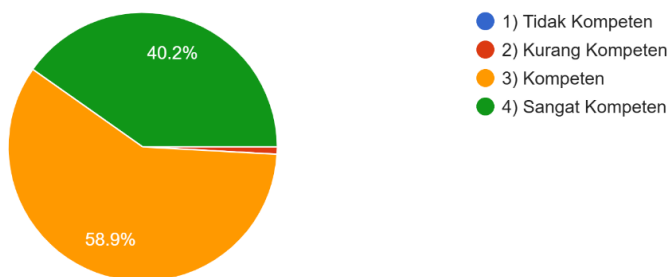
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan yang diberikan dengan hasil yang diberikan ?

343 responses



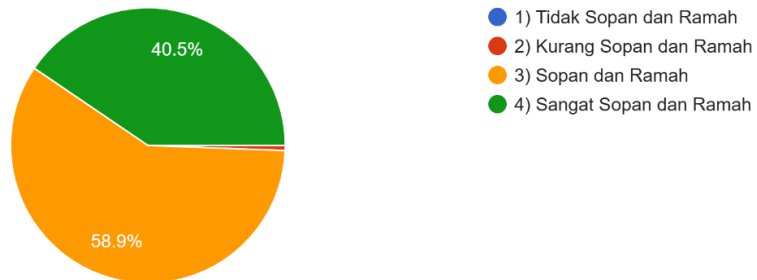
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

343 responses



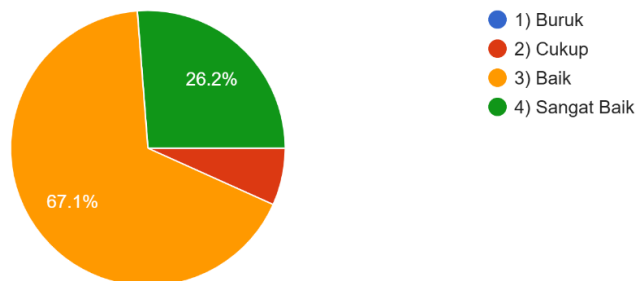
Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

343 responses



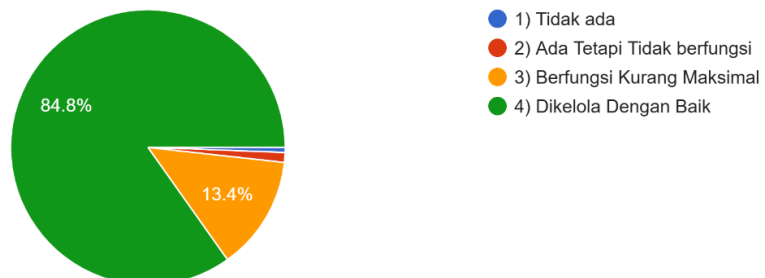
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

343 responses

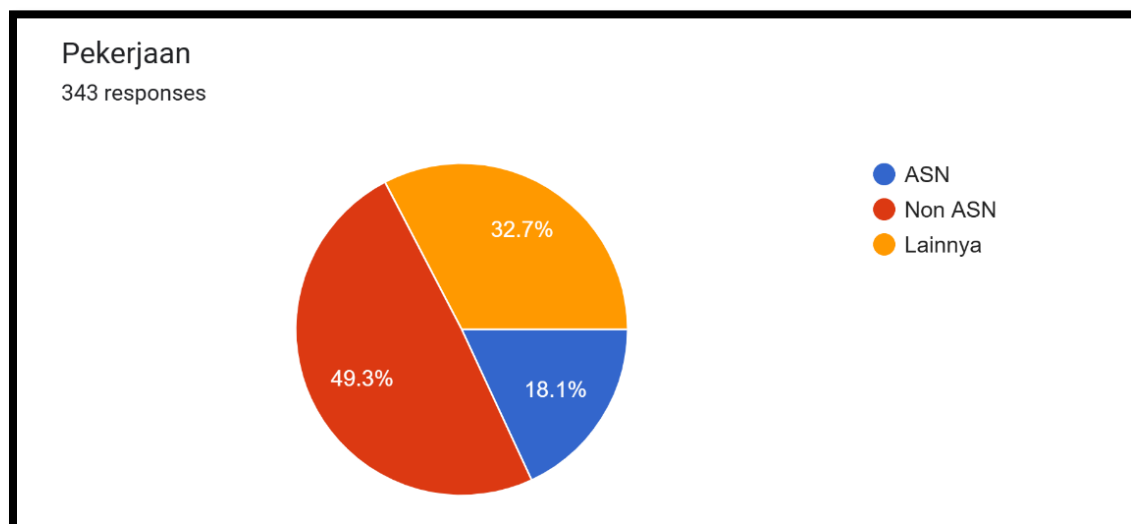
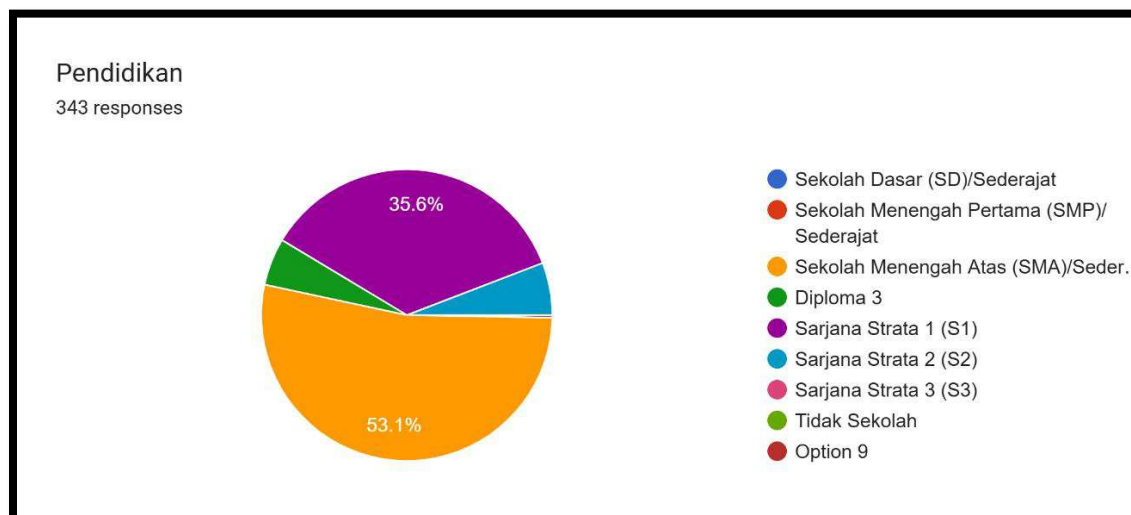
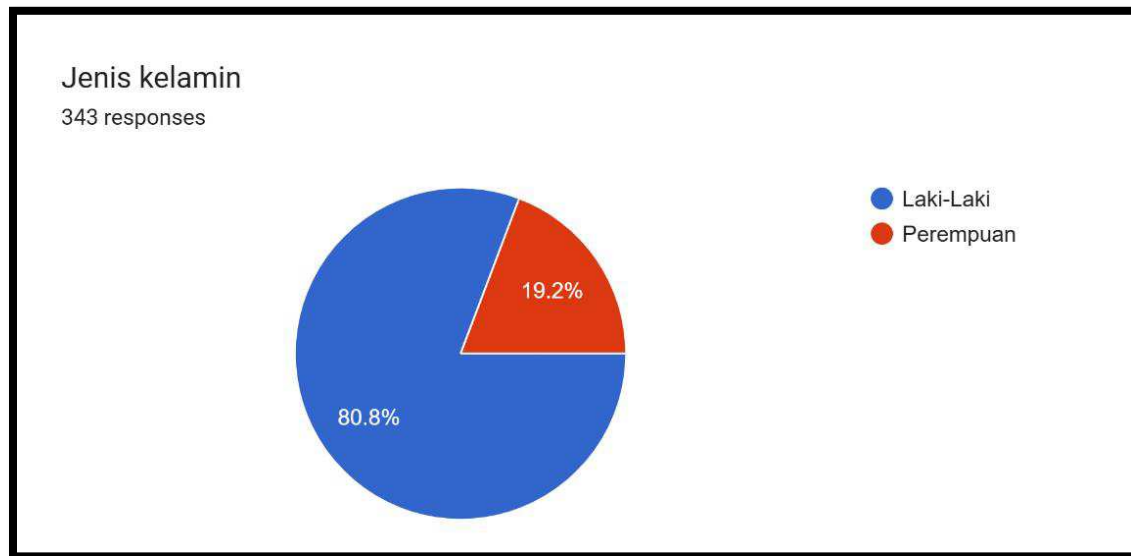


Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan ?

343 responses



### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



#### 4. Hasil Penghitungan SKM

|                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |            |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| 334                  | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |            |
| 335                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |            |
| 336                  | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 2     |            |
| 337                  | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |            |
| 338                  | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |            |
| 339                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |            |
| 340                  | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |            |
| 341                  | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |            |
| 342                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |            |
| 343                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |            |
| ΣNilai /Unsur        | 1127  | 1110  | 1100  | 1192  | 1120  | 1164  | 1166  | 1096  | 1312  |            |
| NRR / Unsur          | 3,284 | 3,234 | 3,205 | 3,474 | 3,263 | 3,392 | 3,398 | 3,193 | 3,825 |            |
| NRR tertbg/ unsur    | 0,364 | 0,359 | 0,356 | 0,386 | 0,362 | 0,376 | 0,377 | 0,354 | 0,425 | *)         |
|                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 3,360      |
| IKM Perangkat Daerah |       |       |       |       |       |       |       |       |       | **) 83,988 |

| No. | UNSUR PELAYANAN      | NILAI RATA-RATA | NRR tertbg/unsur | IKM Unsur  |
|-----|----------------------|-----------------|------------------|------------|
| U1  | Persyaratan          | 3,284           | 0,364            | 82,09      |
| U2  | Prosedur             | 3,234           | 0,359            | 80,85      |
| U3  | Waktu pelayanan      | 3,205           | 0,356            | 80,12      |
| U4  | Biaya/tarif          | 3,474           | 0,386            | 86,84      |
| U5  | Produk layanan       | 3,263           | 0,362            | 81,58      |
| U6  | Kompetensi pelaksana | 3,392           | 0,376            | 84,80      |
| U7  | Perilaku pelaksana   | 3,398           | 0,377            | 84,94      |
| U8  | Maklumat Pelayanan   | 3,193           | 0,354            | 79,82      |
| U9  | Penanganan Pengaduan | 3,825           | 0,425            | 95,61      |
|     |                      |                 |                  | *) 3,360   |
|     |                      |                 |                  | **) 83,988 |

#### Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**83,99**

#### 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



# **L A M P I R A N**

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PADA INSPEKTORAT KABUPATEN SUKABUMI**

**PERIODE TAHUN 2024**



# **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](mailto: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**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b> | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|------------------------------------------|------------|---------------------|
| 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  | <b>Waktu pelayanan</b>      | Reviu Standar Pelayanan Pembinaan dan Pengawasan Inspektorat                        |       | √     |        |       | Tim Pelayanan Publik |
| 2  | <b>Prosedur</b>             | Sosialisasi Tentang Jenis-jenis Produk Layanan Pembinaan dan Pengawasan Inspektorat | √     | √     | √      |       | Tim Pelayanan Publik |
| 3  | <b>Sarana dan Prasarana</b> | 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  | <b>Waktu pelayanan</b>      | Sudah                                          | Melakukan Evaluasi Standar Pelayanan Inspektorat Kabupaten Sukabumi                                                                                                               | Standar pelayanan Inspektorat Kabupaten Sukabumi | -                     |
| 2  | <b>Prosedur</b>             | Sudah                                          | Melakukan Sosialisasi Tentang Jenis-jenis Produk Layanan Pembinaan dan Pengawasan Inspektorat Kabupaten Sukabumi                                                                  | Surat Undangan dan Daftar Hadir                  | -                     |
| 3  | <b>Sarana dan Prasarana</b> | 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,**

|                                                                                     |                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Ditandatangani secara elektronik oleh :<br/><b>INSPEKTUR KABUPATEN SUKABUMI</b></p> <p><b>H. KOMARUDIN, S.E., M.Si., CGCAE., CGRE</b><br/>Pembina Utama Muda</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

