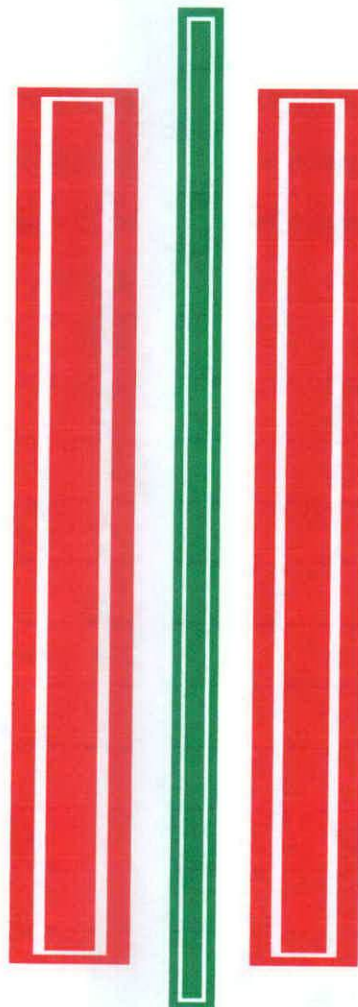




PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI

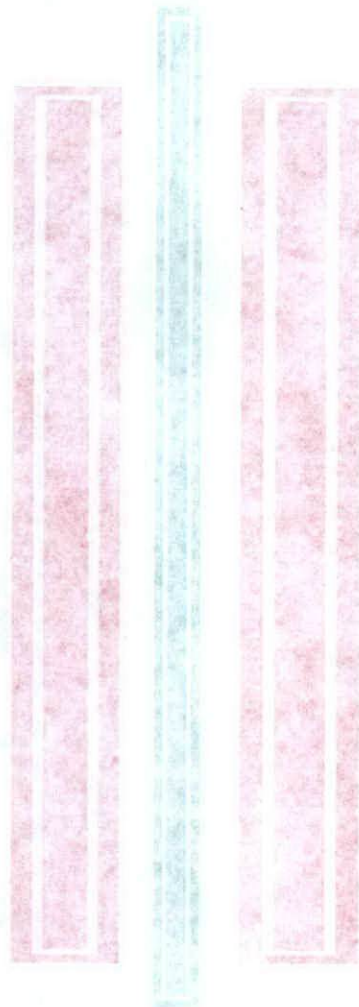
TAHUN 2025



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga kami dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2025 dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka evaluasi terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui pelaksanaan survei dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat untuk Inspektorat Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan cenderung berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Inspektorat Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tugas melaksanakan Pengawasan Intern terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2025 dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka evaluasi terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui pelaksanaan survei dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat untuk inspektorat Kabupaten Wonorejo.

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk memfasilitasi masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diberikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah namun penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan cenderung berdasarkan ketata perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Alas dasar pemikiran tersebut maka inspektorat Kabupaten Wonorejo selaku unit penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tugas melaksanakan Pengawasan Intern terhadap pelaksanaan tugas Petinggi Daerah Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025.

Pelaksanaan survei yang meliputi penelitian dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri Tahun 2025 ini disusun menggunakan teknik dan metode survei yang mengacu pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Melalui hasil survey ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat selaku petugas pelayanan Inspektorat Kabupaten Wonogiri dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik.

Kami menyadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini masih jauh dari sempurna sehingga kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey dan pelayanan yang ada di Inspektorat Kabupaten Wonogiri, hal tersebut diharapkan agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wonogiri, 24 Desember 2025


INSPEKTUR KABUPATEN
WONOGIRI,
MARDIANTO, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19710124 199903 1 002

Salah satu survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Wonorejo Tahun 2022 ini bertujuan menggunakan teknik kuesioner sebagai survei yang mengacu pada Peraturan Bupati Wonorejo Nomor 118 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kesehatan Masyarakat Unitaryasana dan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonorejo.

Melalui hasil survei ini, dapat diketahui gambaran secara umum pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat, serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat eksekutif dalam pelayanan kesehatan Kabupaten Wonorejo dalam hal meningkatkan pelayanan yang terbaik.

Kami menyadari bahwa dalam hal ini, Dinas Kesehatan Masyarakat (SKM) ini masih jauh dan sempurna sehingga kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang konstruktif terhadap hasil survei dan pelayanan yang ada di lingkungan Kabupaten Wonorejo, hal tersebut diharapkan agar dapat memperbaiki tingginya layanan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wonorejo, 2 Desember 2022

DINAS KESEHATAN MASYARAKAT
KABUPATEN WONOREJO



MARDIA TO SE
Pemerintah Kabupaten Wonorejo
NIP. 1970124 199903 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II METODOLOGI SKM	
2.1 Metode dan Unsur Survei	4
2.1.1 Metode	4
2.1.2 Unsur Survei	4
2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	5
2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data	6
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan	8
3.2 Analisis Karakteristik Responden	9
3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan	11
3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat	14
3.5 Rencana Tindak Lanjut	16
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	17
4.2 Saran	17
LAMPIRAN	
LAMPIRAN I Contoh Kuesioner	
LAMPIRAN II Hasil Pengolahan Data	
LAMPIRAN III Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	
LAMPIRAN IV Laporan FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Tim SKM	6
Tabel 2.3 Jadwal SKM	6
Tabel 2.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7
Tabel 3.1 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan	8
Tabel 3.2.1 <i>Krejcic and Morgan</i>	9
Tabel 3.2.2 Karakteristik Responden	10
Tabel 3.3 Analisa Karakteristik Responden	11
Tabel 3.4 Nilai SKM Per Unit Pelayanan	14
Tabel 3.5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	16

DAFTAR TABEL

6	Tabel 2.1 Tim SKM
6	Tabel 2.2 Jadwal SKM
7	Tabel 2.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, dan Interval Konversi Mula
7	Pelaksanaan dan Kinerja Unit Pelaksana
8	Tabel 3.1 Jumlah Nilai Persepsi Per Unit Pelaksana
9	Tabel 3.2.1 Krejic and Morgan
10	Tabel 3.2.2 Karakteristik Responden
11	Tabel 3.3 Analisis Karakteristik Responden
14	Tabel 3.4 Nilai SKM Per Unit Pelaksana
16	Tabel 3.5 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan SKM

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Jumlah Nilai Per Unsur Layanan	8
Gambar 3.4 Tren Nilai SKM Tahun 2022 - 2025	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nilai Per Daerah Provinsi	8
Gambar 1.2 Grafik Nilai SKM Tahun 2022 - 2023	1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan dikarenakan seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat sehingga baik buruknya pelayanan kepada masyarakat akan menentukan citra dari aparatur negara.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan unsur dan indikator serta metodologi survei yang sesuai dengan kebutuhan.

Inspektorat Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dibidang pengawasan yang tidak bersentuhan secara langsung kepada masyarakat tetap melakukan survey yang ditujukan kepada semua pengguna layanan yang pernah dilayani oleh Inspektorat Kabupaten Wonogiri dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan berusaha meningkatkan kinerja aparatur guna

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan dikarenakan seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara transparan, tepat, mutakhir, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan masyarakat sehingga baik buruknya pelayanan kepada masyarakat akan menentukan citra dan aparat negara.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengoptimalkan kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan unsur dan indikator serta metodologi survei yang sesuai dengan kebutuhan.

Inspektoral Kabupaten Wonorejo merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dibidang pengawasan yang tidak sepenuhnya secara langsung kepada masyarakat tetapi melakukan survey yang ditujukan kepada semua pengguna layanan yang pernah dilayani oleh Inspektoral Kabupaten Wonorejo dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan berusaha meningkatkan kinerja aparat guna

1.2 Dasar Hukum

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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Wonogiri dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Wonogiri.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri adalah untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4 Manfaat

1. Mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan di Inspektorat Kabupaten Wonogiri;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan pengawasan yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Wonogiri secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan

4. Mengukur secara berkala kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Kabupaten Wonogiri;
5. Mendorong Inspektorat Kabupaten Wonogiri untuk dapat meningkatkan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan untuk melakukan perbaikan pelayanan guna penyusunan IKM secara nasional oleh Kementerian.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat dilakukan di lingkungan Inspektorat Kabupaten Wonogiri kepada semua pihak yang menggunakan layanan pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI SKM

2.1 Metode dan Unsur Survei

2.1.1 Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat ini berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. dengan menggunakan pendekatan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

2.1.2 Unsur Survei

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, unsur yang digunakan pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. yang Terdiri dari :

1. Persyaratan Pelayanan

adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2.1 Metode dan Unsur Survei

2.1.1 Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat ini berdasarkan pada Peraturan Bupati Wonorejo Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonorejo dengan menggunakan pendekatan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia dimana setiap pernyataan survei masing-masing harus diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata terhadap masing-masing unsur pelayanan.

2.1.2 Unsur Survei

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pangkutan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik unsur yang digunakan pada Inspektorat Kabupaten Wonorejo berdasarkan pada Peraturan Bupati Wonorejo Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonorejo yang terdiri dari:

1. Pelayanan Pelayanan
- adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pelayanan suatu jenis pelayanan baik pelayanan teknis maupun administratif
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
- adalah cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengadaan

3. Waktu Penyelesaian
adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif pelayanan, yaitu biaya/tarif yang dikeluarkan untuk penanganan layan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. 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
adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.
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
adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara mandiri dengan membentuk Tim Survei dari Inspektorat Kabupaten Wonogiri dengan komposisi Tim terdiri sebagaimana tabel berikut ini :

seperti mana (tabel berikut ini).

Survei dan Inspeksi, Karubatan Monodiri dengan komposisi Tim terdiri beberapa orang dilaksanakan secara mandiri dengan membentuk Tim Pelaksanaan survei kesehatan masyarakat terhadap penyelenggaraan

3.2 Tim Survei Kesehatan Masyarakat (SKM)

untuk menilai

adanya serta cara pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan dan

a. Penyelenggaraan Pendidikan, Sosial dan Masyarakat

untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan Peralatan

untuk proses (natura, penyelenggaraan biologi) serta digunakan

sebagai alat untuk melakukan penelitian ilmiah penyelenggaraannya

dalam mencapai maksud dan tujuan. Peralatan adalah segala

alat yang digunakan sebagai alat yang dapat dipakai sebagai alat

g. Alat dan Peralatan

gaya dan tenaga

adalah objek penelitian dalam melakukan penelitian secara

1. Penilaian Pelaksanaan

berdasarkan kriteria ketertarikan dan benda lainnya

adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi

c. Kompetensi Pelaksanaan

melakukan hasil dan setiap prosesnya jenis penelitian

dengan ketertarikan yang telah ditetapkan. Produk penelitian ini

adalah hasil penelitian yang diperoleh dan diterima sebagai

2. Produk Gbentukasi Jenis Penelitian

berdasarkan jalan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

biaya dan penelitian yang dilakukan untuk

4. Biaya dan

proses penelitian dan setiap jenis penelitian

adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh

3. Waktu Penelitian

Tabel 2.2
Tim Survei Kepuasan Masyarakat

**SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI**

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Mardianto, S.E	Inspektur Kabupaten Wonogiri	Ketua
2.	Mulyanto, S.E.	Sekretaris Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Sekretaris
3.	Dewi Attutianingrum, S.Sos., M.M	Inspektur Pembantu Bidang Keuangan dan Aset Daerah Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
4.	Sriyono, S.Sos, M.M	Inspektur Pembantu Bidang Ekonomi dan Pembangunan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
5.	Sardjito, S.Sos, M.H	Inspektur Pembantu Bidang Kesejahteraan Rakyat Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
6.	Lantin Istinggar, S.E., M.M	Kasubag Keuangan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
7.	Murni Hastuti, S.E	Kasubag Umum dan Kepegawaian Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
8.	Yulia Indah Cintami, S.E, M.Si	Auditor Muda pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
9.	Agustin Ratriana, SE	Auditor Muda Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
10.	Agus Priyanti, A.Md	Auditor Pelaksana Lanjutan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
11.	Fitri Lestari, A.Md	Pranata Komputer Pelaksana Lanjutan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
12.	Mardiono, S.E	Pengelola Pengawasan Sekretariat Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
13.	Eni Susanti, S.E	Analisis Perencana, Evaluasi dan Pelaporan Inspektorat Kabupaten Wonogiri	Anggota
14.	Ninda Saraswati, A.Md.Kom	Pranata Komputer Terampil	Anggota

2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Wonogiri dilakukan selama 6 (enam) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut :

Tabel 2.3
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

TAHAPAN SURVEI	BULAN					
	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Menyusun Instrumen Survei						
Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel						
Menentukan Responden						
Melaksanakan Survei						
Mengolah Hasil survei						
Menyajikan dan Melaporkan Hasil						

2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data

Survei Kepuasan Masyarakat Dalam penghitungannya setiap unsur-unsur yang dikaji memiliki jumlah penimbang yang sama. Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Setiap Pertanyaan Survei Masing-Masing Unsur Diberi Nilai

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$N = \text{Bobot nilai per unsur}$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Memperoleh Nilai SKM Unit Pelayanan

Untuk memperoleh nilai SKM pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut :

Tabel 2.4

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

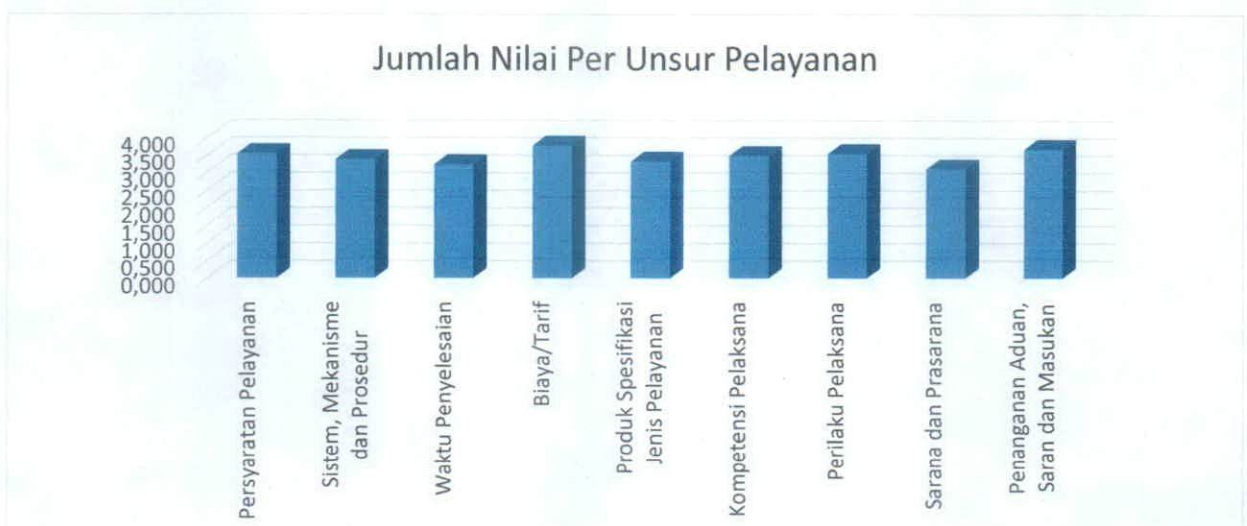
3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner survei kepuasan masyarakat, maka dapat diperoleh jumlah nilai per unsur pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masing-masing unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan kuesioner sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 3.1
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Nilai
Nilai per Unsur Layanan	283	270	259	302	266	279	284	249	294	2486
NRR / Unsur = Jml nilai per unsur / jml kuesioner yang terisi	3,538	3,375	3,238	3,775	3,325	3,488	3,550	3,113	3,675	
Kategori Mutu Pelayanan	A	B	B	A	B	B	A	8	A	
NRR tertbg/ unsur = NRR per unsur x 0,11	0,393	0,375	0,360	0,419	0,369	0,387	0,394	0,346	0,408	3,453
IKM Unit pelayanan	86,32 (B atau Baik)									

Grafik 3.1 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan





Gambar 3.1. frekuensi nilai dari jawaban responden

Grafik 3.1. jumlah nilai dari jawaban Responden

jenis jawaban dari nilai	skor (B dari Baik)									
0-11 jenis jawaban x jumlah = nilai jumlah nilai	0'389	0'312	0'360	0'416	0'388	0'381	0'384	0'348	0'408	0'422
jenis jawaban jumlah	A	B	B	A	B	B	A	B	A	
jumlah jenis jumlah jumlah x jumlah jumlah = nilai	0'389	0'312	0'360	0'416	0'388	0'381	0'384	0'348	0'408	0'422
jumlah jumlah	389	312	360	416	388	381	384	348	408	422
	01	05	03	04	02	06	01	08	03	jumlah

Jumlah nilai dari jawaban Responden

Tabel 3.1

membagikan kuisioner berdasarkan tabel berikut ini :

masing-masing nilai jawaban dari semua responden yang
jumlah tersebut merupakan hasil perhitungan nilai jawaban
masing-masing maka dapat diperoleh jumlah nilai dari jawaban
berdasarkan hasil perhitungan pada kuisioner akan diperoleh

3.4. indeks skor dari jawaban

ANALISIS
PENYANGKUTAN DAN SUBSTANSI

3.2 Analisis Karakteristik Responden

Penentuan Jumlah responden dilihat dari seluruh jenis layanan yang ada dengan menggunakan variable 9 (unsur) dan diperkirakan jumlah penerima layanan tahun 2025 pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak kurang lebih 100 (Seratus) orang, maka dengan menggunakan tabel sampel **Krejcie and Morgan** responden dipilih secara acak dari seluruh populasi pengguna layanan serta jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dan diolah adalah sebanyak **80 (Delapan Puluh)** orang.

Tabel 3.2.1

Krejcie and Morgan

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382

500	T35	1000	538	12000	385
180	T51	820	534	20000	381
180	T53	800	528	40000	380
130	T18	820	522	30000	338
180	T13	800	520	50000	333
120	T08	320	524	12000	332
140	T03	300	548	10000	330
130	81	820	545	8000	328
150	85	800	534	8000	323
110	89	220	552	1000	324
100	80	200	513	8000	321
82	38	480	514	2000	323
80	33	480	510	4200	324
82	30	440	502	4000	321
80	88	450	501	3200	348
12	83	400	138	3000	341
10	28	320	181	5800	338
82	28	380	182	5800	332
80	25	340	181	5400	331
22	48	350	132	5500	353
20	44	300	128	5000	355
42	40	580	122	1800	350
40	38	580	125	1800	313
32	35	530	128	1300	313
30	58	580	122	1800	310
32	54	520	125	1200	308
50	18	540	148	1400	305
12	11	530	144	1300	581
10	10	530	140	1500	581
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)

Kelas dan Morgan

Tabel 3.5.1

dikumpulkan dan diberi skor sebesar 80 (Delapan Puluh) orang
 pengguna layanan seks melalui internet sampel responden yang masuk
 kelas dan Morgan responden dipilih secara acak dari seluruh populasi
 lebih 100 (Seratus) orang, maka dengan menggunakan tabel sampel
 Morgan dalam kasus maks 1 (satu) lebih skor sebesar kurang
 lebih pengguna layanan lebih 50% pada inspeksi karakteristik
 yang ada dengan menggunakan variabel 8 (tujuh) dan diberikan
 Penentuan jumlah responden dipilih dan seluruh jenis layanan

3.3. Analisis Karakteristik Responden

Tabel 3.2.2
Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	48	60%
		Perempuan	32	40%
2	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	29	36%
		D3	0	0
		S1	44	55%
		S2	7	0,9%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI	46	57%
		SWASTA	4	5%
		WIRUSAHA	7	8%
		Lainnya	23	30%
		Tidak Menyebutkan	0	0.0%

3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Tabel 3.3
Analisa Karakteristik Responden

NO	UNSUR LAYANAN	MUTU	FREKUENSI	%	ANALISIS
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 54 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai NRR Per Unsur sebesar 3.538 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik " dengan demikian pers pelayanan yang diajukan dari Bagian ini dinilai tidak berbelit-belit sehingga mempermudah pengguna layanan untuk mendapatkan informasi maupun data-data yang dibutuhkan pengguna layanan.
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	37	46	
	4. Sangat Sesuai	A	43	54	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)				
	1. Tidak Mudah	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 66 % dari jumlah responden memilih jawaban mudah, NRR Per Unsur sebesar 3,375 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori " Baik " dengan demikian sistem, mekanisme dan prosedur yang diajukan pada Bagian ini untuk pengguna layanan dirasa sudah mudah karena sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah disahkan untuk mempermudah pengguna pelayanan dalam menerima pelayanan.
	2. Kurang Mudah	C	0	0	
	3. Mudah	B	50	66	
	4. Sangat Mudah	A	30	34	
3.	Waktu Penyelesaian (U3)				
	1. Tidak Cepat	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 74 % dari jumlah responden memilih jawaban cepat, NRR Per Unsur sebesar 3.238 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori " Baik " dengan demikian waktu penyelesaian yang dilaksanakan pada penyelenggara pelayanan publik di Bagian ini dalam menyelesaikan
	2. Kurang Cepat	C	0	0	
	3. Cepat	B	61	76	
	4. Sangat Cepat	A	19	24	

					seluruh rangkaian proses penyelesaian yang diajukan oleh pengguna layanan dirasa cepat. Hal ini juga karena bagian ini sudah memiliki standar baku waktu penyelesaian telah ditetapkan.
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)				
	1. Tidak Disiplin	D	0	0	hasil analisis diperoleh bahwa 95 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat dengan NRR Per Unsur sebesar 3.775 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan kedisiplinan petugas pelayanan pada bagian ini dalam memberikan pelayanan pengguna layanan dirasa sudah maksimal artinya kedisiplinan penyelenggara pelayanan dinilai sangat disiplin oleh pengguna layanan, sangat disiplin baik dalam menyelesaikan pekerjaan maupun sangat disiplin kehadiran
	2. Kurang Disiplin	C	0	0	
	3. Disiplin	B	18	22	
	4. Sangat Disiplin	A	62	78	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 68 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, NRR Per Unsur sebesar 3.325 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori “ Baik ” dengan demikian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada bagian ini dinilai sesuai antara pelayanan yang diinginkan oleh pengguna dengan hasil yang diberikan penyelenggara pelayanan di Bagian ini.
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	54	68	
	4. Sangat Sesuai	A	26	32	
6.	Kompetensi Pelaksana (U6)				
	1. Tidak Kompeten	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 51 % dari jumlah responden memilih jawaban kurang dengan NRR Per Unsur sebesar 3.488 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori “ Baik ” dengan demikian kompetensi pelaksana yang diberikan pada bagian ini dirasa sudah cukup maksimal dan berkontribusi dalam menyelesaikan dan memberikan pemecahan solusi bagi pengguna layanan.
	2. Kurang Kompeten	C	0	0	
	3. Kompeten	B	41	51	
	4. Sangat Kompeten	A	39	49	

7.	Perilaku Pelaksana (U7)				
	1. Tidak Sopan dan Ramah	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 55 % dari jumlah responden memilih jawaban s sopan dan ramah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,550 berdasarkan table 2.4 besaran interv pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik " dengan perilaku pelaksana pada bagian ini sebagai penyelenggara pelayanan kepada pengg layanan dinilai sudah maksimal dengan jawaban sopan dan ramah.
	2. Kurang Sopan dan Ramah	C	0	0	
	3. Sopan dan Ramah	B	36	45	
	4. Sangat Sopan dan Ramah	A	44	55	
8.	Kualitas sarana dan Prasarana (U9)				
	1. Tidak Berkualitas	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 66 % dari jumlah responden memilih jawaban berkualitas, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,113 berdasarkan table 2.4 besara berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori " Baik " dengan sarana dan prasarana yang digunakan oleh bagian ini sebagai bagian dari penunja memberikan pelayanan dinilai sudah berkualitas hal tersebut mencakup sarana (gedung sebagai pertemuan untuk bersosialisasi memecahkan masalah maupun tempat memberikan informasi dan prasarana seperti seperangkat komputer dan pri jaringan internet guna kelancaran dalam melaksanakan tugas sudah memadai.
	2. Kurang Berkualitas	C	9	11	
	3. Berkualitas	B	53	66	
	4. Sangat Berkualitas	A	18	23	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)				
	1. Tidak Ada	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 68 % dari jumlah responden memilih jawaban Dikelol Baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,675 berdasarkan table 2.4 besaran interv pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori " Sangat Baik "dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang yang diajukan oleh pengguna sudah mendapat perhatian Secara Maksimal dan dikelola dengan baik.
	2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	C	0	0	
	3. Berfungsi Kurang Maksima	B	26	32	
	4. Dikelola dengan Baik	A	54	68	

3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Analisis SKM dalam laporan ini berdasarkan dari pengolahan unsur pelayanan dalam kuesioner survey yang diberikan kepada para pengguna layanan. Dimana kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang sudah diterima akan digambarkan dalam bentuk table di bawah.

Tabel 3.4
Nilai SKM Per Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,538	A	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,375	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,238	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,775	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,325	B	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,488	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,550	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	3,113	B	BAIK
U9	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,675	A	SANGAT BAIK

Data dari tabel diatas dapat diketahui bahwa :

1. Unsur yang memiliki nilai tinggi adalah Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (U5), Kompetensi Pelaksana (U7) dan Sarana dan Prasarana (U8).
2. Unsur yang memiliki nilai sangat tinggi meliputi :Persyaratan Pelayanan (U1), Biaya/Tarif (U4), Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).

Dari hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa point penting yang perlu menjadi perhatian dan sebagai bahan pembahasan dalam forum konsultasi publik (FKP) terkait rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Pengguna layanan telah memberikan respon yang baik terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kabupaten Wonogiri Tahun 2025.
2. Meskipun demikian terdapat catatan yang perlu mendapatkan perhatian pada unsur-unsur yang memperoleh skor yang terendah.

Secara garis besar indeks survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten dapat di lihat dari tren perolehan nilai SKM sebagaimana berikut :

Grafik 3.4 Tren Nilai SKM Tahun 2023– 2025



Berdasarkan tabel diatas, bahwa tren nilai SKM dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2025 mengalami kenaikan setiap tahunnya hal tersebut karena dipengaruhi beberapa faktor :

1. Inspektorat Kabupaten Wonogiri merupakan bagian dari Unit Pelayanan Publik di Bidang Pengawasan, oleh karena itu terkait responden yang menggunakan jasa layanan di bagian ini tidak bisa diperkirakan jumlahnya per tahun.
2. Ketersediaan SDM pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri sudah mulai ada penambahan guna memenuhi jumlah kecukupan SDM yang optimal untuk melakukan pelayanan.

3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa survey kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur dengan perolehan nilai terendah hal tersebut guna peningkatan pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil perbaikan unsur SKM akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan perwakilan pengguna layanan yang akan diagendakan dalam waktu yang akan datang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang akan dibahas lebih lanjut dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.5

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan	- Meninjau kembali Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan berdasarkan SOP		V	V	V	INSPEKTUR
2.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Lebih memperhatikan penugasan pengawasan untuk Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					

3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan keputusan dalam rangka pelayanan publik, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan yang dengan perhatian nilai terendah yang terdapat guna peningkatan pelayanan yang prima sebagaimana salah satu tujuan Reformasi Birokrasi.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil perbaikan unsur SKM akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan perwakilan pengguna layanan yang akan dilaksanakan dalam waktu yang akan datang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang akan dibahas lebih lanjut dituangkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.5
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kecamatan Waktu dalam memberikan Pelayanan	Meningkatkan kembali Kecamatan Waktu dalam memberikan Pelayanan		V	V	V	INSPEKTUR
2.	Peningkatan Sarana dan Masukan	Peningkatan sarana dan Masukan Peningkatan sarana dan Masukan					

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei kepuasan masyarakat di Inspektorat Kabupaten Wonogiri, dapat disimpulkan bahwa

- a. Mutu pelayanan yang dicapai oleh Inspektorat Kabupaten Wonogiri secara dalam konversi indeks berada pada kategori B (86,32).
- b. Tren nilai SKM pada Inspektorat Kabupaten Wonogiri mengalami kenaikan dari tahun 2023 sampai dengan 2025.
- c. Unsur pelayanan dengan nilai terendah yang perlu untuk ditindak lanjuti perbaikannya dalam Forum Konsultasi Publik yaitu Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan dan Sarana dan Prasarana walau kategori B namun lebih rendah dari pada unsur yang lainnya.

4.2 SARAN

1. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diadakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun bisa dijadikan dasar atau bahan dalam melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Inspektorat Kabupaten Wonogiri.
2. Forum konsultasi publik yang diagendakan untuk membahas terkait usul pelayanan dengan nilai terbawah sehingga dapat ditemukan solusi perbaikan sebagai rencana tindak lanjut pelaksanaan kedepannya.

Wonogiri, 24 Desember 2025

INSPEKTUR
KABUPATEN WONOGIRI,
MARDIANTO, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19710124 199903 1 002

LAMPIRAN

LAMP I R A N

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

: ☐ LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan	P*	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	P*
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bagian ini	P*	7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	P*
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian yang diperlukan untuk memberikan pelayanan	P*	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*
a. Tidak cepat	1	a. Tidak berkualitas	1
b. Kurang cepat	2	b. Kurang berkualitas	2
c. Cepat	3	c. Berkualitas	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat berkualitas	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	P*	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan pelayanan di bagian ini	P*
a. Tidak disiplin	1	a. Tidak sama sekali diterima	1
b. Kurang disiplin	2	b. Diterima tetapi tidak ditindaklanjuti	2
c. Disiplin	3	c. Ditindaklanjuti tapi kurang maksimal	3
d. Sangat disiplin	4		4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan	P*		
a. Tidak sesuai	1		

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

: INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI

ALAMAT

: Jalan Pemuda I no 55 Wonogiri

Tlp/Fax.

: (0273) 321138

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

52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	4	3	3	3	3	4	4	3	3
54	4	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	2	4
57	4	3	3	3	3	3	4	3	3
58	3	4	3	4	4	4	3	3	4
59	4	3	3	4	3	4	4	2	3
60	4	3	3	4	3	3	3	3	4
61	4	3	3	4	3	4	4	3	3
62	3	3	4	4	4	3	4	3	4
63	4	3	4	4	3	4	4	3	3
64	4	4	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	3	3	3	3	4	4	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	3	4	3	3
69	4	3	3	3	3	4	4	3	4
70	4	3	3	4	3	3	3	2	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	4	4	3	4	3	4	3	3	3
73	4	3	3	3	4	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	4	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	4	4	3	4	4	4	4	2	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	3	3	3	3	4	3	2	4
79	3	3	4	4	3	3	3	3	3
80	3	4	3	4	4	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	283	270	259	302	266	279	284	249	294
NRR / Unsur	3,538	3,375	3,238	3,775	3,325	3,488	3,550	3,113	3,675
NRR tertbg/ unsur	0,393	0,375	0,360	0,419	0,369	0,387	0,394	0,346	0,408
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,453	86,32

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,538
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,375
U3	Waktu Penyelesaian	3,238
U4	Biaya/Tarif	3,775
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,325
U6	Kompetensi Pelaksana	3,488
U7	Perilaku Pelaksana	3,550
U8	Sarana dan prasarana	3,113
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,675

IKM UNIT PELAYANAN :	86,32
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- | | | | |
|------------------------|------------------|------------------------|-----------------|
| A (Sangat Baik) | : 88,31 - 100,00 | C (Kurang Baik) | : 65,00 - 76,60 |
| B (Baik) | : 76,61 - 88,30 | D (Tidak Baik) | : 25,00 - 64,99 |

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : INSPEKTORAT KABUPATEN WONOGIRI
ALAMAT : Jl. Pemuda 1 No 55 Wonogiri
Tlp/Fax. : (0273) 321138

Tempat Survei : Inspektorat Kabupaten Wonogiri

Waktu Survei : Mei s/d Oktober 2024

Responden : 80

IKM UNIT PELAYANAN : 86,32

Mutu Pelayanan : Baik

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	3,538	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,375	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,238	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,775	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,325	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,488	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,550	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana	3,113	Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,675	Sangat Baik