

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)**



**INSPEKTORAT  
KABUPATEN CIANJUR  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

BAB I .....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB III.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Pelayanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
BAB IV .....	10
ANALISIS HASIL SKM .....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
BAB V .....	13
KESIMPULAN .....	13
LAMPIRAN .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan INSPEKTORAT Kabupaten Cianjur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II PENGUMPULAN DATA**

### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada INSPEKTORAT Kabupaten Cianjur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) INSPEKTORAT Kabupaten Cianjur Kabupaten Cianjur adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Cianjur yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja	Tahun
1.	Sosialisasi	1 Bulan	20 hari	2025
2.	Penyebaran Kuesioner	9 Bulan	180 Hari	2025
3.	Pembuatan Laporan	1 Bulan	15 Hari	2025

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada INSPEKTORAT Kabupaten Cianjur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada INSPEKTORAT Kabupaten Cianjur dalam kurun waktu satu

tahun adalah sebanyak 1999 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 322 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 210 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

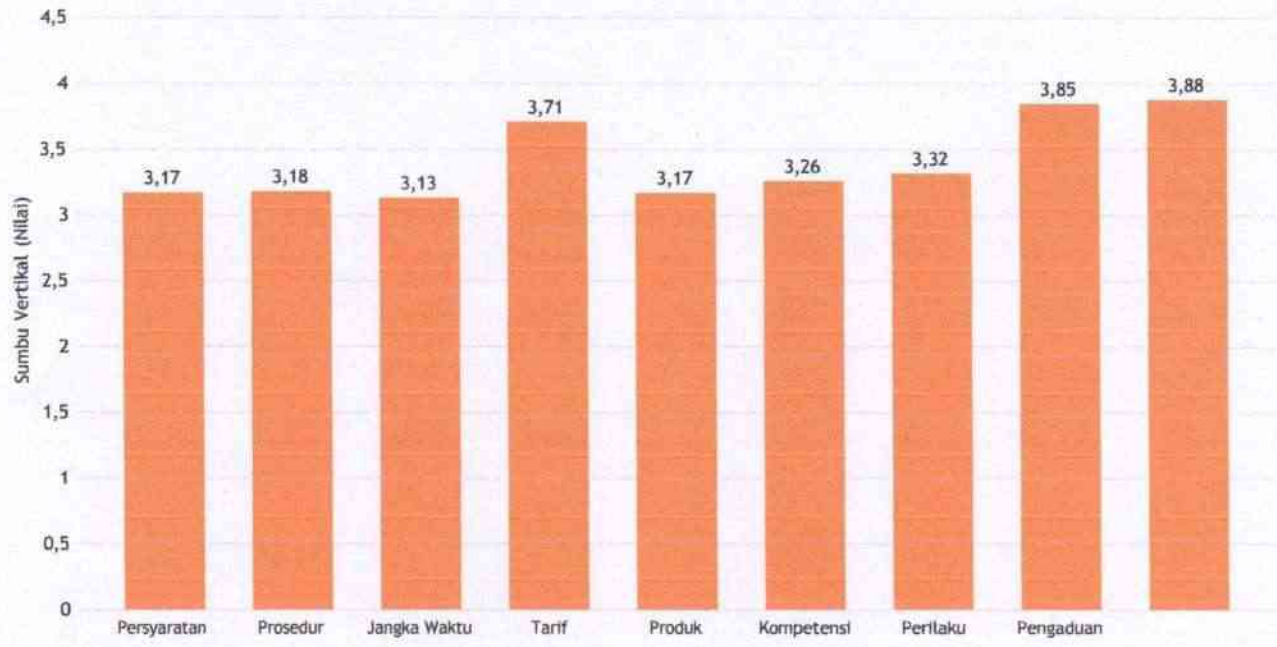
No	KARAKTE RISITK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	LAKI	144	68.57
		PEREMPUAN	66	31.43
		TIDAK DIISI	0	0
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	1	0.48
		SLTA	29	13.81
		DIII	11	5.24
		S1	137	0
		S2	32	15.24
3	PEKERJAAN	PNS / TNI	146	69.52
		SWASTA	6	2.86
		WIRUSAHA	4	1.90
		PELAJAR	2	0.95
		LAINNYA	52	24.76
4	JENIS PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	52	1,733.33
		STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER	50	1,666.67
		STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN INFORMASI	108	3,600.00

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.17	3.18	3.13	3.71	3.17	3.26	3.32	3.85	3.88
IKM Unit Layanan	84.34								

**IKM per Unsur pada INSPEKTORAT  
Tahun 2025**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.13. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3.17 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 3.17 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3.88 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3.85 serta Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.71.

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 :

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

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 05 Januari 2024 dan 1 November 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"					Bagian Umum
		Penambahan loket layanan				...	
2	Prosedur Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan					...
		Simplifikasi proses bisnis					...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					...

#### 4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada INSPEKTORAT Kabupaten Cianjur.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di INSPEKTORAT Kabupaten Cianjur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 84.34. Meskipun demikian, nilai SKM INSPEKTORAT Kabupaten Cianjur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai 3.13, Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3.17, dan Persyaratan dengan nilai 3.17.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.88, Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3.85, dan Biaya/Tarif dengan nilai 3.71.

Cianjur, 25 November 2025

INSPEKTUR,



ENDAN, HAMDANI, SH., MH., CGCAE

NIP. 197608082003121003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Kuesioner Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Form Skm Responden

**Instansi**

**Layanan**

**Umur**

**Jenis Kelamin**

**Pendidikan**

**Pekerjaan**

**Telepon**

Apakah anda puas dengan pelayanan yang kami berikan ?

→ Selanjutnya

## Kuesioner Pendapat Responden Tentang Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Pilih ▾
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan pelayanan di unit ini	Pilih ▾
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Pilih ▾
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Pilih ▾
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Pilih ▾

6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan  ▾

7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan  ▾

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan  ▾

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana  ▾

## 2. Hasil Olah Data

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan	3.17	0.111	0.348
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.18	0.111	0.350
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.13	0.111	0.345
4	Biaya/Tarif	3.71	0.111	0.408
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.17	0.111	0.349
6	Kompetensi pelaksana	3.26	0.111	0.359
7	Perilaku pelaksanaan	3.32	0.111	0.365
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.85	0.111	0.424
9	Sarana dan Prasarana	3.88	0.111	0.426
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>				3.374
<b>Nilai SKM</b>				84.34
<b>Mutu Pelayanan</b>				B
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				Baik



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
INSPEKTORAT KABUPATEN CIANJUR  
TAHUN 2025**

NILAI IKM	RESPONDEN
<b>84.34</b>	<b>JUMLAH</b> : 210 orang <b>JENIS KELAMIN</b> : L = 144 orang / P = 66 orang <b>PENDIDIKAN</b> : SD = 0 orang SMP = 1 orang SMA = 29 orang S1 = 11 orang S2 = 137 orang <b>Periode Survei</b> : 2025
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>	