



PEMERINTAH
KABUPATEN JOMBANG

2025

**Laporan
Survei
Kepuasan
Masyarakat**

Inspektorat Kabupaten Jombang

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Inspektorat Kabupaten Jombang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Inspektorat Kabupaten Jombang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Sukmasantri yang sudah terintegrasi dengan Aplikasi Sukma E-Jatim Provinsi Jawa Timur. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Inspektorat Kabupaten Jombang yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Jombang sepanjang tahun secara real time. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun menyesuaikan kebutuhan pelaporan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat setiap saat melalui aplikasi Sukmasantri

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 270 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	95	35,19%
		Perempuan	175	64,81%
2	Usia	< 20 tahun	0	0%
		20 - 29 tahun	41	15,19%
		30 - 39 tahun	76	28,15%
		40 - 49 tahun	92	34,07%
		> 50 tahun	61	22,59%
3	Jenis layanan	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Audit	86.11	
		Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan kegiatan Reviu	92.43	
		Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Monitoring	84.1	
		Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Evaluasi	91.44	

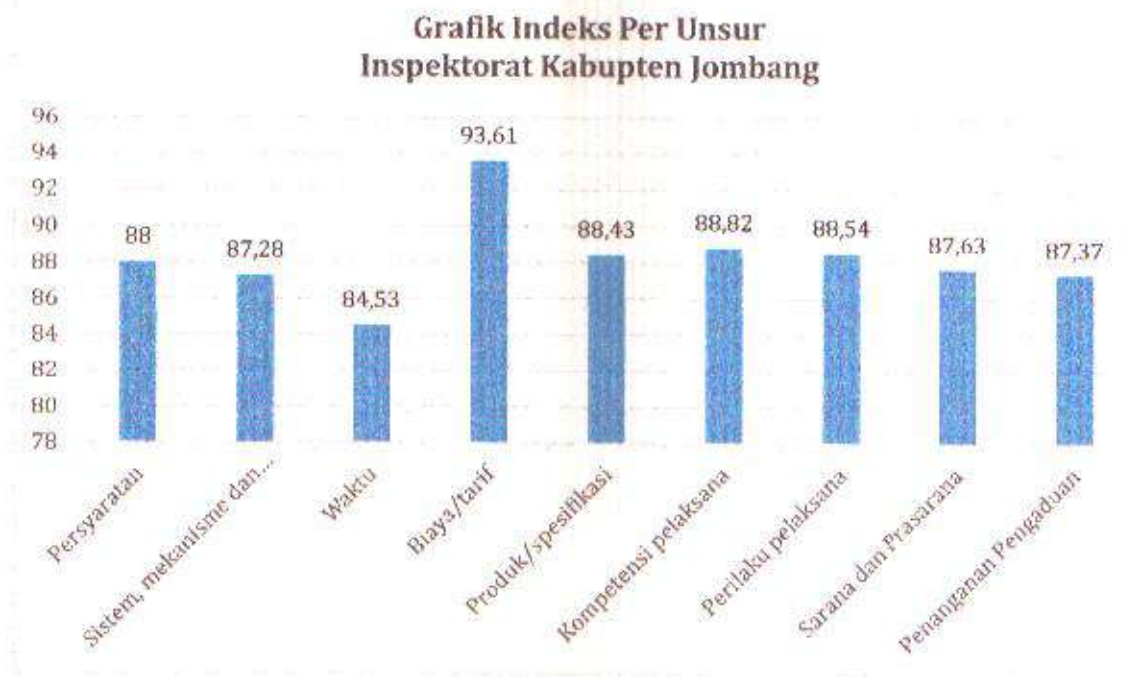
		Fasilitasi Penanganan Pengaduan Masyarakat	95.14	
		Fasilitasi Pendampingan/ Asistensi	89.43	
		Fasilitasi Bimbingan Teknik/ Sosialisasi	83.29	
		Fasilitasi Konsultasi/ Coaching Clinic	84.03	

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Audit		85.5	86.5	81.5	84.5	85.5	88.5	86	86.5	90.5	86.11
2.	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan kegiatan Reviu		91.38	92.24	89.66	98.28	93.1	93.97	92.24	90.52	90.52	92.43
3.	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Monitoring		84.72	80.56	80.56	95.83	83.33	84.72	83.33	81.94	81.94	84.1
4.	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Evaluasi		93.75	93.75	87.5	95.83	93.75	87.5	93.75	93.75	83.33	91.44
5	Fasilitasi Penanganan Pengaduan Masyarakat		93.75	90.63	87.5	100	96.88	100	100	93.75	93.75	95.14

6	Fasilitasi Pendampingan/ Asistensi		89.55	89.18	87.69	93.28	89.55	88.81	88.06	88.43	90.3	89.43
7	Fasilitasi Bimbingan Teknik/ Sosialisasi		83.19	81.47	80.6	89.22	83.19	84.91	81.9	81.03	84.05	83.29
8	Fasilitasi Konsultasi/ Coaching Clinic		82.14	83.93	81.25	91.96	82.14	82.14	83.04	83.04	86.61	84.03
Rata rata IKM Per Unsur			88.00	87.28	84.53	93.61	88.43	88.82	88.54	87.37	87.63	84.03
IKM Unit Layanan			88,25									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur :

- a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : 87,28
- b. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : 87,37
- c. Sarana dan Prasarana : 87,63
- d. Waktu Penyelesaian : 84,53

Merupakan 4 (empat) isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian layanan dirasa masih lama. Selain itu, untuk produk/spesifikasi dan prosedur serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan untuk dilakukan evaluasi kembali mengenai kesesuaian dan perbaikan yang diberikan kepada para pengguna layanan.

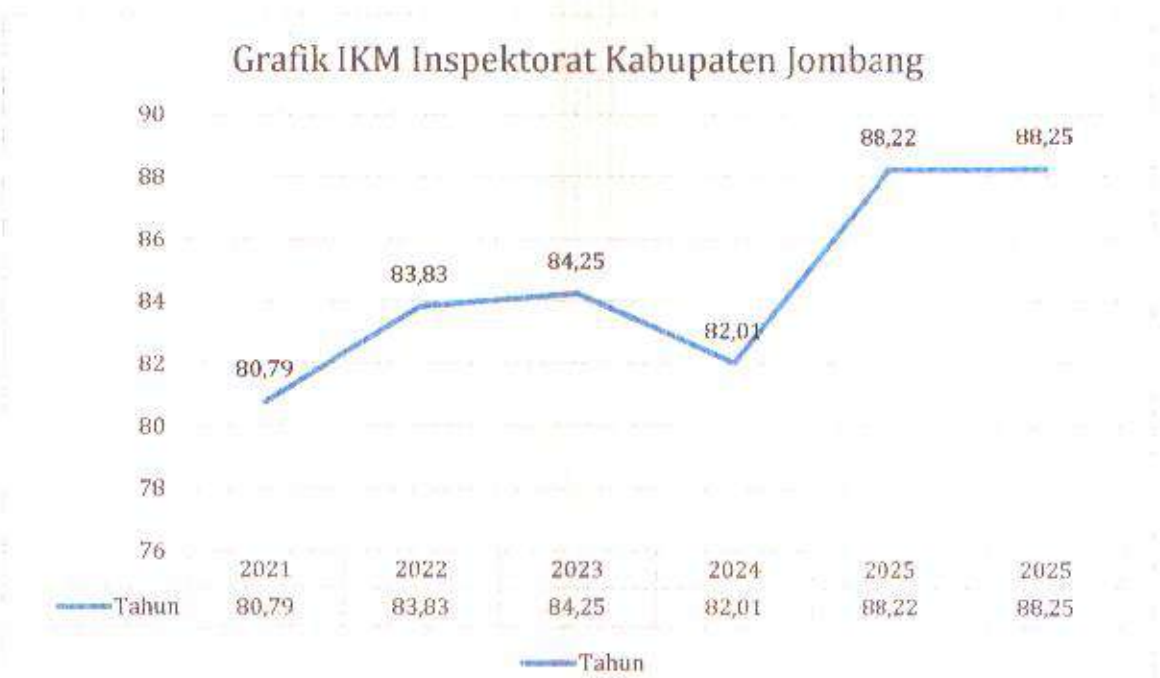
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan waktu penyelesaian layanan dirasa masih lama. Selain itu, untuk produk/spesifikasi dan prosedur serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang diberikan kepada pengguna layanan , serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan evaluasi untuk memperbaiki sistem, prosedur serta mekanisme yang akan diberikan kepada pengguna layanan	November 2025	Inspektorat Kabupaten Jombang
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melakukan evaluasi ulang terhadap kecepatan penanganan Dumas, saran dan masukan yang diberikan kepada pengguna layanan	November 2025	Inspektorat Kabupaten Jombang
3	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki memperbaiki dan memenuhinya agar lebih baik oleh pengguna layanan	November 2025	Inspektorat Kabupaten Jombang
4	Waktu Penyelesaian		November 2025	Inspektorat Kabupaten Jombang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat Kabupaten Jombang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Inspektorat Kabupaten Jombang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Kabupaten Jombang periode Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	88,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,28
3	Waktu Penyelesaian	84,53
4	Biaya/Tarif	93,61
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,43
6	Kompetensi Pelaksana	88,82
7	Perilaku Pelaksana	88,54
8	Sarana dan Prasarana	87,63
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,37

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Inspektorat Kabupaten Jombang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 4 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan evaluasi untuk Sistem, mekanisme dan Prosedur yang akan diberikan kepada pengguna layanan	Sudah	Melakukan pencermatan kembali terhadap Sistem, mekanisme dan Prosedur .Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025	
2	Melakukan evaluasi untuk percepatan waktu layanan yang akan diberikan kepada pengguna layanan	Sudah	Melakukan penyelarasan Fokus pada percepatan waktu layanan adalah upaya untuk memangkas waktu tunggu dan memberi kepastian hasil.Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025	
3	Memperbaiki Sarpras agar lebih baik dan diakses oleh pengguna layanan.	Sudah	Akan memenuhi dan memperbaiki Sarana dan Prasarana. Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025	
4	Melakukan evaluasi untuk perbaikan terkait pengaduan, saran dan masukan begi pengguna layanan	SUDAH	Melakukan percermatan serta perbaikan Dumas, saran dan masukan yang masuk Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 Januari hingga 31 Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 270 orang mengisi SKM pada Inspektorat Kabupaten Jombang Layanan Fasilitasi Pendampingan/ Asistensi dan Fasilitasi Bimbingan Teknik/ Sosialisai menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah yang mengisi survei yaitu 125 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,25.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan dirasa masih lama. Selain itu, untuk produk/spesifikasi dan prosedur serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Inspektorat Kabupaten Jombang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Jombang, 10 November 2025

Inspektorat Kabupaten Jombang



ABDUL MADJID NINDYAGUNG, S.H., M.Si.
NIP 196701051992121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Pindahkan kolom URL ke bawah

Salin link

Data Responden

Inspektorat

Inputkan Nama

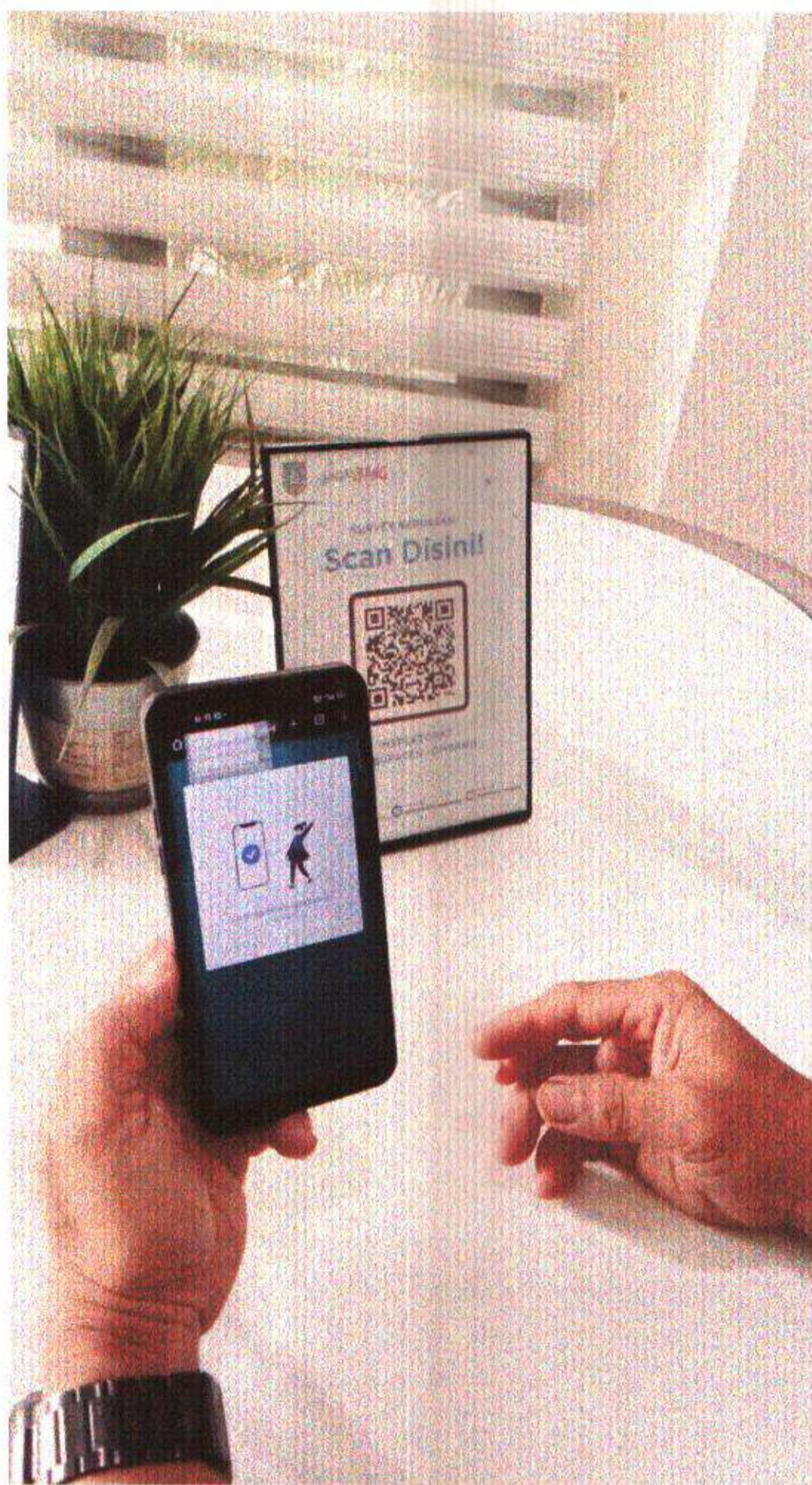
Inputkan Nomor Hp

Inputkan Umur

Laki-laki

Layanan





2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

