

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN ALOR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	

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 Daerah Kabupaten Alor 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 (SKM) dilaksanakan secara mandiri oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Alor. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital atau online yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Daerah Kabupaten Alor 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 secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 8000 orang dan sampel sebanyak 367 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

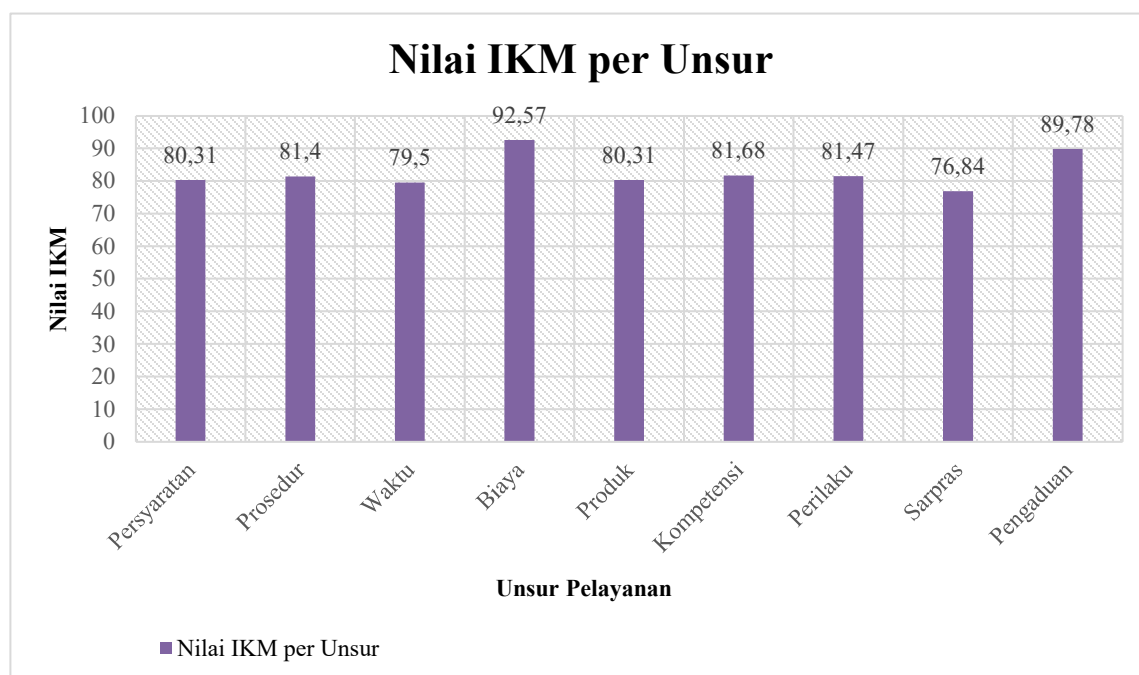
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 367 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	223	60,8
		Perempuan	144	39,2
		Jumlah	367	100
2.	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	4	1,1
		SMA	113	30,8
		Diploma	29	7,9
		Sarjana	221	60,2
		Jumlah	367	100
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	260	70,8
		Pegawai Swasta	16	4,4
		Wiraswasta/Usahawan	13	3,5
		Pelajar/Mahasiswa	14	3,8
		Lainnya	64	17,4
		Jumlah	367	100
4.	Jenis Layanan	Pengaduan	31	8,4
		Informasi Publik	201	54,8
		Konsultasi	111	30,2
		Review Dana DAK	24	6,5
		Jumlah	367	100

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Informasi Publik	201	79,60	80,85	78,48	90,67	80,35	80,47	80,10	76,12	88,31	81,66
2.	Konsultasi	111	81,08	82,21	80,86	95,05	79,73	82,88	81,98	92,79	78,38	83,88
3.	Pengaduan	31	76,61	78,23	77,42	94,35	78,23	79,03	82,26	86,29	75,81	80,91
4.	Review Dana DAK	24	87,50	86,46	84,38	94,79	85,42	89,58	89,58	92,71	77,08	87,50
Rerata IKM Per Unsur			80,31	81,40	79,60	92,57	80,31	81,68	81,47	76,84	89,78	82,65
IKM Unit Layanan			82,65									
Mutu Unit Layanan			B									

Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana prasarana dan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasana mendapatkan nilai terendah yaitu 76,84. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 79,5 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa pengguna layanan mengharapkan ketersediaan sarana dan prasarana kedepan lebih berkualitas. Selain itu, terdapat masukan yang menyatakan bahwa pelayan harus tepat waktu.

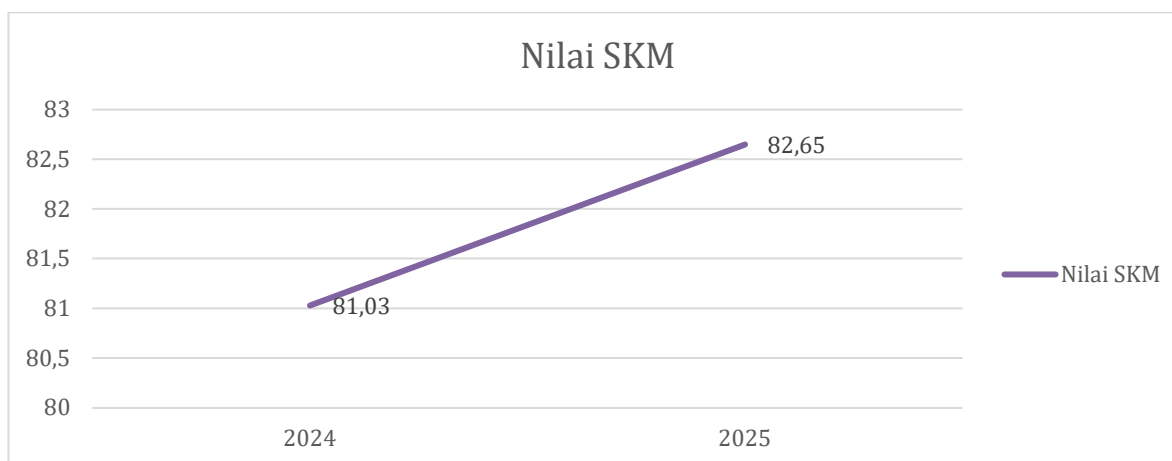
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan terhadap sarana prasarana dan menyederhakan alur pelayanan agar pelayanan yang diberikan tidak terlalu lama. 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	Sarana Prasana	Peningkatan sistem pelayanan berbasis digital (SIKAT Alor)	Triwulan III dan IV	Bagian Umum dan Kepegawaian, Tim SIKAT, Tim SKM
		Penjadwalan pemeliharaan sarana prasarana secara berkala	Triwulan III dan IV	Bagian Umum dan Kepegawaian, Tim SIKAT, Tim SKM

		Penyediaan barcode layanan (misalnya QR Code untuk akses informasi layanan, survei kepuasan atau antrean online) dan melakukan sosialisasi pada Car Free Day dan menyediakan pamflet	Triwulan III dan IV	Bagian Umum dan Kepegawaian, Tim SIKAT, Tim SKM
2	Waktu pelayanan	Evaluasi SOP pelayanan untuk menyederhanakan alur pelayanan	Triwulan III dan IV	Bagian Umum dan Kepegawaian
		Sosialisasi prosedur layanan secara berkala	Triwulan III dan IV	Bagian Umum dan Kepegawaian
		Penerapan sistem antrean digital / online	Triwulan III dan IV	Bagian Umum dan Kepegawaian
		Monitoring dan evaluasi waktu pelayanan secara berkali	Triwulan III dan IV	Bagian Umum dan Kepegawaian

2.4 Tren Nilai SKM

Inspektorat Daerah telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2024 dan 2025 dengan hasil sebagai berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Inspektorat Daerah Kabupaten Alor telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Alor periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	79,68
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,37
3	Waktu Penyelesaian	75,63
4	Biaya/Tarif	91,87
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	79,38
6	Kompetensi Pelaksana	79,38
7	Perilaku Pelaksana	80,94
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,69
9	Sarana dan Prasarana	74,06

Berkaca pada data di atas dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah 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 2 unsur dengan nilai terendah. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belumss)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Melakukan pengadaan terkait sarana prasarana penunjang tugas	Sudah	Pengadaan atau perbaikan sarana ruang tunggu	
			Penjadwalan pemeliharaan sarana prasarana secara berkala	

			• Penyediaan barcode QR informasi layanan	
			• Pengadaan papan informasi dan alur pelayanan yang lebih jelas	
			• Sosialisasi ketersediaan fasilitas melalui media sosial dan kegiatan masyarakat seperti CFD (<i>Car Free Day</i>)	

2.	Koordinasi dengan BKPSDM Kab. Alor untuk penambahan SDM pada Inspektorat Daerah	Sudah	Penerimaan CPNS sebanyak 5 orang dan mendistribusikan tugas pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing	
			Pemanfaatan platform layanan online untuk umpan balik	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 367 orang mengisi SKM pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor di tahun 2025. Layanan informasi publik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 201 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Alor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik dengan nilai SKM 82,65. Meskipun demikian, nilai SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Alor menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana dan waktu pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Inspektorat Daerah Kabupaten Alor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kabupaten Alor, 25 Oktober 2025

Inspektur Daerah Kabupaten Alor, 

