

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025



INSPEKTORAT
KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	14
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Hasil Pengolahan Data	18
3. Dokumen lain terkait pelaksanaan SKM	19
4.	

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 Kepulauan Mentawai sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, 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 yang telah diberikan oleh Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai.

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 SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner secara online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Keseluruhan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai 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 secara online dan hasilnya dapat diperoleh secara online juga. 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:

	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 200 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 150 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 250 orang responden, sehingga diambil sampel dengan jumlah 150 dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-Laki	106	70%
		Perempuan	44	30%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	51	34%
		D1-DIII	7	5%
		SI	67	45%
		S2	25	16%
3	Pekerjaan	PNS	85	56%
		Pegawai Kontrak	30	20%
		Honorar	15	10%
		Aparatur desa	17	12%
		Lainnya	3	2%
4	Jenis layanan	Layanan keterangan bebas temuan		
		Layanan bebas hukuman Disiplin		
		Layanan Klinik Konsultasi		
		Layanan pengaduan masyarakat		
		Layanan LHKPN		
		Layanan pengendalian gratifikasi		
		Layanan lainnya		

1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam Peraturan ini mengatur tentang nilai interval dan nilai interval konversi nilai mutu pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Internal	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	A	Sangat Baik

Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk dalam melakukan penilaian terhadap survey Kepuasan Masyarakat. 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	3,200	3,173	3,160	4,000	3,187	3,200	3,233	2,980	3,647
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	86,03 (B atau Baik)								

Dari hasil survey yang dilaksanakan telah diperoleh data setiap unsur pelayanan. Nilai tersebut menggambarkan tingkat pelayanan dari Inspektorat kepada masyarakat. Tingkat pelayanan tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat tersebut dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat berada pada predikat **Baik** dengan nilai **86,03**.

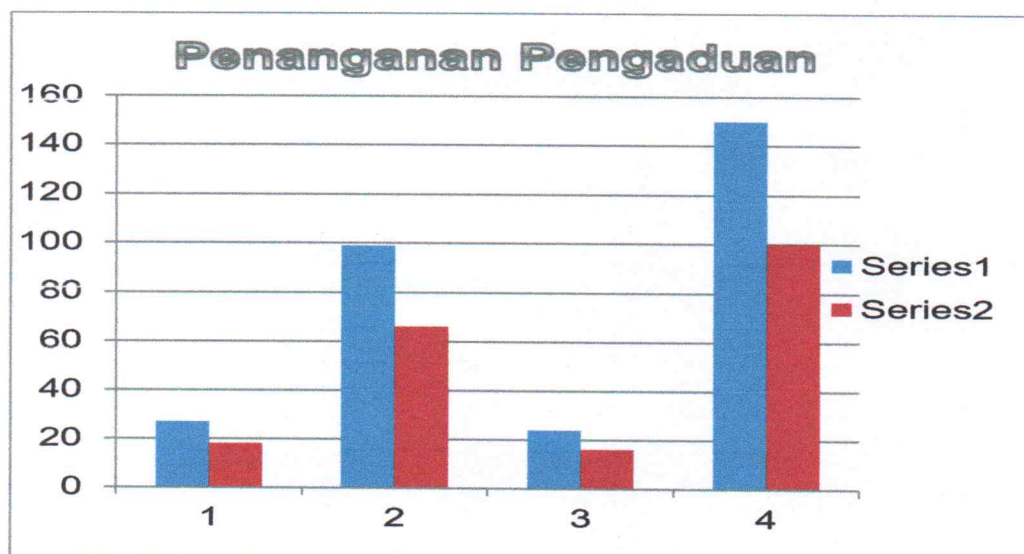
BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

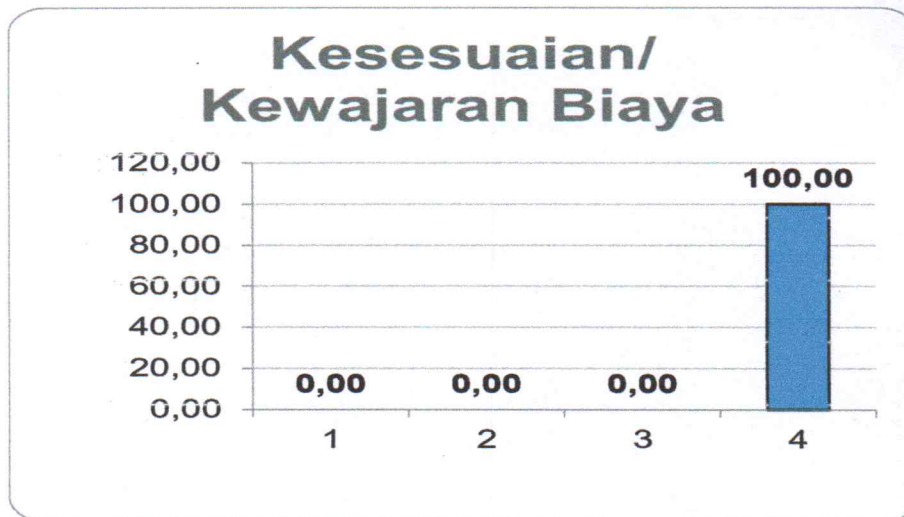
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

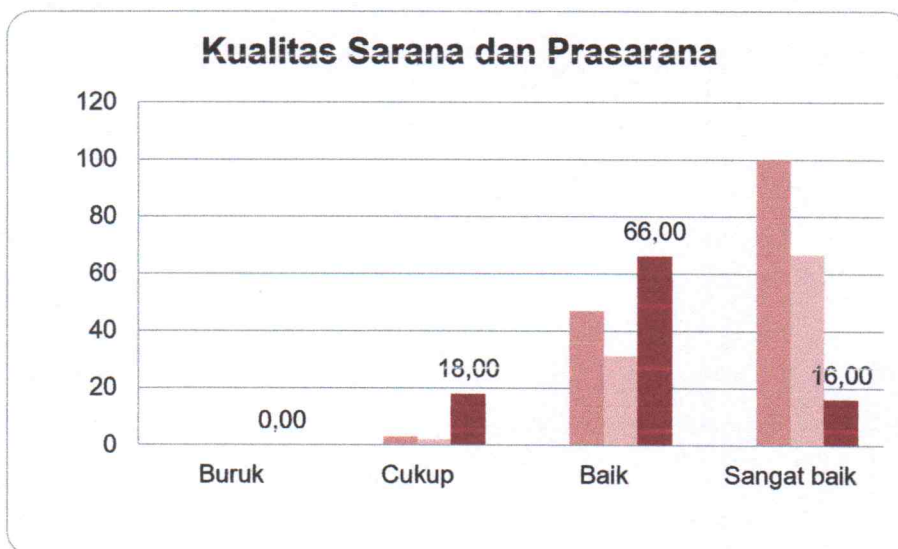
1. Penanganan Pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,98 dengan predikat C. Berdasarkan rekapitulasi pada indikator penanganan pengaduan pengguna layanan, dapat dijelaskan bahwa penerima layanan menjawab dikelola dengan sangat baik sebanyak 24 orang atau 16,00% , sedangkan responden yang menjawab berfungsi kurang maksimal sebanyak 99 orang atau 66,0%, selain itu ada yang menjawab tidak berfungsi dengan baik sebanyak 27 orang atau 18% dari jumlah responden sebanyak 150 orang. Yang menjawab tidak ada layanan sebanyak 0%. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada grafik berikut ini :



2. Ada 2 (dua) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : Kewajaran Biaya/ tarif dalam pelayanan dengan nilai : 4,00 dan layanan Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai : 3,65 dan keduanya mendapatkan mutu pelayanan dengan predikat A.



Berdasarkan grafik kesesuaian /kewajaran biaya, semua pengguna layanan sebanyak 150 orang menjawab bahwa Inspektorat tidak menetapkan biaya/gratis, ini disebabkan juga oleh karena tidak ada pungutan biaya dalam mengurus layanan yang diberikan Inspektorat.



Berdasarkan grafik kualitas sarana dan prasarana, pengguna layanan sebanyak 150 orang menjawab bahwa 3 orang menjawab cukup, 47 menjawab baik dan 100 orang menjawab sangat baik. Hal ini dapat dijelaskan karena Inspektorat terus berbenah untuk meningkatkan sarana dan prasarana untuk pemenuhan pelayanan kepada masyarakat.

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

- Layanan konsultasi lebih ditingkatkan lagi
- Fungsi pengawasan harus di maksimalkan terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan OPD. Agar hasil pekerjaan yang di hasilkan berkualitas.
- Tingkatkan SDM sarana dan prasarana serta sosialisasikan peraturan terbaru
- Agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi.

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

- Fasilitas pelayanan agar dibuat nyaman mungkin
- Diperlukan ruang khusus pelayanan untuk masyarakat
- Jika ada pengaduan dari masyarakat agar segera ditindaklanjuti.
- Pengaduan masyarakat yg mengatas namakan organisasi tertentu bukan masyarakat setempat perlu dicermati keberadaan/kepengurusan/kepentingannya.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa dalam rangka perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik diperlukan penanganan dan tindak lanjut. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikannya. 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 13 November 2025. 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 Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pelayanan secara Online	Pemberian Layanan secara "online"	√	√	√		Sekretariat Inspektorat
2	Fungsi Pengawasan	Pelatihan SDM kepada admin Layanan	√	√			Bagian Umum
		Kegiatan Klinik Konsultasi secara Online dan Tatap Muka	√	√			Irban Wilayah
		Adanya ruangan khusus untuk Konsultasi			√	√	Irban Wilayah
3	Fungsi Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat	Sosialisasi kepada masyarakat dan dilakukan verifikasi kepada anggota organisasi masyarakat yang menyampaikan pengaduan	√	√		√	Irban Wilayah

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 di Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai 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 Kepulauan Mentawai yang setiap tahunnya terus mengalami peningkatan dan diharapkan peningkatan ini berimplikasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,03. Hal ini menunjukkan bahwa nilai SKM Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan pengaduan, pengguna layanan dengan nilai : 2,980.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : Kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai : 4,00 dan layanan Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai : 3,65 dan keduanya mendapatkan mutu pelayanan dengan predikat A.

Dari hasil di atas didapatkan bahwa secara keseluruhan untuk Indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai didapatkan nilai 86,03 dengan kategori Baik dan diharapkan predikat ini lebih ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Tuapejat, 31 Oktober 2025



SERIELI BAWAMENEWI, SH, CGCAE
NIP. 19830905 200802 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	
SARAN DAN MASUKAN :	

2. Hasil Olah Data SKM

IKM Unit pelayanan		3,309	86,031
--------------------	--	-------	--------

Keterangan :		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,200
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,173
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan	3,160
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,187
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Petugas	3,200
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,233
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan	2,980
		U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,647

IKM UNIT PELAYANAN :			86,03
-----------------------------	--	--	--------------

Mutu Pelayanan : Baik	
-----------------------------------	--

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	1,33	1,33	2,67	0,00	2,00	2,00	0,67	18,00	2,00
Baik	77,33	80,00	78,67	0,00	77,33	76,00	75,33	66,00	31,33
Sangat Baik	21,33	18,67	18,67	100,00	20,67	22,00	24,00	16,00	66,67
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	150	150	150	150	150	150	150	150	150
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	2	2	4	0	3	3	1	27	3
Baik	116	120	118	0	116	114	113	99	47
Sangat Baik	32	28	28	150	31	33	36	24	100
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	150	150	150	150	150	150	150	150	150

URUTAN PERINGKAT	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,65
	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,23
	U5	Kesesuaian Persyaratan	3,20
	U6	Kompetensi Petugas	3,20
	U1	Kesesuaian Pelayanan	3,19
	U2	Prosedur Pelayanan	3,17
	U3	Kecepatan Pelayanan	3,16
U8	Penanganan Pengaduan	2,98	

29,78



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI

INSPEKTORAT

Jl. Raya Tuapejat Km. 04 Sipora Utara, Kab. Kep. Mentawai Telp. (0759) 320051 Fax. (0759) 320212

BERITA ACARA KESEPAKATAN

FORUM KONSULTASI PUBLIK TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI INSPEKTORAT TAHUN 2025

Pada hari ini Senin tanggal 20 Oktober Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima (20 Oktober 2025) bertempat di Ruang Rapat Inspektorat Jln.Raya Tuapejat KM.4 Tuapejat, telah diselenggarakan Konsultasi Publik Rancangan Awal rencana Kerja yang dihadiri oleh para pemangku kepentingan sebagaimana daftar hadir peserta yang tercantum dalam LAMPIRAN 1 berita acara ini.

Setelah memperhatikan mendengar dan mempertimbangkan :

- a. Pemaparan Rancangan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat di Inspektorat tahun 2025
- b. Tanggapan dan Saran dari peserta Forum Konsultasi Publik

Maka Forum Konsultasi Publik tentang Rancangan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Tahun 2025 :

MENYEPAKATI

- KESATU : Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2025.
- KEDUA : Rancangan isu strategis dan arah peningkat Pelayanan Publik Tahun 2025.
- KETIGA : Hasil Kesepakatan Forum Konsultasi Publik Tindak Lanjut Survey Kepuasan di Inspektorat Tahun 2025 sebagaimana tercantum dalam LAMPIRAN yang

merupakan satu kesatuan dan tidak dipisahkan dari
berita acara ini.

Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Inspektur

SERIELI BAWAMENEWI,SH, CGCAE
NIP.198309052008021001

Susunan Keanggotaan Kelompok Pemantauan dan Pengawasan Hasil
Kesepakatan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Pemerintah kabupaten
Kepulauan mentawai

No.	Nama	Perwakilan Unsur Masyarakat	Keterangan
1	Berlin, SH	Ketua	Inspektorat
2	Sakharia Zendrato, S.Pd, M.AP	Sekretaris	Inspektorat
3	Ruddin Purba, S.Sos,MM	Anggota	Inspektorat
4	Pusubiat	Anggota	Masyarakat
5	Daud Sababalat, S.Pd	Anggota	Masyarakat
6	Petrus Sianturi	Anggota	Masyarakat

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2024



INSPEKTORAT KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,15	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	B
3	Waktu Penyelesaian	3,05	B
4	Biaya/Tarif	3,99	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,09	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,20	B
7	Perilaku Pelaksana	3,30	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,97	C
9	Sarana dan Prasarana	3,72	B

Berdasarkan data di tersebut diatas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka 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

3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana Prasarana	1. Membuat program Pengadaan sarana Media elektronik untuk menyampaikan informasi kepada pengguna layanan		√	√		Inspektur
		2. Pengadaan ruang layanan beserta sarana didalamnya			√	√	Inspektur
		3. Membuat layanan berbasis online		√	√	√	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian	1. Pengadaan sarana berupa Laptop untuk menunjang penyelesaian layanan		√	√		Inspektur
3	Perilaku pelaksana	1. 1. Memberikan sosialisasi kepada seluruh Pegawai untuk meningkatkan pelayanan secara optimal		√	√		Seluruh Pegawai di Lingkungan inspektorat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1.1.1. Pengadaan media elektronik berupa Smart TV	Sudah	-Pengadaan Smart TV untuk menunjang layanan kepada pengguna layanan		
	1. 1.2 Pengadaan ruang layanan beserta sarana didalamnya	Sudah	Pembangunan ruang layanan		

	2. 1.3 Pembuatan layanan berbasis online	Sudah	Pembuatan Web Inspektorat	https://inspektorat.mentawaikab.go.id/public/web/loginadmin http://sisteminfo.rmasi.inspektorat.mentawaikab.go.id/login	
2	2.1 1. Pengadaan sarana berupa Laptop untuk menunjang percepatan penyelesaian layanan	Sudah			
3	3.1 1. Memberi Sosialisasi kepada seluruh Pegawai untuk meningkatkan pelayanan secara optimal	Sudah			

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut (TRL) sebanyak **100%**.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pengadaan media elektronik berupa Smart TV	Memasukan RKA pengadaan Smart TV dalam DPA	3 Bulan	PA	Rekanan
	Pengadaan ruang layanan beserta sarana didalamnya	Memasukan RKA pengadaan Smart TV dalam DPA	6 Bulan	PPK	Rekanan
	Pembuatan layanan berbasis online	Pembuatan Web Inspektorat	6 Bulan	Sekretariat	Pengguna layanan dan Masyarakat

2	Waktu Penyelesaian	Pengadaan sarana berupa Laptop untuk menunjang percepatan penyelesaian layanan	3 Bulan	PA	Pengguna Layanan
5	Perilaku Pelaksana	Memberi sosialisasi dan pemahaman kepada seluruh Pegawai untuk meningkatkan pelayanan secara optimal	3 Bulan	Semua ASN	Pengguna layanan dan masyarakat

Demikianlah tindaklanjut Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun, semoga dapat bermanfaat dalam rangka peningkatan mutu layanan di Inspektorat Kabupaten Kepulauan Mentawai.



Tuapejat, 20 Oktober 2025

Inspektur Daerah

SERIELI DAWAMENEVI, SH, CGCAE

NIP.19830905 200802 1 001

MATRIKS PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TAHUN 2024
PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI

1. Inspektorat Kabupaten kepulauan Mentawai

(link laporan FKP UPP)

No.	Sumber Input	Bentuk Penyelenggaraan (Daring/Luring/Hybrid)	Tema	Ruang Lingkup FKP	Waktu Pelaksanaan	Tim FKP	Pihak yang Terlibat	Hasil/Kesimpulan/Rekomendasi
1	FKP Inspektorat	Luring	Peningkatan Sarpras	Pembahasan peningkatan sarana prasarana di inspektorat	Bulan Maret 2025		Inspektorat dan masyarakat pengguna layanan	1. Tim FKP sepakat untuk mengadakan peningkatan sarana dan prasarana di Inspektorat melalui media elektronik. 2. Pengadaan ruangan sarana public 3. Pengadaan Kotak saran dan pengaduan

LAMPIRAN II Matriks Hasil Tindak Lanjut FKP Tahun Sebelumnya

MATRIKS HASIL TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK TAHUN 2024
PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI

NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN (UPP)	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	REALISASI TINDAK LANJUT
1.	Inspektorat Kepulauan Mentawai	Peningkatan Sarana Prasarana	Pengadaan Sarana prasarana berupa TV Pintar sebagai sarana pemberian informasi kepada pengguna layanan.
			Bulan April 2025
2.		Pengadaan ruang rapat	Pembangunan Ruang pertemuan dan ruang Konsultasi
			Bulan Juni 2025
3.			