



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
INSPEKTORAT

Jalan Pemuda Nomor 127-129 Semarang Kode Pos 50132 Telepon 024-3556230
Faksimile 024-3514351 Laman <http://www.jatengprov.go.id>
Surat Elektronik inspektorat@jatengprov.go.id

Semarang, 28 November 2022

Nomor : 001.3/245

Kepada

Sifat : Segera

Lampiran : 1

Yth. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah

Hal : Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Prov Jateng Triwulan IV Tahun 2022

di -

Semarang

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan ini kami beritahukan bahwa Inspektorat Provinsi Jawa Tengah telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban mutu pelayanan yang telah dilakukan. Survei dilaksanakan pada 3 layanan yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Provinsi Jawa Tengah pada bulan Maret Tahun 2022. Adapun layanan tersebut adalah :

- Pelaporan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN);
- Pelaporan Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN);
- Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan.

Responden yang mengisi data kuesioner sebanyak 919 orang. Responden pengguna layanan tersebut di atas periode Januari sampai dengan Maret 2022. Adapun hasilnya adalah **83,5** (terlampir). Pada triwulan IV ini, Inspektorat tidak mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat lagi karena seluruh kegiatan dari 3 layanan tersebut di atas telah selesai dilaksanakan pada triwulan I, sehingga pada triwulan IV ini Inspektorat Jawa Tengah menggunakan hasil survei pada triwulan I dengan nilai 83,5. Dan nilai tersebut juga menjadi nilai akhir dari Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Plt. INSPEKTUR PROVINSI JAWA TENGAH
Auditor Ahli Madya



Ditandatangani secara elektronik oleh:

DHONI WIDIANTO, S.Sos.MSi
Pembina Tingkat I
NIP 19731015 199703 1 002

TEMBUSAN:

- Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- Asisten Administrasi Sekda Provinsi Jawa Tengah.



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV



INSPEKTORAT
PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
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.....	9
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Pengolahan Data.....	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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasarkan amanat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, 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 dan konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Inspektorat Provinsi Jawa Tengah untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima, 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

Maksud dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

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 Provinsi Jawa Tengah. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Perangkat Daerah;
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di *website* ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id kemudian dihasilkan *link* kuesioner <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1035>, <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1038>, dan <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1039> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Provinsi Jawa Tengah yaitu :

- a. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur.** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian.** Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **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.
- e. **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.
- f. **Kompetensi pelaksana.** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

- g. **Perilaku pelaksana.** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **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 (misalnya : komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (misalnya : gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing karena kuesioner disampaikan secara daring. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Inspektorat Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner: tanggal 1 s.d. 28 Maret 2022;
- b. Pengolahan kuesioner: tanggal 29 dan 30 Maret 2022;
- c. Laporan Hasil SKM: tanggal 31 Maret 2022.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dan diperoleh sampel responden dalam satu periode SKM adalah 919 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 919 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	11	1,20
2	SLTP	2	0,22
3	SLTA	25	2,72
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	11	1,20
5	Sarjana (S-1)	654	71,16
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	216	23,50
TOTAL		919	100,00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	906	98,59
2	Lainya	13	1,41
TOTAL		919	100,00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Laki-laki	429	46,68
2	Perempuan	490	53,32
TOTAL		919	100,00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	22 Tahun	2	0,22
2	26 Tahun	5	0,54
3	27 Tahun	6	0,65
4	28 Tahun	7	0,76
5	29 Tahun	3	0,33
6	30 Tahun	5	0,54
7	31 Tahun	6	0,65
8	32 Tahun	4	0,44
9	33 Tahun	5	0,54
10	34 Tahun	10	1,09
11	35 Tahun	11	1,20
12	36 Tahun	11	1,20
13	37 Tahun	13	1,41
14	38 Tahun	16	1,74
15	39 Tahun	14	1,52
16	40 Tahun	21	2,29
17	41 Tahun	33	3,59
18	42 Tahun	25	2,72
19	43 Tahun	31	3,37
20	44 Tahun	29	3,16
21	45 Tahun	23	2,50
22	46 Tahun	40	4,35
23	47 Tahun	31	3,37
24	48 Tahun	32	3,48
25	49 Tahun	31	3,37
26	50 Tahun	41	4,46
27	51 Tahun	33	3,59
28	52 Tahun	47	5,11
29	53 Tahun	55	5,98
30	54 Tahun	56	6,09
31	55 Tahun	43	4,68
32	56 Tahun	58	6,31

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
33	57 Tahun	68	7,40
34	58 Tahun	47	5,11
35	59 Tahun	50	5,44
36	60 Tahun	5	0,54
37	64 Tahun	1	0,11
38	69 Tahun	1	0,11
TOTAL		919	100,00

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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,29	82,25	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	81,25	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,23	80,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,74	93,5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	81,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	82,75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,36	84	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,34	83,5	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,25	81,25	B	Baik
JUMLAH		30,04	751		
NILAI IKM		3,34	83,5	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 919					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa:

- a. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 80,75. Selanjutnya unsur prosedur dan kelengkapan sarana dan prasarana dengan nilai 81,25 adalah nilai terendah kedua dan ketiga.
- b. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 93,5; kedua adalah unsur perilaku pelaksana dengan nilai 84; dan yang ketiga adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan, masukan dengan nilai 83,5.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

- a. Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah
 - a) Simwas *Online* belum mengakomodir seluruh data kelengkapan tindak lanjut, yang seharusnya mempermudah proses pelaksanaan dan monitoring tindak lanjut hasil pemeriksaan. Simwas Online ke depannya dapat diimplementasikan secara maksimal;
 - b) Mohon untuk tampilan/menu aplikasi simwas *online* lebih disederhanakan lagi tapi tidak menghilangkan fungsi yang ada;
 - c) Pada Aplikasi simwas.jatengprov, perlu ada fitur:
 - Status usulan tindak lanjut (apakah telah ditelaah Tim Itprov) agar Tim TLHP dari Pemkab dapat memantau progres usulan TLHP;
 - Statistik temuan, rekomendasi dan status tindak lanjut hasil telaah yang telah disajikan per LHP untuk memudahkan penyusunan ILHPS;
 - d) Mohon difasilitasi untuk rekomendasi yang tidak dapat diindaklanjuti terutama tindak lanjut rekomendasi dengan nilai material/kerugian;

- e) Tanda tangan Berita Acara Tindak Lanjut Hasil Pengawasan secara paperless mempermudah dan mempercepat pelaksanaan pemuktahiran tindak lanjut hasil pengawasan aparat pengawas internal pemerintah.
- b. Layanan Pelaporan LHKPN
 - 1) Pendampingan agar dilakukan setiap tahun;
 - 2) Pelayanan sudah baik, mohon dipertahankan demi kelancaran LHKPN;
 - 3) Pelayanan dan pendampingan inspektorat sangat bagus dan ramah dalam mendampingi;
 - 4) Tiap tahun agar dapat pendampingan mengingat sering lupa.
- c. Layanan Pelaporan LHKASN
 - 1) Untuk proses verifikasi lebih dipercepat karena masih cukup banyak responden yang belum diverifikasi dokumen LHKASN-nya;
 - 2) Laporan yang telah sesuai agar dapat reward;
 - 3) Sosialisasi sebelum pengisian/pelaporan LHKASN sangat diharapkan agar tidak salah input data;
 - 4) Untuk sosialisasi pengisian LHKASN perlu ditambahkan dalam bentuk video agar lebih memudahkan dalam memahami cara-cara pengisian LHKASN;
 - 5) Semakin ditingkatkan mutu pelayanannya.

1.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur waktu pelayanan, prosedur dan kelengkapan sarana dan prasarana.

Perbaikan hasil SKM akan dibahas pada rapat evaluasi hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2022 (setiap semester). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Semester IV	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Mereviu Standar Pelayanan dan SOP pada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.	√	Inspektur
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mereviu Standar Pelayanan dan SOP pada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.	√	Inspektur
3	Sarana dan Prasarana	Mengajukan anggaran untuk perbaikan aplikasi Simwas.	√	Inspektur

BAB V


KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan IV tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,5.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana; waktu penyelesaian; dan sistem, mekanisme, dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, perilaku pelaksana; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan

Semarang, November 2022

Pt. INSPEKTUR PROVINSI JAWA TENGAH
Auditor Ahli Madya


DHONI WIDANTO, S.Sos., M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 197310151997031002

**KUESIONER SURVEY KEMASAN MASYARAKAT
LAYANAN PELAPORAN LHKPN, INSPEKTORAT PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN PELAPORAN LHKPN INSPEKTORAT PROVINSI	
1. Tanggal Survey :	No. :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Provinsi :	
Kabupaten/Kota :	
Desa/kelurahan :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sebelumnya 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2 6. S3 7. Sarjana (S1, S2, S3) 8. Sarjana (S1)
9. Pekerjaan (maksud *) :	1. PNS / Ners / Perawat 2. Perawat 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Bekerja (Tidak Bekerja) 6. Pengusaha/pekerjaan 7. Lainnya 8. Buruh, Swastaka 9. Pensiun
10. Jenis Pelayanan :	1. Layanan Pelayanan LHKPN

*Pilihlah Pekerjaan Terakhir Anda yang paling sesuai dengan keadaan Anda!

Pembagian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan			
NO	Pertanyaan	Skor(*)	Tingkat Kepuasan (*)
1	Apakah merasa sangat puas bila mendapatkan informasi yang dibutuhkan sebagai pengguna pelayanan kesehatan?	1. Tidak Sama Sekalung 2. Cukup Buruk 3. Buruk 4. Sangat Buruk	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
2	Apakah merasa sangat baik bila sudah mendapatkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pelayanan LHKPN?	1. Tidak Buruk 2. Kurang Buruk 3. Buruk 4. Sangat Buruk	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
3	Apakah merasa sangat baik bila sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan?	1. Tidak Buruk 2. Cukup Buruk 3. Buruk 4. Sangat Buruk	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
4	Apakah merasa sangat baik bila sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan?	1. Tidak Buruk 2. Cukup Buruk 3. Buruk 4. Sangat Buruk	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
5	Apakah merasa sangat baik bila sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan?	1. Tidak Buruk 2. Cukup Buruk 3. Buruk 4. Sangat Buruk	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
6	Apakah merasa sangat baik bila sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan?	1. Tidak Buruk 2. Cukup Buruk 3. Buruk 4. Sangat Buruk	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
7	Apakah merasa sangat baik bila sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan?	1. Tidak Buruk 2. Cukup Buruk 3. Buruk 4. Sangat Buruk	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
8	Apakah merasa sangat baik bila sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan?	1. Tidak Buruk 2. Cukup Buruk 3. Buruk 4. Sangat Buruk	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
9	Apakah merasa sangat baik bila sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan?	1. Tidak Buruk 2. Cukup Buruk 3. Buruk 4. Sangat Buruk	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
Apakah tercapai sasaran pelayanan kesehatan yang ditetapkan? *		1. Tidak Tercapai	2. Tercapai

Masukkan / Sertakanlah penjelasan/pengantar, dan terlampir dengan pengisian, dan sertakan bukti (**)

*) Data responden yang berlatar belakang pendidikan

) Sertakan bukti/pengantar, dan terlampir dengan pengisian, dan sertakan bukti ()

**KUESIONER SURVEY KEPuasan MASYARAKAT
LAYANAN PELAPORAN LHKAS, INSPEKTORAT PROVINSI JAWA TENGAH**

IDENTIFIKASI RESPONDEN			
1. Tanggal survey :			No. :
2. Nama :			
3. email :			
4. No. Telp/WA :			
5. Umur *) :	Tahun		
6. Jenis kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan		
7. Alamat :			
Kecamatan :			
Kabupaten/Kota :			
Provinsi :			
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/TK/PAUD 2. SMP 3. SMA 4. Diploma (D1, D2, D3) 5. Sarjana (S1) 6. Pascasarjana (S2, S3)		
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS/TKD/ TNI 2. Petani 3. Pegawai swasta 4. Wiraswasta 5. Guru (TA/ Guru honorer) 6. Pegawai Swasta 7. Tidak bekerja 8. Lain-lain, Sebutkan : _____ 9. Pensiun		
10. Jenis Pekerjaan :	1. Pegawai Inspektorat Provinsi		
* Untuk mengisi kolom ini, pilihlah angka (1) pada masing-masing variabel yang sesuai!			
Penilaian (Skala) terhadap Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan pengguna			
NO	Pernyataan	Skala (1-4)	Tingkat Kepentingan *)
1	Apakah prosedur pengaduan/kecurigaan/penyidikan/penyidikan informasi yang disampaikan pengguna layanan administrasi pelayanan LHKAS?	1. Tidak sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Apakah prosedur eskalasi/kecurigaan/penyidikan/penyidikan prosedur layanan administrasi pelayanan LHKAS?	1. Tidak sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Apakah prosedur eskalasi/kecurigaan/penyidikan/penyidikan prosedur layanan administrasi pelayanan LHKAS?	1. Tidak sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Apakah prosedur eskalasi/kecurigaan/penyidikan/penyidikan prosedur layanan administrasi pelayanan LHKAS?	1. Tidak sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Apakah prosedur eskalasi/kecurigaan/penyidikan/penyidikan prosedur layanan administrasi pelayanan LHKAS?	1. Tidak sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Apakah prosedur eskalasi/kecurigaan/penyidikan/penyidikan prosedur layanan administrasi pelayanan LHKAS?	1. Tidak sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Apakah prosedur eskalasi/kecurigaan/penyidikan/penyidikan prosedur layanan administrasi pelayanan LHKAS?	1. Tidak sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Apakah prosedur eskalasi/kecurigaan/penyidikan/penyidikan prosedur layanan administrasi pelayanan LHKAS?	1. Tidak sesuai dan Tidak dapat diungkap 2. Kurang Dapat diungkap 3. Dapat diungkap 4. Sangat Dapat diungkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Apakah prosedur eskalasi/kecurigaan/penyidikan/penyidikan prosedur layanan administrasi pelayanan LHKAS?	1. Tidak sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah prosedur eskalasi/kecurigaan/penyidikan/penyidikan prosedur layanan administrasi pelayanan LHKAS ? /		1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Silahkan tuliskan masalah yang dialami pengguna layanan LHKAS) (**)			

*) Data responden yang terdapat dalam kuesioner ini bersifat anonim.
**) Saran/ masukan WA/BB/di lain-lain media (jika ada) agar lebih baik.

2. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan [link https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1035](https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1035), <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1038>, dan <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1039> pengguna layanan yang telah didapatkan, sebagai berikut:

KUESIONER SURVEY KEPJASAM MASYARAKAT
LAYANAN PELAPORAN LHKM, INSPEKTORAT
TAHUN 2022

1. Nama Instansi: DITUMAS WILAYAH

2. Alamat Instansi: Jl. Raya ...

3. Kecamatan: ...

4. Desa/ Kelurahan: ...

5. Nama Responden: DITUMAS WILAYAH

6. Jenis Kelamin: Laki-Laki

7. Jabatan: Kepala Bidang

8. No. HP: 08123456789

9. Email: eskm@jatengprov.go.id

10. No. Kontak/ Nomor: 021-36100000

KUESIONER SURVEY KEPJASAM MASYARAKAT
LAYANAN PENYLENGKAPAN TINDAK LANJUT HASIL PEMERIKSAAN, INSPEKTORAT
TAHUN 2022

1. Nama Instansi: DITUMAS WILAYAH

2. Alamat Instansi: Jl. Raya ...

3. Kecamatan: ...

4. Desa/ Kelurahan: ...

5. Nama Responden: DITUMAS WILAYAH

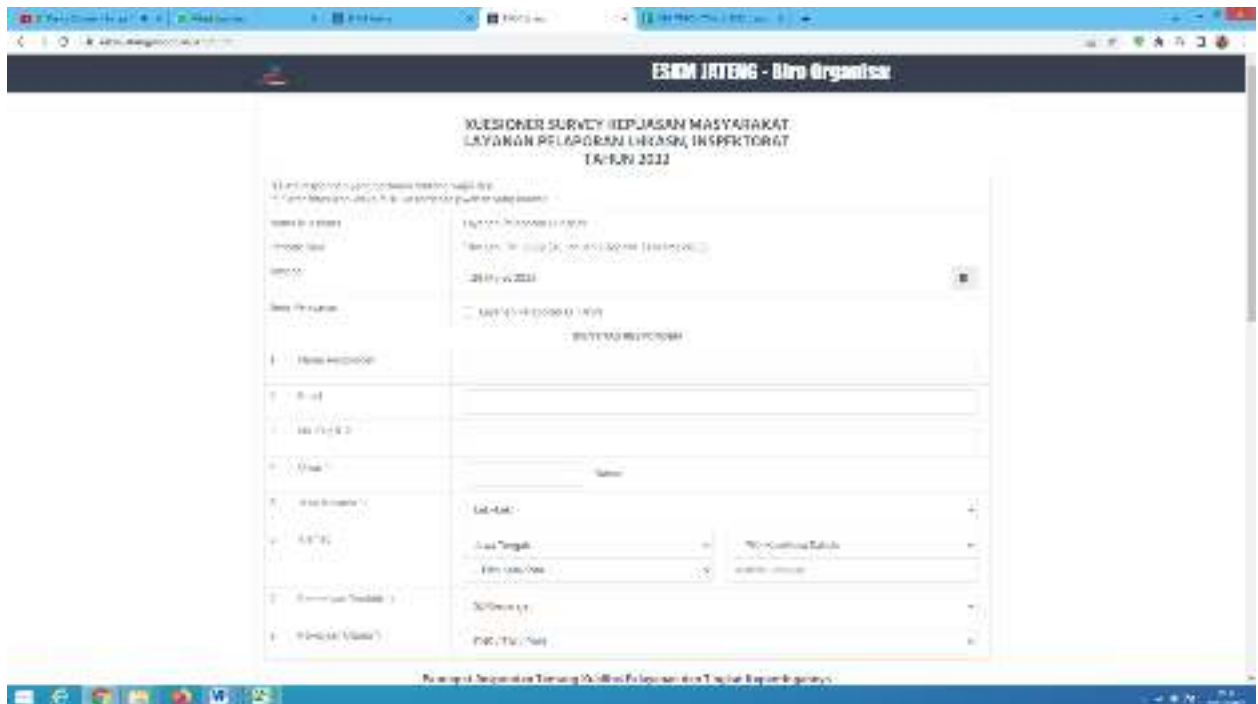
6. Jenis Kelamin: Laki-Laki

7. Jabatan: Kepala Bidang

8. No. HP: 08123456789

9. Email: eskm@jatengprov.go.id

10. No. Kontak/ Nomor: 021-36100000



Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah data nilai IKM, tampilan di ESKM JATENG adalah sebagai berikut:

No	Nama Kegiatan	Nilai IKM	Nilai Inovasi	Nilai Manajemen	Status Risiko
1	Pengabdian	2,25	80,00	0	Baik
2	Penelitian	3,25	91,25	0	Baik
3	Kerja Masyarakat	3,25	90,75	0	Baik
4	Bina	3,75	93,75	0	Sangat Baik
5	Model Spesifik Jasa Masyarakat	3,25	91,75	0	Baik
6	Kompetisi Nasional	3,25	91,75	0	Baik
7	Publikasi Internasional	3,50	94	0	Baik
8	Penanganan Pengabdian, Sains dan Inovasi	3,50	94	0	Baik
9	Kolaborasi Sains dan Inovasi	3,50	94	0	Baik
10	Total	30,00	99,00	0	Baik