

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



INSPEKTORAT
PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2022

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.....	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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan 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 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, 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

Maksud 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.

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:

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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat 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 (SKM) Inspektorat Provinsi Jawa Tengah Triwulan I 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 :

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 responden masing-masing dikarenakan kuesioner yang disampaikan adalah 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 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	PROSENTASE (%)
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	PROSENTASE (%)
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	PROSENTASE (%)
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	PROSENTASE (%)
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	PROSENTASE (%)
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	Prosedur	3,25	81,25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,23	80,75	B	Baik
4	Biaya	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	Kelengkapan 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

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. 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.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 93,5 kedua adalah dari 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 yaitu sebagai berikut :

1. 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 apip.
2. Layanan Pelaporan LHKPN
- a. Pendampingan agar dilakukan setiap tahun ;
 - b. Pelayanan sudah baik, mohon dipertahankan demi kelancaran LHKPN;
 - c. Pelayanan dan pendampingan inspektorat sangat bagus dan ramah dalam mendampingi ;
 - d. Tiap tahun agar dapat pendampingan mengingat sering lupa.
3. Layanan Pelaporan LHKASN
- a. Untuk proses verifikasi lebih dipercepat karena masih cukup banyak responden yang belum diverifikasi dokumen LHKASNnya;
 - b. Laporan yang telah sesuai agar dapat reward;
 - c. Sosialisasi sebelum pengisian/pelaporan LHKASN sangat diharapkan agar tidak salah input data;
 - d. Untuk sosialisasi pengisian LHKASN perlu ditambahkan dalam bentuk video agar lebih memudahkan dalam memahami cara-cara pengisian LHKASN;
 - e. Semakin ditingkatkan mutu pelayanannya.

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 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur waktu pelayanan ,prosedur dan kelengkapan sarana dan prasarana.

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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2022)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Waktu Pelayanan	Mereviu Standar Pelayanan dan SOP pada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.	√	√	Inspektur
2	Prosedur	Mereviu Standar Pelayanan dan SOP pada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.	√	√	Inspektur
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Mengajukan anggaran untuk perbaikan aplikasi Simwas.	√	√	Inspektur

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,5.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, waktu pelayanan dan prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Semarang, Maret 2022

Plt. INSPEKTUR PROVINSI JAWA TENGAH
Inspektur Pembantu Khusus



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 3 kuesioner dari 6 SPP Inspektorat Provinsi Jawa Tengah yang meliputi seluruh layanannya, yaitu :

- Layanan Penerimaan Aduan Masyarakat
- Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah melalui Simwas Online
- Layanan Jasa Konsultasi melalui aplikasi e-takon
- Layanan Pelaporan Gratifikasi
- Layanan Pelaporan LHKPN
- Layanan Pelaporan LHKASN

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PENYELESAIAN TINDAK LANJUT HASIL PEMERIKSAAN, INSPEKTORAT PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN PENYELESAIAN TINDAK LANJUT HASIL PEMERIKSAAN INSPEKTORAT PROVINSI JAWA TENGAH			
IDENTITAS RESPONDEN			
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	:	Kecamatan Kabupaten/Kota Provinsi	
8. Pendidikan Terakhir *	:	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)	
9. Pekerjaan Utama *	:	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : 9. Petani	

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan yang dibutuhkan untuk Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kemudahan prosedur untuk mendapatkan Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kesesuaian biaya untuk mendapatkan Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelaksanaan Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana (Simwas Online) dalam Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	1. Tidak Ada	2. Ada

Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

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

LAYANAN PELAPORAN LHKPN	
IDENTITAS RESPONDEN	
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 :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani
10. Jenis Pelayanan :	1. Layanan Pelaporan LHKPN

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian informasi yang disampaikan petugas dengan persyaratan pengisian LHKPN?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kemudahan prosedur layanan pendampingan pelaporan LHKPN?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap respon petugas dalam mendampingi Pelaporan LHKPN?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap syarat biaya atau tarif yang dikeluarkan untuk mendapatkan Layanan Pelaporan LHKPN?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Layanan Pelaporan LHKPN?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Layanan Pelaporan LHKPN?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Layanan Pelaporan LHKPN?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam menangani kendala pada pelaksanaan Pengisian dan Pelaporan LHKPN?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap sarana dan prasarana yang tersedia dalam layanan Pelaporan LHKPN?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?		1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PELAPORAN LHKASN, INSPEKTORAT PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN PELAPORAN LHKASN		
IDENTITAS RESPONDEN		
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	:	
	Kecamatan :	
	Kabupaten/Kota :	
	Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *)	:	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *)	:	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani
10. Jenis Pelayanan	:	1. Layanan Pelaporan LHKASN

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian informasi yang disampaikan petugas dengan persyaratan pengisian LHKASN?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kemudahan prosedur layanan pendampingan pelaporan LHKASN?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap respon petugas dalam mendampingi pelaporan LHKASN?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap syarat biaya atau tarif yang dikeluarkan untuk mendapatkan Layanan Pelaporan LHKASN?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Layanan Pelaporan LHKASN?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Layanan Pelaporan LHKASN?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Layanan Pelaporan LHKASN?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam menangani kendala pada pelaksanaan Pengisian dan Pelaporan LHKASN?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap sarana dan prasarana yang tersedia dalam layanan Pelaporan LHKASN?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?		1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

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/1038>, dan <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1039> pengguna layanan yang telah didapatkan, sebagai berikut:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1038>. The page title is "ESKM JATENG - Biro Organisasi!". The main heading is "KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PELAPORAN LHKPN, INSPEKTORAT TAHUN 2022". Below the heading, there are instructions: "*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi." and "***) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang." The form contains several fields: "Nama Kuesioner" (Layanan Pelaporan LHKPN), "Periode SKM" (Triwulan I Th. 2022 (01 Januari 2022 s/d 31 Maret 2022)), "Tanggal" (29 Maret 2022), and "Jenis Pelayanan" (Layanan Pelaporan LHKPN). Below these is the "IDENTITAS RESPONDEN" section with fields for: 1. Nama Responden, 2. Email, 3. No. Telp/HP, 4. Umur *) (with a dropdown for Tahun), 5. Jenis Kelamin *) (Laki-Laki), 6. Alamat (Jawa Tengah, --Pilih Kab/Kota Dahulu--, --Pilih Kab/Kota--, and Alamat Lengkap), 7. Pendidikan Terakhir *) (SD/Sederajat), and 8. Pekerjaan Utama *) (PNS / TNI / Poli). At the bottom, there is a section titled "Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya".

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1035>. The page title is "ESKM JATENG - Biro Organisasi!". The main heading is "KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENYELESAIAN TINDAK LANJUT HASIL PEMERIKSAAN, INSPEKTORAT TAHUN 2022". Below the heading, there are instructions: "*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi." and "***) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang." The form contains several fields: "Nama Kuesioner" (Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah), "Periode SKM" (Triwulan I Th. 2022 (01 Januari 2022 s/d 31 Maret 2022)), "Tanggal" (29 Maret 2022), and "Jenis Pelayanan" (Layanan Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah). Below these is the "IDENTITAS RESPONDEN" section with fields for: 1. Nama Responden, 2. Email, 3. No. Telp/HP, 4. Umur *) (with a dropdown for Tahun), 5. Jenis Kelamin *) (Laki-Laki), 6. Alamat (Jawa Tengah, --Pilih Kab/Kota Dahulu--, --Pilih Kab/Kota--, and Alamat Lengkap), 7. Pendidikan Terakhir *) (SD/Sederajat), and 8. Pekerjaan Utama *) (PNS / TNI / Poli). At the bottom, there is a section titled "Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya" with three columns: "No", "Pertanyaan", "Kinerja/Kenyataannya *)", and "Tingkat Kepentingan *)".

ESKM JATENG - Biro Organisa:

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PELAPORAN LHKASN, INSPEKTORAT TAHUN 2022

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.
**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

Nama Kuesioner	Layanan Pelaporan LHKASN
Periode SKM	Triwulan I Th. 2022 (01 Januari 2022 s/d 31 Maret 2022)
Tanggal	29 Maret 2022
Jenis Pelayanan	☐ Layanan Pelaporan LHKASN

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden	
2. Email	
3. No. Telp/HP	
4. Umur *)	Tahun
5. Jenis Kelamin *)	Laki-Laki
6. Alamat	Jawa Tengah --Pilih Kab/Kota Dahulu-- --Pilih Kab/Kota-- Alamat Lengkap
7. Pendidikan Terakhir *)	SD/Sederajat
8. Pekerjaan Utama *)	PNS / TNI / Poli

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya

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

ESKM

- Data User
- Data Kuesioner
- Survey
- IKM
- SPP
- REKAP SPP

Organisasi: 1. Inspektorat

Periode: Triwulan I Th. 2022 (01 Januari 2022 s/d 31 Maret 2022)

Download IKM (xlsx) Rekap Responden (xlsx)

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.29	82.25	B	Baik
2	Prosedur	3.25	81.25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.23	80.75	B	Baik
4	Biaya	3.75	93.75	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	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.25	81.25	B	Baik
JUMLAH		30.05	751.25		
NILAI IKM		3.34	83.5	B	Baik

Tampilkan semua