



JOMBANG

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan • Berkeadilan • Berprestasi
harmonis • Loyal • Adaptif • Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



INSPEKTORAT



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
INSPEKTORAT KABUPATEN JOMBANG
SEMESTER 1 TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
2.2 METODE PENGUMPULAN DATA.....	3
2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA.....	4
2.4 WAKTU PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	5
2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
3.1 JUMLAH RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN).....	6
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	8
4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN.....	8
4.2 RENCANA TINDAK LANJUT.....	10
4.3 TREN NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	12
BAB V KESIMPULAN.....	13

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 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan pemerintah Nomor 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 Jombang sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Jombang untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Survei ini bertujuan mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja, memotivasi peningkatan mutu layanan, mendorong inovasi, serta mengukur tren kepuasan secara berkelanjutan.

Hasil SKM menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan, identifikasi aspek yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan, serta wujud akuntabilitas dan transparansi kepada masyarakat. Melalui SKM, dapat diketahui kelemahan maupun kekuatan unsur pelayanan, menilai kinerja unit layanan secara periodik, serta menyusun kebijakan dan tindak lanjut yang tepat.

Pelaksanaan SKM diharapkan mampu memacu persaingan positif antarunit pelayanan, meningkatkan kinerja, dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Kabupaten Jombang dengan membentuk/melakukan penunjukan operator sebagai admin dari aplikasi SUKMASANTRI kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Jombang dilakukan secara daring melalui aplikasi SUKMASANTRI yang dapat diakses melalui link <https://SUKMASANTRI.jombangkab.go.id/> yang disebar/dipublikasikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kabupaten Jombang 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).

Adapun jenis layanan yang terdapat pada Inspektorat Kabupaten Jombang antara lain:

1. Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Audit
2. Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Reviu
3. Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Monitoring
4. Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Evaluasi
5. Fasilitasi Penanganan Pengaduan Masyarakat
6. Fasilitasi Pendampingan/Asistensi
7. Fasilitasi Bimbingan Teknis/Sosialisasi
8. Fasilitasi Konsultasi/Coaching Clinic.

2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi SUKMASANTRI dengan cara scan QR Code yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 WAKTU PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei dilakukan Inspektorat Kabupaten Jombang pada rentang waktu penilaian 01 Januari 2025 s/d 30 Juni 2025 secara *real time*. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun menyesuaikan kebutuhan pelaporan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat setiap saat melalui aplikasi SUKMASANTRI.

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya. Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 JUMLAH RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 152 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden terdiri dari 43 orang laki-laki atau sebesar 28,29% dan 109 orang perempuan atau sebesar 71,71%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan.
2. Berdasarkan Kelompok Usia Distribusi responden menurut kelompok usia adalah sebagai berikut:
 - Usia kurang dari 20 tahun: 0 orang (0%).
 - Usia 20–29 tahun: 32 orang (21,05%).
 - Usia 30–39 tahun: 48 orang (31,58%).
 - Usia 40–49 tahun: 51 orang (33,55%).
 - Usia lebih dari 50 tahun: 21 orang (13,82%).

Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh kelompok usia produktif, terutama pada rentang usia 30–49 tahun, yang secara kumulatif mencapai 65,13% dari total responden.

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat dapat diambil di aplikasi <https://sukmasantri.jombangkab.go.id> dan hasil penilaian survey kepuasan masyarakat pada rentang waktu penilaian 01 Januari 2025 s/d 30 Juni 2025 untuk seluruh jenis layanan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Jenis Layanan	IKM	Keterangan
1	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Audit	82.34	Baik
2	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Reviu	89.51	Sangat Baik
3	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Monitoring	81.48	Baik
4	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Evaluasi	91.67	Sangat Baik

No	Jenis Layanan	IKM	Keterangan
5	Fasilitasi Penanganan Pengaduan Masyarakat	93.06	Sangat Baik
6	Fasilitasi Pendampingan/Asistensi	88.12	Baik
7	Fasilitasi Bimbingan Teknik/Sosialisasi	82.70	Baik
8	Fasilitasi Konsultasi/Coaching Clinic	79.06	Baik
	Rata-Rata IKM	85,99	Baik

Dan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat per unsur layanan untuk setiap jenis layanan pada rentang waktu penilaian 01 Januari 2025 s/d 30 Juni 2025 maka diperoleh nilai IKM adalah sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya /Tarif	Produk spesifikasi pelayanan	Kompetensi pelaksanaan	Perilaku pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan	IKM	Ket
1	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Audit	79.46	83.93	78.57	77.68	81.25	83.04	83.93	89.29	83.93	82.34	Baik
2	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Reviu	88.89	90.28	86.11	97.22	90.28	91.67	88.89	86.11	86.11	89.51	Sangat Baik
3	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Monitoring	83.33	70.83	79.17	91.67	79.17	79.17	83.33	83.33	83.33	81.48	Baik
4	Fasilitasi Pelaksanaan Pengawasan dalam kegiatan Evaluasi	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	Sangat Baik
5	Fasilitasi Penanganan Pengaduan Masyarakat	87.5	87.5	87.5	100	100	100	100	87.5	87.5	93.06	Sangat Baik
6	Fasilitasi Pendampingan/Asistensi	87.07	87.07	86.21	91.38	88.79	87.93	89.66	87.07	87.93	88.12	Baik
7	Fasilitasi Bimbingan Teknik/Sosialisasi	82.55	81.13	80.19	88.68	82.55	84.91	81.13	83.49	79.72	82.7	Baik
8	Fasilitasi Konsultasi/Coaching Clinic	76.92	78.85	76.92	88.46	76.92	76.92	76.92	82.69	76.92	79.06	Baik
	Nilai rata-rata per unsur	84.67	83.91	83.29	90.85	86.33	86.91	86.94	86.39	84.64	85.99	Baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Dari tabel hasil pengolahan data pada Bab III diketahui bahwa capaian IKM Inspektorat Kabupaten Jombang yang diukur dari rentang waktu 01 Januari 2025 s/d 30 Juni 2025 mencapai nilai 85,99 meningkat sebanyak 2,72 poin dari tahun 2024 sebesar 83,27. Dan perlu diinformasikan bahwa pada tahun 2025 terdapat perubahan jenis layanan menjadi 8 (delapan) jenis layanan. Dari hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat seluruh jenis layanan mendapatkan nilai IKM kategori **Baik** sebanyak 5 (lima) jenis layanan dan 3 (tiga) layanan lainnya mendapatkan nilai IKM kategori **Sangat Baik**, namun demikian masih terdapat 1 (satu) jenis layanan dengan nilai dibawah 80,00 yaitu pada layanan Fasilitas Konsultasi/Coaching Clinic dengan nilai IKM 79,06. Berdasarkan hasil laporan penilaian pada laporan saran diketahui bahwa penilaian belum maksimal karena jenis layanan ini adalah layanan baru yang belum cukup terpublikasi meskipun telah dilakukan kegiatan konsultasi singkat dengan sistem dadakan yang sudah dimanfaatkan oleh beberapa perangkat daerah maupun pihak eksternal lainnya.

Selain itu berdasarkan hasil penilaian IKM untuk per unsur layanan terdapat 4 (empat) unsur layanan dengan nilai dibawah rata-rata IKM (85,99) yaitu :

- a. Unsur Persyaratan (84,67)
- b. Unsur Prosedur (83,91)
- c. Unsur Waktu (83,29)
- d. Unsur Penanganan Pengaduan (84,64)

Selain itu terdapat 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai pemenuhan terbaik, diantaranya :

- a. Unsur Biaya/tarif (90,85)
- b. Unsur Perilaku Pelaksana (86,94)
- c. Unsur Kompetensi Pelaksana (86,91)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan. Diperoleh beberapa saran aduan yang menjadi perhatian dan dapat dijadikan bahan perbaikan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, yaitu :

- a. Lebih ditingkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- b. Pemeriksaan agar dilaksanakan pada akhir tahun berjalan.
- c. Agar diagendakan kegiatan workshop lebih banyak lagi untuk menambah wawasan
- d. Pelayanan konsultasi sudah baik,, mohon tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan agar kami juga semakin paham dengan hal hal yang memang kadang kami tidak mengerti, Terima kasih
- e. Sudah sangat dipermudah dalam pelayanan yang telah disampaikan.
- f. Usulan kami antara inspektorat,DPMD dan KPP Pratama cara memberikan sosialisasi narasumber tidak sama.
- g. Jaringan internet (Wifi) yang tersedia mohon di *share*
- h. Penyampaian penjelasan dalam kegiatan sosialisasi terlalu cepat.
- i. Koordinasi dan komunikasi dalam fasilitasi konsultasi terus dijalankan
- j. Lebih sering diadakan sosialisasi untuk perbaruan aturan maupun aplikasi
- k. Meningkatkan mutu layanan
- l. Fasilitasnya agar lebih ditingkatkan lagi.
- m. Tingkatkan terus kinerja dan kualitas pelayanan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan pada unsur layanan dapat dideskripsikan sebagai berikut :

- a. Unsur Persyaratan, tidak ada publikasi yang maksimal kepada pengguna layanan karena masih dirasakan belum terlalu jelas oleh para pengguna layanan dan agak berbelit. Jangka waktu pelayanan, para pengguna layanan masih merasakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Begitupun dengan Mekanisme dan Peosedur pelayanan masih dirasakan kurang Jelas dari sisi pengguna layanan
- b. Unsur Prosedur, prosedur yang dirasakan oleh pengguna layanan kurang standar dan tidak jelas dan kurang dipublikasikan.

- c. Unsur waktu, waktu penyelesaian layanan terutama untuk produk layanan berupa laporan hasil pengawasan sangat lama dan tidak sesuai dengan surat tugas tim (melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam surat tugas).
- d. Unsur penanganan pengaduan, respons yang lambat terhadap pengaduan yang masuk, sehingga keluhan tidak segera terselesaikan dan kurangnya transparansi dalam proses penanganan pengaduan, membuat masyarakat tidak tahu progres penanganannya.

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisa tersebut di atas, dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Maka dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil penilaian survei kepuasan masyarakat dilakukan melalui Inspektorat Kabupaten Jombang. 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 [angka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil penilaian survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur Layanan	Rencana Aksi	Waktu			Penanggung Jawab
			2025		2026	
			TW III 2025	TW IV 2025	TW I 2026	
1	Waktu	Mengevaluasi ulang pemberian surat tugas atas waktu pelayanan dan memonitoring penyelesaian laporan hasil pengawasan secara berkala yang merupakan salah satu produk layanan publik.		√		Inspektur
2	Prosedur	a. Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi unsur prosedur dalam layanan publik terutama untuk disampaikan dalam kegiatan-kegiatan sosialisasi ataupun		√		Inspektur

No.	Prioritas Unsur Layanan	Rencana Aksi	Waktu			Penanggung Jawab
			2025		2026	
			TW III 2025	TW IV 2025	TW I 2026	
		bimtek yang diselenggarakan oleh Inspektorat b. Standarisasi prosedur layanan akan disesuaikan dengan mekanisme pengawasan yang telah ditetapkan.	√			
3	Penanganan Pengaduan	Menunjuk operator khusus untuk meregister dan memantau adanya pengaduan atas layanan public yang diberikan sehingga dapat segera direspon oleh penanggungjawab.	√			Inspektur
4	Persyaratan	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi unsur persyaratan dalam layanan publik terutama untuk disampaikan dalam kegiatan-kegiatan sosialisasi ataupun bimtek yang diselenggarakan oleh Inspektorat		√		Inspektur

4.3 TREN NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik diatas, tren nilai IKM Inspektorat mengalami kenaikan selain pada tahun 2024 yang terjadi penurunan sebesar 1,48 namun pada semester I Tahun 2025 terdapat kenaikan yang signifikan yaitu sebesar 2,72 menjadi 85,99 dengan kategori nilai “Baik”

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester I Tahun 2025 mulai 01 Januari sampai dengan Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kabupaten Jombang secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai IKM 85,99.
- b. Jenis layanan dengan nilai IKM tertinggi adalah pada layanan fasilitasi penanganan pengaduan masyarakat dengan nilai IKM Sangat Baik senilai 93,06 sedangkan nilai terendah pada jenis layanan Fasilitasi Konsultasi/Coaching Clinic yang mendapat nilai IKM 79,06 dengan kategori Baik.
- c. Unsur pelayanan yang termasuk 4 (empat) unsur terendah karena nilai capainya lebih rendah dari nilai rata-rata IKM dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur waktu, prosedur, penanganan pengaduan dan persyaratan.
- d. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi pertama, dari unsur Perilaku Pelaksana serta unsur kompetensi nilai tertinggi berikutnya.

Jombang, 17 Juli 2025

INSPEKTUR KABUPATEN JOMBANG



ABDUL MADJID MINDYAGUNG, S.H., M.Si., CGCAE.

Pembina Utama Muda

NIP. 19670105 199212 1 001