



PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I
TAHUN 2024



**INSPEKTORAT
KABUPATEN CIREBON**

**JL. SUNAN GIRI NO.02
KABUPATEN SUMBER**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunian-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I di lingkungan Inspektorat Kabupaten Cirebon Tahun 2024. Penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan responden, serta analisis terhadap 9(Sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Index Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Cirebon.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat Kabupaten Cirebon berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survey ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Inspektorat Kabupaten Cirebon. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat Kabupaten Cirebon kami ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggungjawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Sumber, Juli 2024

INSPEKTUR
KABUPATEN CIREBON



INSPEKTORAT

Drs. IYAN EDIYANA, M.M., M.Si
Perbina Utama Muda
NIP. 19661209 199312 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
2.6 Pengolahan dan Analisis Data	6
2.6.1 Metode Pengolahan Data	8
2.6.2 Pengujian Kualitas Data	8
BAB III HASIL PENGUKURAN	9
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei	9
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan masyarakat	15
BAB IV ANALISA HASIL SKM	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut	16
4.3 Tren Nilai SKM	17
BAB V KESIMPULAN	19
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Rekapitulasi Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan Semester I Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon	9
Tabel 3.2	Rekapitulasi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Periode Semester I Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon	10
Tabel 3.3	Rekapitulasi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Periode Semester I Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon	11
Tabel 3.4	Rekapitulasi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur Periode Semester I Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon	11
Tabel 3.5	Rekapitulasi Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Periode Semester I Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon	12
Tabel 3.6	Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan	12
Tabel 3.7	Kategori Mutu Pelayanan	13
Tabel 3.8	Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan	13
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	17

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024

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 system 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 public lebih tepat sasaran.

Dalam rangka melaksanakan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 PP nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara Pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan public akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaiatan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat Kabupaten Cirebon sebagai salah satu penyedia layanan public di Kabupaten Cirebon maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan public 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

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024 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 public 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

Dasar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan yaitu :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. 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 informasi public yang diberikan oleh Inspektorat Kabupaten Cirebon.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas pelayanan public;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan public untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodic;
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 public 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.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024
BAB II
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Kabupaten Cirebon dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kabupaten Cirebon ditetapkan oleh Keputusan Inspektur Nomor : 700-274-Sekrt tanggal 2 Januari 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM melalui <https://bit.ly/SKMInspektorat2> dan <https://bukutamu.cirebonkab.go.id> yang disebarakan secara *online* kepada pengguna layanan. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan :

- a. Pelayanan data informasi
- b. Pelayanan konsultasi
- c. Pelayanan pengawasan dan pendampingan
- d. Pelayanan pengaduan masyarakat

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 public. Kesembilan unsur yang ada pada kuesioner Inspektorat Kabupaten Cirebon, yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
3. **Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024

4. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. **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;
6. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
7. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.
8. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
9. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online sehingga hasilnya dapat dilihat langsung melalui *google form* dan melalui aplikasi e-buku tamu yang pengisiannya disediakan secara digital. Dengan cara ini layanan aktif melakukan pengisian sendiri pengguna layanan atas himbauan dari petugas Inspektorat Kabupaten Cirebon.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodic dengan jangka waktu 6(enam) bulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu pelaksanaan dengan rincian sebagai berikut :

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024

NO.	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari- Juni 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2021	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Cirebon berdasarkan periode survei sebelumnya. Jumlah kunjungan ke Inspektorat Kabupaten Cirebon dari tanggal 2 Januari sampai dengan 30 Juni 2024 adalah sebanyak 435 orang, maka populasi penerima layanan informasi public pada Inspektorat Kabupaten Cirebon dalam kurun waktu 1 semester adalah sebanyak 204 orang.

2.6 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menpan Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.6.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024 pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan;

Tabel 2.1

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Tidak Memuaskan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024

3	2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

2.6.2 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024
BAB III
HASIL PENGUKURAN

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 108 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

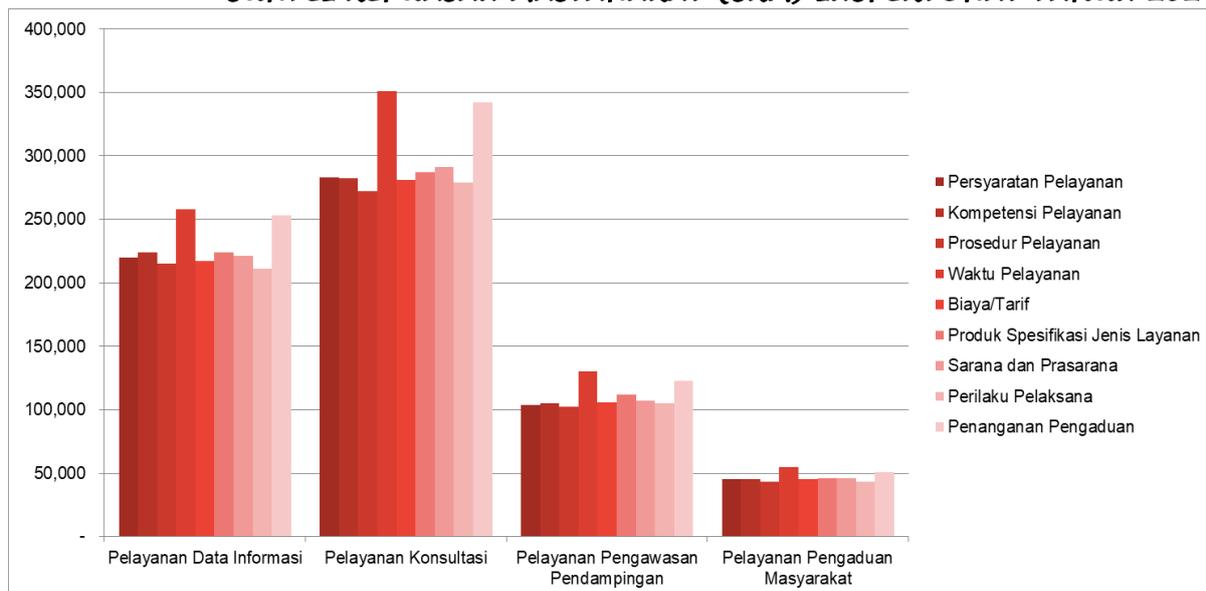
1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.1 Rekapitulasi Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan Semester I Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon

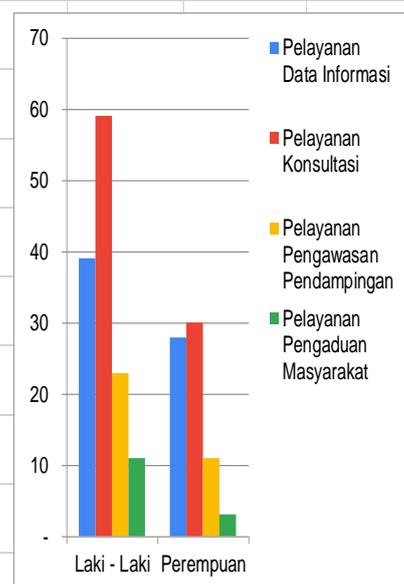
No.	Unit Layanan	Persyaratan Pelayanan	Kompetensi Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sarana dan Prasarana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan
1	Pelayanan Data Informasi	220,000	224,000	215,000	258,000	217,000	224,000	221,000	211,000	253,000
2	Pelayanan Konsultasi	283,000	282,000	272,000	351,000	281,000	287,000	291,000	279,000	342,000
3	Pelayanan Pengawasan Pendampingan	104,000	105,000	102,000	130,000	106,000	112,000	107,000	105,000	123,000
4	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	45,000	45,000	43,000	55,000	45,000	46,000	46,000	43,000	51,000
Jumlah Nilai Per Unsur		652,000	656,000	632,000	794,000	649,000	669,000	665,000	638,000	769,000
NRR / Unsur		3,196	3,216	3,098	3,892	3,181	3,279	3,260	3,127	3,770
NRR Tertimbang/Unsur		0,352	0,354	0,341	0,428	0,350	0,361	0,359	0,344	0,415
IKM Unit Layanan		82,554								

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024



Tabel 3.2 Rekapitulasi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Periode Semester I Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon

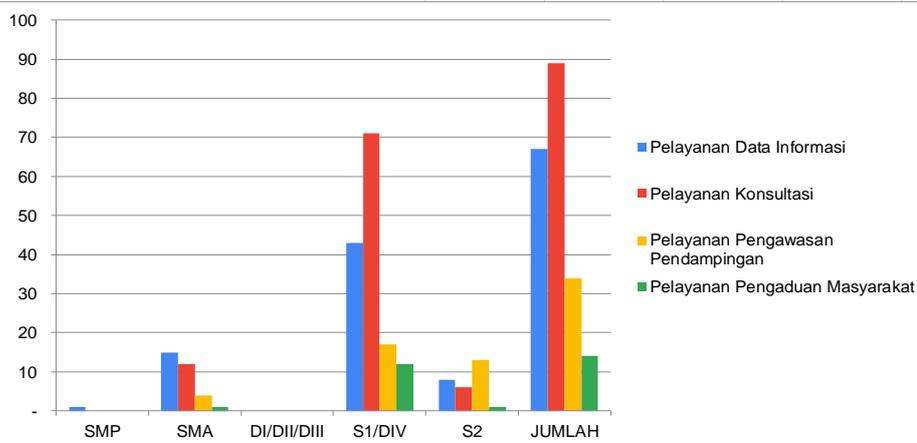
No.	Unit Layanan	Laki - Laki	Perempuan	Jumlah
1	Pelayanan Data Informasi	39	28	67
2	Pelayanan Konsultasi	59	30	89
3	Pelayanan Pengawasan Pendampingan	23	11	34
4	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	11	3	14
	Jumlah	132	72	204



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024

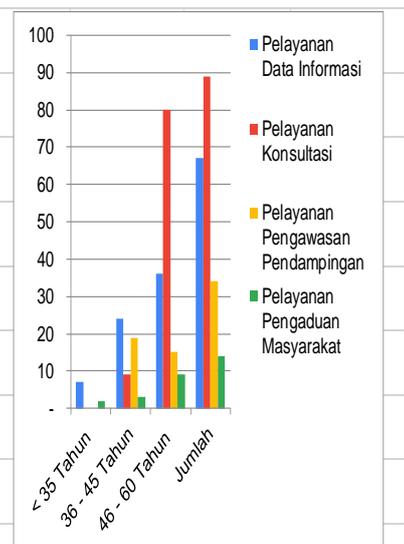
Tabel 3.3 Rekapitulasi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Periode Semester 1 Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon

No.	Unit Layanan	SMP	SMA	DI/DII/DIII	S1/DIV	S2	JUMLAH
1	Pelayanan Data Informasi	1	15	-	43	8	67
2	Pelayanan Konsultasi	-	12	-	71	6	89
3	Pelayanan Pengawasan Pendampingan	-	4	-	17	13	34
4	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	-	1	-	12	1	14
TOTAL		1	32	-	143	28	204



Tabel 3.4 Rekapitulasi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur Periode Semester 1 Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon

No.	Unit Layanan	< 35 Tahun	36 - 45 Tahun	46 - 60 Tahun	Jumlah
1	Pelayanan Data Informasi	7	24	36	67
2	Pelayanan Konsultasi	-	9	80	89
3	Pelayanan Pengawasan Pendampingan	-	19	15	34
4	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	2	3	9	14
Jumlah		9	55	140	204



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024

Tabel 3.5 Rekapitulasi Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Periode Semester 1 Tahun 2024 Inspektorat Kabupaten Cirebon

No.	Unit Layanan	PNS	HONORER	LAINNYA	JUMLAH
1	Pelayanan Data Informasi	61	3	3	67
2	Pelayanan Konsultasi	81	1	7	89
3	Pelayanan Pengawasan Pendampingan	31	1	2	34
4	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	12	-	2	14
	Jumlah	185	5	14	204

Tabel. 3.6 Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,196
2	Kompetensi Pelayanan	3,216
3	Prosedur Pelayanan	3,098
4	Waktu Pelayanan	3,892
5	Biaya/Tarif	3,181
6	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,279
7	Sarana dan Prasarana	3,260
8	Perilaku Pelaksana	3,127
9	Penanganan Pengaduan	3,770

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3,196 \times 0,111) + (3,216 \times 0,111) + (3,098 \times 0,111) + (3,892 \times 0,111) + (3,181 \times 0,111) + (3,279 \times 0,111) + (3,260 \times 0,111) + (3,127 \times 0,111) + (3,770 \times 0,111) =$ Nilai survei adalah 3,302.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

$$3,302 \times 25 = 82,554$$

b. Mutu pelayanan A.

c. Kinerja unit pelayanan sangat memuaskan.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel. 3.7 Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup
3	2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel. 3.8 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,196	0,352
2	Kompetensi Pelayanan	3,216	0,354
3	Prosedur Pelayanan	3,098	0,341
4	Waktu Pelayanan	3,892	0,428
5	Biaya/Tarif	3,181	0,350

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024

6	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,279	0,461
7	Sarana dan Prasarana	3,260	0,359
8	Perilaku Pelaksana	3,127	0,344
9	Penanganan Pengaduan	3,770	0,415
Nilai Indeks (NI)			3,302
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			82,554

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26 - 4,00 atau Sangat Memuaskan merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Kompetensi Pelayanan;
3. Prosedur Pelayanan;
4. Waktu Pelayanan;
5. Biaya/Tarif;
6. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Perilaku Pelaksana;
9. Penanganan Pengaduan.

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah *Sarana dan Prasarana*. Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan dalam memberikan pelayanan pengawasan kepada OPD yang perlu ditingkatkan adalah unsur sarana prasarana. Unsur sarana prasarana tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Adanya pelaksanaan rehabilitasi dan pembangunan Gedung kantor Inspektorat menyebabkan unsur ini tergolong rendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya. Pengguna layanan membutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang lengkap di setiap unit pelayanan. Oleh karena itu,

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024 dalam memberikan pelayanan kepada OPD masih belum maksimal dan masih perlu ada peningkatan lagi.

3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di lingkup Inspektorat, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya :

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada OPD oleh petugas pelayanan publik terkait prosedur pelayanan yang ada di Inspektorat Kabupaten Cirebon;
2. Perlunya peningkatan perilaku pelaksana untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik;
3. Internalisasi *Core Values* ASN "**BerAKHLAK**" meliputi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif dan *Employer Branding* ASN adalah "**Bangga Melayani Bangsa**" di lingkup Inspektorat masih kurang maksimal.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024
BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, perilaku pelaksana, biaya/tarif;
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu produk spesifikasi jenis layanan, penanganan pengaduan dan waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten dan sosialisasi kepada pengguna layanan bahwa pelayanan di Inspektorat Kabupaten Cirebon tidak dipungut biaya sama sekali;
- Perlu adanya peningkatan kompetensi petugas dengan memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*;
- Diperlukan adanya monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan;
- Simplifikasi proses bisnis;

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil Analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan public maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan public. Oleh karena itu, hasil Analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Pembahasan internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan),

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024 jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka Panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan dituangkan dalam table berikut :

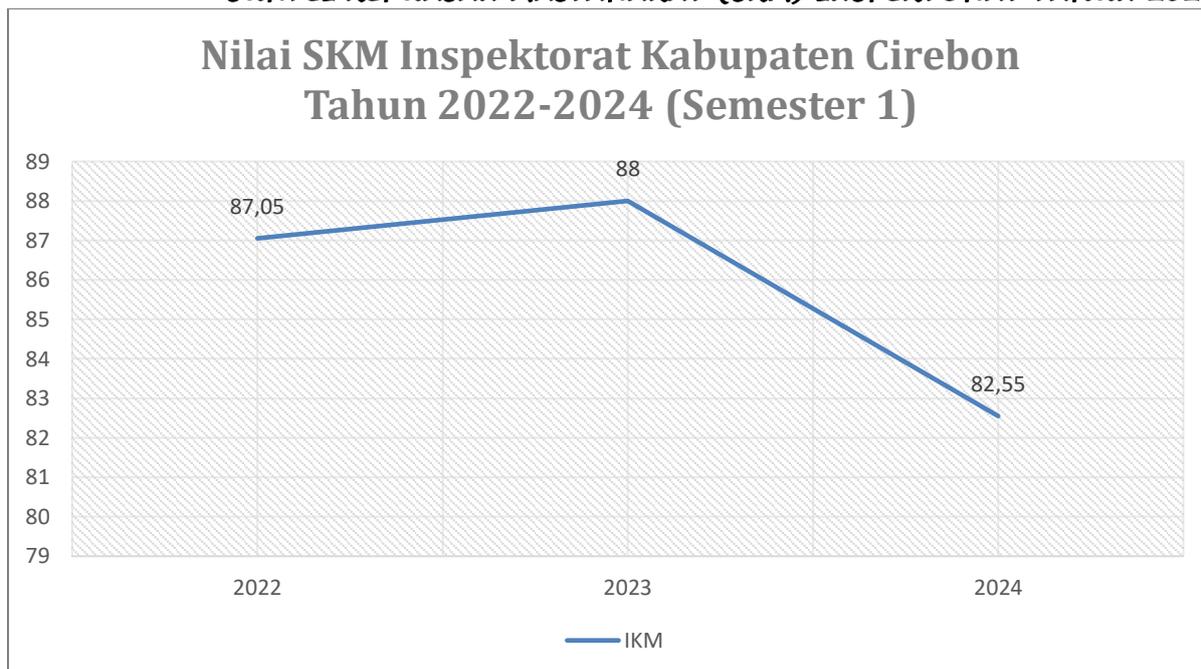
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓	✓	✓	Bagian Humas
2.	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	✓		✓		
3.	biaya/tarif	Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten dan sosialisasi kepada pengguna layanan bahwa pelayanan di Inspektorat Kabupaten Cirebon tidak dipungut biaya sama sekali	✓	✓	✓	✓	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan public diperlukan survei secara periodic dan berkesinambungan. Hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan public serta melihat kecenderungan (tren) layanan public yang telah diberikan penyelenggara terhadap masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan public. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat Kabupaten Cirebon dapat dilihat melalui grafik berikut :

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024



Berdasarkan table diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2023 pada Inspektorat Kabupaten Cirebon. Sedangkan Tahun 2024 belum dapat dikatakan mengalami penurunan dikarenakan masih ada Survei Kepuasan Masyarakat Semester II.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT TAHUN 2024
BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan di bidang pengawasan dipersepsikan “**Sangat Baik**” oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I yang diperoleh berkisar di antara 81,25 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **82,55**;
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, perilaku pelaksana, biaya/tarif;
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu produk spesifikasi jenis layanan, penanganan pengaduan dan waktu pelayanan.

LAMPIRAN



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN CIREBON**

Nomor : B-329/32090/OT.130/05/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Cirebon, 8 Mei 2023

Yth. Inspektur

Inspektorat Kabupaten Cirebon
di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral:

Penyelenggara : Inspektorat Kabupaten Cirebon
Judul : Survey Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Cirebon Tahun 2023
Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi terlampir
Nomor Rekomendasi : **V-23.3209.010**
Nomor rekomendasi ini harus dicantumkan pada kuesioner.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kabupaten Cirebon



Judiharto Trisnadi S.ST., M.M
NIP. 197007011992111001

Lampiran Surat

Nomor : B-329/32090/OT.130/05/2023

Tanggal : 8 Mei 2023

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul Kegiatan : Survey Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Cirebon Tahun 2023

Penyelenggara : Inspektorat Kabupaten Cirebon

Resume : <http://romantik.bps.go.id/rekomendasi/resume/YVd1VG9ici9DL1NCNTd6S2F0VUR2Zz09>

Rekomendasi :

1. Dalam Kuesioner akan lebih menjelaskan dengan menyebutkan jenis layanan yang diberikan, sehingga dalam pengisian jenis layanan penerima layanan tinggal memilih jenis layanannya saja, tidak menuliskan jenis layanannya yang memungkinkan terjadinya kesalahan pengisian jenis layanan
2. Pelaksanaan kegiatan statistik merujuk pada *Generic Statistical Business Process Model* (GSBPM) yang berlaku secara internasional.
 - a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.
 - b. Tahapan GSBPM meliputi tahapan identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik di instansi masing-masing.
3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia, harus disusun metadata statistik yang memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.
 - a. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.
4. Sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah survei selesai dilaksanakan maka hasil penyelenggaraan survei diserahkan ke BPS dalam bentuk *softcopy* publikasi dan metadata.
 - a. Pelaporan "metadata kegiatan statistik" menggunakan instrumen MS-Keg yang dapat diunduh pada "File Pendukung" menu "Rekomendasi Survei Saya" di Romantik Online.
 - b. Pada kondisi awal, MS-Keg telah diisi oleh BPS berdasarkan isian Romantik Online. Selanjutnya metadata tersebut dapat dimutakhirkan sesuai dengan kondisi pelaksanaan kegiatan statistik.
 - c. Publikasi dan metadata yang telah dimutakhirkan dapat diunggah melalui menu "File Pendukung" pada Romantik Online.

KUESIONER SURVEI KEPUASA MASYARAKAT (SKM)
 PADA INSPEKTORAT KABUPATEN CIREBON

Tanggal Survei :

I. PROFIL

Nama :

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA Lainnya

Jenis Layanan yang diterima

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- | | |
|--|---|
| <p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan di Inspektorat Kabupaten Cirebon? P*)</p> <p>a. Tidak sesuai 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat sesuai 4</p> | <p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? P*)</p> <p>a. Tidak kompeten 1</p> <p>b. Kurang kompeten 2</p> <p>c. kompeten 3</p> <p>d. Sangat kompeten 4</p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Inspektorat Kabupaten Cirebon? P*)</p> <p>a. Tidak Mudah 1</p> <p>b. Kurang mudah 2</p> <p>c. Mudah 3</p> <p>d. Sangat mudah 4</p> | <p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? P*)</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah 2</p> <p>c. sopan dan ramah 3</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah 4</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? P*)</p> <p>a. Tidak cepat 1</p> <p>b. Kurang cepat 2</p> <p>c. Cepat 3</p> <p>d. Sangat cepat 4</p> | <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? P*)</p> <p>a. Buruk 1</p> <p>b. Cukup 2</p> <p>c. Baik 3</p> <p>d. Sangat baik 4</p> |
| <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? P*)</p> <p>a. Sangat mahal 1</p> <p>b. Mahal 2</p> <p>c. Murah 3</p> <p>d. Gratis 4</p> | <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? P*)</p> <p>a. Tidak ada 1</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi 2</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal 3</p> <p>d. Dikelola dengan baik 4</p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? P*)</p> <p>a. Tidak sesuai 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat sesuai 4</p> | <p>Saran/Masukan :</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> |



PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON

INSPEKTORAT

Jl. Sunan Giri No. 2 Telp/Fax. (0231) 321643

Website : inspektorat.cirebonkab.go.id email : inspektorat@cirebonkab.go.id
S U M B E R

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN CIREBON

Nomor: 700 / 274 -Sekrt

TENTANG
TIM PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN CIREBON
TAHUN 2024

INSPEKTUR KABUPATEN CIREBON

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Kabupaten Cirebon tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Cirebon;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Cirebon Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Tahun 1950); Sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon;
8. Peraturan Bupati Cirebon Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cirebon;
9. Peraturan Bupati Cirebon Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon (Berita Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2022 Nomor 1);
10. Peraturan Bupati Cirebon Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat (Berita Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2022 Nomor 4).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Cirebon Tahun 2024 dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Personil sebagaimana dimaksud dalam dictum KESATU bertugas :

1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public pada Inspektorat Kabupaten Cirebon;
2. Merekap dan mengolah data hasil survei;
3. Menyusun dan melaporkan hasil survei.

- KETIGA** : Biaya sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Inspektorat Kabupaten Cirebon Tahun Anggaran 2024.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sumber
Pada Tanggal : 2 Januari 2024



**INSPEKTUR
KABUPATEN CIREBON**

IYAN EDIYANA

Lampiran I : Keputusan Inspektur Kabupaten Cirebon
Nomor : 700 / 274 -Sekrt
Tanggal : 2 Januari 2024

**PERSONIL TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN CIREBON**

No.	Nama/NIP	Jabatan	Gugus Tugas
1.	Drs. Iyan Ediyana, M.M., M.Si., CGCAE., CGRE. NIP. 19661209 199312 1 002	Inspektur Kabupaten Cirebon	Pengarah
2.	Drs. H. Deden Epi Saepina, M.Si NIP. 19680325 199303 1 006	Sekretaris Inspektorat Kabupaten Cirebon	Ketua
3.	Yuliana, S.IP., M.A.P NIP. 19791230 200901 2 001	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian pada Sekretariat	<i>Anggota merangkap Surveyor</i>
4.	Yopi Yulianto, S.Sos NIP. 19760703 200901 1 002	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur	<i>Anggota merangkap Surveyor</i>
5.	Lolita, A.Md.	Pelaksana Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	<i>Anggota merangkap Surveyor</i>
6.	Setiawan	Pelaksana Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	<i>Anggota merangkap Surveyor</i>
7.	Andi Apriandi	Pelaksana Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	<i>Anggota merangkap Surveyor</i>

INSPEKTUR
KABUPATEN CIREBON



IYAN EDIYANA



INSPEKTORAT Kabupaten Cirebon

SKM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA INSPEKTORAT KABUPATEN CIREBON

Rekomendasi Badan Pusat Statistik Kabupaten Cirebon Nomor : V-23.3209.010 Tanggal 8 Mei 2023

ulliesip@gmail.com [Switch account](#)



* Indicates required question

Email *

Your email

Nama Lengkap *