

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN MANDIRI  
(PPM)/PELATIHAN KANTOR SENDIRI (PKS), RAPAT INTERNAL SERTA APEL  
PAGI DAN UPACARA BULANAN YANG DISELENGGARAKAN OLEH SUB  
BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN UMUM

## 2022



**PENILAIAN KHUSUS INTERNAL  
INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**

## KATA PENGANTAR

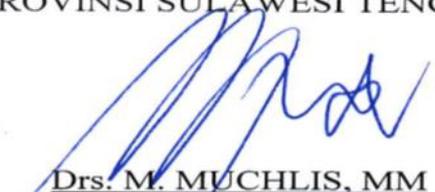
Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2021. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah kepada masyarakat yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan. Pada kesempatan pelaksanaan survei kepuasan kali ini lebih menitikberatkan kepada publik internal yakni seluruh karyawan/karyawati terhadap pelaksanaan Program Pelatihan Mandiri (PPM)/ Pelatihan Kantor Sendiri (PKS), rapat-rapat internal serta pelaksanaan apel pagi dan upacara.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh publik internal lingkup Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang telah berpartisipasi dengan mengisi questioner survei ini sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Palu, 1 September 2022

INSPEKTUR DAERAH  
PROVINSI SULAWESI TENGAH



Drs. M. MUCHLIS, MM  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19710222 199012 1 001

# DAFTAR ISI

## BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Sasaran .....	2
1.5. Prinsip .....	2
1.6. Ruang Lingkup.....	3
1.7. Manfaat .....	3

## BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. Definisi Survei.....	4
2.2. Metode dan Unsur Survei .....	4
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data .....	7
2.5. Perangkat Pengolahan Data.....	8
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei .....	9
2.7. Penyusunan Jadwal.....	11

## BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
3.2 Jumlah Responden.....	13
3.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden .....	13
3.4 Indeks Setiap unsur Pelayanan .....	14
3.5 Karakteristik Responden .....	15
3.6 Pendapat Responden tentang Pelayanan.....	18
3.7 Rencana Tindak Lanjut.....	18

## BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	19
4.2 Saran.....	19

Lampiran - lampiran

Lampiran 1. Quesioner SKM

Lampiran 2. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Lampiran 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi  
Tengah

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Dengan mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan pada setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun mekanisme survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mengingat layanan baik perizinan maupun non perizinan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah beragam dengan sifat dan karakteristiknya, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan kami diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini merupakan survei yang pertama kali dibuat pada Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang menitikberatkan kepada publik internal yakni seluruh karyawan/karyawati terhadap pelaksanaan Program Pelatihan Mandiri (PPM)/Pelatihan Kantor Sendiri (PKS), rapat-rapat internal serta pelaksanaan apel pagi dan upacara. Hal ini dilaksanakan semata-mata demi perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi yang mengedepankan kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan.

### **1.2 Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan untuk masyarakat, adalah untuk memberikan gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan yang melaksanakan survei.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan merupakan bahan bagi unit pelayanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan khususnya pada Sub Bagian Kepegawaian dan Umum yang telah diberikan kepada publik internal dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

### **1.4 Sasaran**

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam hal ini adalah publik internal sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **1.5 Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal - hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### **1.6 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat ini meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran.

### **1.7 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN SURVEI**

#### **2.1 Definisi Survei**

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat minimal 1 (satu) tahun sekali.

#### **2.2 Metode dan Unsur Survei**

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala/a likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif\*)

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

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana\*\*)

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana\*\*)

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

\* *Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatan UU dinyatakan gratis.*

\*\* *Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.*

### **2.3 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Angka indeks Survei Kepuasan Masyarakat yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

#### **2.3.1 Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat masing-masing perangkat daerah, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

### 2.3.2 Penyiapan Bahan Survei

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

#### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi ; jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**;
- 2) **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- 3) **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

### 2.3.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan (Lampiran 11)**

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Pengumpulan data responden dilakukan secara manual menggunakan kuesioner dengan batas waktu yang telah ditentukan

### 2.3.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

#### 1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada publik internal terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

#### 2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua

(2) cara sebagai berikut:

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

## 2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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:

- Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan fxl	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

## 2.5 Perangkat Pengolahan Data

### a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

### b. Pengolahan Secara Manual

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

#### a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada sembilan unsur yang harus dinilai menggunakan sembilan pertanyaan. Tujuan penggunaan sembilan pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

#### c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

#### d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## **2.6 Laporan Hasil Penyusunan Survei**

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei setiap 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 komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dengan 9 ruang lingkup, 15 dimensi dengan menggunakan skala likert

RUANG LINGKUP	DIMENSI	PARAMETER {SKALA LIKERT}				
a) Persyaratan	Kejelasan Persyaratan	D1	1	2	3	4
b) Prosedur	i) Kejelasan prosedur	D2	1	2	3	4
	ii) Kesederhanaan prosedur	D3	1	2	3	4
c) Waktu pelayanan	Standar waktu penyelesaian pelayanan	D4	1	2	3	4
d) Biaya/Tarif	Kewajaran biaya	D5	1	2	3	4
e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	i) Kejelasan produk	D6	1	2	3	4
	ii) Kualitas produk	D7	1	2	3	4
f) Kompetensi pelaksana	Pengetahuan dan ketrampilan pelaksana	D8				
g) Perilaku Pelaksana	i) Sikap pelaksana	D9	1	2	3	4
	ii) Budaya kerja yang melayani	D10	1	2	3	4
h) Sarana dan prasarana	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan	D11	1	2	3	4
i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	i) Ketersediaan dan keberfungsian sarana pengaduan	D12	1	2	3	4
	ii) Kemudahan akses	D13	1	2	3	4
	iii) Kecepatan respon	D14	1	2	3	4
	iv) Efektifitas penanganan	D15	1	2	3	4

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (I \times 0,11) = X$$

**Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)**

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = ..... x 25  
=.....(lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

**2.7 Penyusunan Jadwal**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama satu setengah bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	6 (enam) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	10 (Sepuluh) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks	6 (enam) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	6 (enam) hari kerja

### **BAB III**

#### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif\*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana\*\*)
7. Perilaku Pelaksana\*\*)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

#### **3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dimulai dari tanggal 11 sampai dengan 18 Oktober 2021, dilaksanakan pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM

<b>No</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Tanggal Pelaksanaan</b>
1	Persiapan	11 s.d. 18 Juli 2022
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	21 Juli s.d 03 Agustus 2022
3	Pengolahan Data Indeks	04 s.d. 11 Agustus 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	12 s.d. 19 Agustus 2022

### 3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Berdasarkan kunjungan pemohon layanan ke Sub Bagian Kepegawaian dan Umum rata-rata berkisar antara 100 s.d 130 pemohon layanan. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 100 s.d 130 responden/pemohon layanan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 100 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

### 3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dilaksanakan pada tanggal 21 Juli s.d. 03 Agustus 2022 dengan metode pengisian kuesioner secara manual.

### 3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Hasil survei pada Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil rata-rata setiap unsur layanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	2.91
2	Prosedur pelayanan	3.10
3	Ketepatan dan Kecepatan	3.20
4	Kewajaran Biaya	2.85
5	Kesesuaian produk layanan	3.22
6	Kemampuan petugas pelayanan	2.93
7	Perilaku Petugas	2.90
8	Sarana dan prasarana	3.23
9	Penanganan Pengaduan	3.27
	Rata-rata Tertimbang	3,0677

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi =

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,0677 \times 25 = \mathbf{76,69}$$

Sehingga Mutu Pelayanan termasuk kategori B dan kinerja unit pelayanan termasuk "**Baik**".

### 3.5 Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan, serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan/perusahaan/pengurus).

#### 3.5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	50
2	Perempuan	53
	Jumlah	103

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengisian kuesioner mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 50 orang sedangkan perempuan sebanyak 53 orang.

#### 3.5.2 Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu kelompok umur 20 s.d 29 Tahun, kelompok 30 s.d 39 tahun, kelompok 40 s.d 49 tahun, kelompok 50 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persen
1	20 - 29 thn	3	2,91%
2	30 - 39 thn	16	15,53%
3	40 - 49 thn	33	32,03%
4	> 50 thn	51	49,51%
	<b>JUMLAH</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengisian kuesioner mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 50 tahun keatas yaitu sebanyak 51 orang, dan kelompok umur 20 s.d 29 tahun paling sedikit yaitu 3 orang.

### 3.5.3 Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu kelompok SMU, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No.	Pendidikan	Responden	%
1	SMA	2	1,94%
2	Diploma	3	2,91%
3	S-1	56	54,36%
4	S-2 keatas	42	40,77%
	<b>JUMLAH</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan pelayanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1 (Sarjana), yaitu sebanyak 56 orang.

### 3.5.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu kelompok PNS dan PHL. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1.	PNS	90	87,37%
2.	PHL	13	12,63%
	<b>JUMLAH</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan pelayanan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai PNS yaitu sebanyak 90 orang.

### **3.6 Pendapat Responden Tentang Pelayanan**

Pemohon pelayanan yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 sebanyak 103 orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat dibawah ini:

- Selalu ditingkatkan untuk pelayanan Inspektorat agar semakin lebih baik;
- Untuk tetap mendampingi dan memberi arahan ke OPD;
- Lebih ditingkatkan kerjasama dalam pengawasan dan pelatihan serta klinik pengaduannya, dlsb.

### **3.7 Rencana Tindak Lanjut**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai **2,85**. Sehingga perlu peningkatan anggaran khusus untuk pengembangan SDM agar menunjang pelayanan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 sebanyak 103 orang;
2. Karakteristik responden yang mengajukan pengisian kuesioner mayoritas perempuan berumur diatas 50 tahun, dengan latar belakang pendidikan Sarjana (SI) dan berprofesi pekerjaan sebagai PNS;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai **2,85**, sehingga perlu peningkatan anggaran pengembangan SDM.
4. Nilai Indeks Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 adalah **3,0677** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **76,69** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

### **4.2. Saran**

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 disarankan sebagai berikut:

1. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan berjalan dengan baik;
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.