

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TRIBUNAN II
TAHUN 2023**



**INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG**

Jalan Arif Rahman Hakim No. 1
Lumajang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tribulan II Tahun 2023.

Survei Kepuasan Masyarakat Tribulan II Tahun 2023 ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ISC (Inspektorat Service Center) Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang. Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam survei dimaksud adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan publik unit yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator dalam penyelenggaraan pemerintahan mulai Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah. Kami menyadari bahwa dalam pelaksanaan survei ini masih terdapat kekurangan, kami mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pelaksanaan survei ini di masa yang akan datang.

Lumajang, Agustus 2023

Inspektur Daerah



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Ruang Lingkup Kegiatan	3
E. Manfaat	3
BAB II GAMBARAN UMUM PROFIL	4
A. Kedudukan Inspektorat Daerah.....	4
B. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
D. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
A. Hasil Pengolahan Data	7
B. Analisa Hasil Survei dan Tindak Lanjut.....	9
BAB IV PENUTUP	11
A. Kesimpulan	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk mewujudkan pemerintahan yang mampu merespons tuntutan masyarakat, maka diperlukan reformasi birokrasi yang sasaran utamanya diarahkan untuk meningkatkan fungsi pelayanan prima aparatur pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan administrasi maupun pelayanan produk barang atau jasa. Disamping itu, salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik.

Dalam era reformasi dewasa ini, pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, yang mengamanatkan untuk memberikan layanan prima sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berkaitan dengan itu diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang.

Inspektorat Daerah memiliki Inspektorat Services Center (ISC) sebagai sebuah layanan terpadu yang terdiri dari 7 layanan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Lumajang. Sebagai salah satu upaya perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu adanya sebuah penilaian terhadap pelayanan tersebut. Oleh karena itu Inspektorat Daerah Kab. Lumajang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan

RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

B. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah.

Tujuan yang ingin dicapai dalam survei adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan publik unit yang bersangkutan.

C. Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah masyarakat, ASN, dan pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang yang telah mendapatkan pelayanan ISC dari Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang.

D. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang Lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah unit Pusat Pelayanan Inspektorat atau *Inspektorat Service Center (ISC)* yang melayani :

1. Pemrosesan Ijin Perceraian / Perkawinan PNS;
2. Penanganan Pengaduan Masyarakat;
3. Pemberian Informasi Kepada APIP;
4. Pemberian Saran Kepada Pejabat / SKPD / Desa Melalui APIP;
5. Fasilitasi Koordinasi, Klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan Antar Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dengan Masyarakat / Desa / Pihak Lainnya;
6. Konsultasi dan Pendampingan Bersama APIP;
7. Aktivitas Penjamin Melalui Permintaan Audit / Review / Evaluasi / Monitoring Non PKPT.

E. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat survei dimaksud yaitu;

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan (indeks kepuasan masyarakat) yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Memacu peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkup Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran kinerja pelayanan publik Inspektorat Daerah.

BAB II

GAMBARAN UMUM PROFIL

A. Kedudukan Inspektorat Daerah

Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2016 dan Peraturan Bupati Lumajang No. 113 tahun 2021 Lumajang mempunyai tugas:

1. Membantu Bupati membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah.
2. Inspektur Daerah dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

B. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Peraturan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

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 penyelesaian 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 Layanan 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan layanan.

8. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan

Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan SKM dilaksanakan secara terpadu oleh Tim pelaksana SKM Bagian Organisasi Sekretariat Daerah terdiri dari :

1. 1 orang Penanggungjawab, yaitu Sub Koordinator Sub Substansi Tata Laksana pada Bagian Organisasi yang bertugas melakukan sampling dan olah data
2. 6 orang admin yang bertugas mengirimkan kuesioner elektronik kepada responden tersampling

Sedangkan mekanisme pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Jadwal Pelaksanaan SKM secara rinci terdiri dari :

1. Pengambilan data pengguna layanan (responden) yang tersampling SKM tribulan II adalah 19 s.d 30 Juni 2023
2. Pengolahan Data : 3 s.d 28 Juli 2023
3. Penyampaian hasil pelaksanaan SKM beserta olah datanya kepada masing masing UP3 : 1 s.d 11 Agustus 2023

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Hasil Pengolahan Data

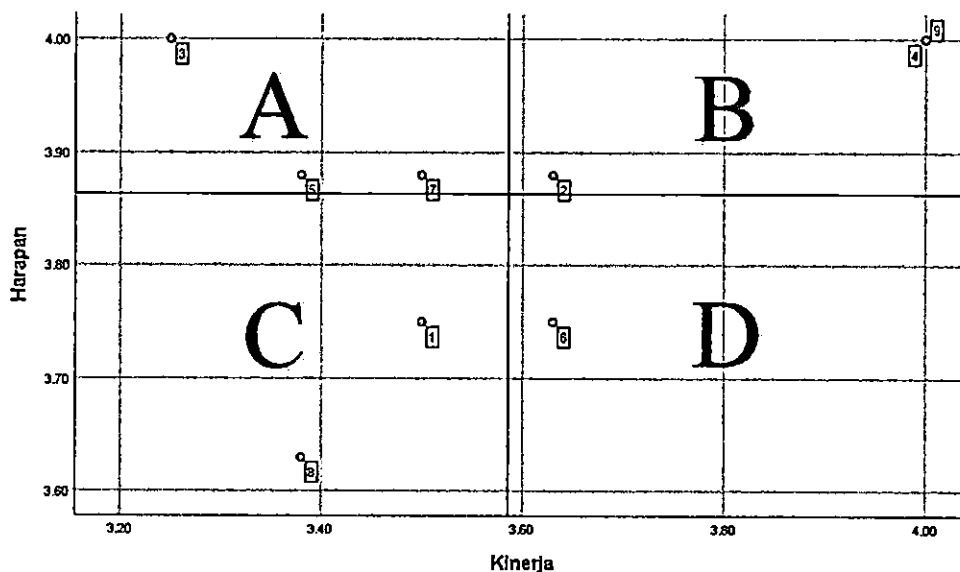
Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan triwulan dan hasilnya diakumulasi menjadi satu laporan survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Triwulan II Tahun 2023.

1. Data Kuesioner

Berdasarkan olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Tribulan II Tahun 2023 pada Inspektorat Daerah diperoleh hasil sebagai berikut :

U	Perf.	Expc.
U1	3.50	3.75
U2	3.63	3.88
U3	3.25	4.00
U4	4.00	4.00
U5	3.38	3.88
U6	3.63	3.75
U7	3.50	3.88
U8	3.38	3.63
U9	4.00	4.00
NRR	3.58	3.86
KONV.	89.58	96.53
MUTU	A	A

Berdasarkan analisis IPA (Importance Performance Analysis) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Tribulan II Tahun 2023 pada Inspektorat Daerah diperoleh hasil sebagai berikut :



PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 3 unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan), 5 (produk pelayanan), dan 7 (perilaku pelaksana). Artinya unsur kualitas layanan berupa waktu pelayanan, produk pelayanan, dan perilaku pelaksana dianggap penting oleh pengguna layanan, namun demikian Inspektorat Daerah belum dapat memberikan pelayanan secara optimal. Oleh karena itu, Inspektorat Daerah perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 3 unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan), 4 (biaya / tarif) dan 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya unsur prosedur pelayanan, biaya dan pengelolaan pengaduan dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Inspektorat Daerah telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik. Oleh karena itu, Inspektorat Daerah agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan untuk unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 2 unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa persyaratan pelayanan dan kualitas prasarana dan sarana kurang penting, ternyata Inspektorat Daerah juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Inspektorat Daerah tetap perlu melakukan perbaikan pada 2 unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D juga terdapat 1 unsur pelayanan, yaitu 6 (kompetensi pelaksana). Artinya, meskipun unsur tersebut dianggap tidak penting bagi pengguna layanan, namun kinerja Inspektorat Daerah tetap sangat tinggi. Oleh karena itu, Inspektorat Daerah tetap dapat mempertahankan kinerja ini.

2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan II Tahun 2023 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan di Inspektorat Daerah, yaitu :

- a. Nilai interval konversi : 89.58
- b. Mutu pelayanan : A
- c. Kinerja unit pelayanan : Sangat Baik

3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori A (Sangat Baik) dengan nilai rata rata akumulatif adalah 3.58 , namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat performansi / kinerja lebih rendah daripada harapan masyarakat.

B. Analisa Hasil Survei dan Tindak Lanjut

Dari 9 indikator, prioritas perbaikan unsur pelayanan di Inspektorat Daerah ada 5, yaitu :

1. Waktu Pelayanan
2. Produk Pelayanan
3. Perilaku Pelaksana
4. Persyaratan Pelayanan
5. Kualitas Prasarana dan Sarana

Sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan ada 4, yaitu :

1. Prosedur Pelayanan
2. Biaya
3. Pengelolaan Pengaduan
4. Kompetensi Pelaksana

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Perbaikan dan Saran Perbaikan dari Responden	Rencana Tindak Lanjut	Penanggungjawab / Pelaksana	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Waktu Pelayanan	1. Sudah disediakan nomor Whatsapp khusus pelayanan pengaduan yang termuat dalam ISC (Inspektorat Service Centre) 2. Perkiraan waktu penyelesaian pelayanan disampaikan terlebih dahulu ke pengguna layanan mengingat keterbatasan SDM dibandingkan dengan jumlah penugasan pengawasan 3. Mengatur ulang waktu konsultasi jika permohonan layanan konsultasi bertabrakan dengan penugasan pengawasan lainnya	Sekretaris Inspektorat Daerah	Juli - Desember 2023	

2	Produk Pelayanan (Agar selalu meningkatkan kualitas dalam hal pemeriksaan sesuai dengan peraturan yang berlaku)	Merencanakan diklat peningkatan kompetensi bagi auditor dan P2UPD sesuai dengan gap kompetensi	Sekretaris Inspektorat Daerah	Juli - Desember 2023	
3	Perilaku Pelaksana	1. Evaluasi dan pembinaan Petugas Internal ISC khususnya bagian Front Office	Sekretaris Inspektorat Daerah	Juli - Desember 2023	
		2. Penerapan Budaya 5 S (salam,sapa,senyum,sopan,santun) pada seluruh pegawai			
4	Persyaratan Pelayanan	1. Pemasangan alur pelayanan pada ruang tunggu	Sekretaris Inspektorat Daerah	Juli - Desember 2023	
		2. Pendampingan langsung oleh petugas Front Office dalam permohonan pelayanan			
5	Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Penyediaan Ruang Khusus Pengaduan (Inspektorat Service Centre)	Sekretaris Inspektorat Daerah	Juli 2023 - Juli 2024	
		2. Pengadaan beberapa sarana penunjang pelayanan (pegangan kamar mandi, tanda parkir, tanda masuk - keluar)			

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari data hasil analisa dan perhitungan dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada Inspektorat Daerah pada Triwulan II Tahun 2023 kategori A dengan nilai IKM 89.58 (rentang antara 88.30 – 100.00) dan kinerja unit pelayanan masuk kategori Sangat Baik. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan Inspektorat Daerah pada tahun berikutnya.

Prioritas perbaikan unsur pelayanan di Inspektorat Daerah ada 5 yaitu Waktu Pelayanan, Produk Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Persyaratan Pelayanan, Kualitas Prasarana dan Sarana.

Sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan ada 4 yaitu Prosedur Pelayanan, Biaya, Pengelolaan Pengaduan, dan Kompetensi Pelaksana.