

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN MALANG TRIBULAN I TAHUN 2021

## A. LATAR BELAKANG

Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) salah satu amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan kemajuan teknologi dan adanya tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan. Bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. SKM merupakan perubahan dari metode sebelumnya, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Sebagai acuan dan standar bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Malang;
2. Sebagai acuan dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala terhadap layanan yang telah diberikan;
2. Mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja auditor;

2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas auditor;
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan, pemeriksaan, konsultasi, maupun tindak lanjut hasil temuan;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **D. PRINSIP**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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 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 fisik dan mental
6. **Netralitas**  
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **E. RUANG LINGKUP**

Pedoman survei mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala setiap tribulan atau 4 kali dalam setahun dengan indikator sebagaimana terlampir. Perumusan hasil survei kepuasan masyarakat ini sebagai instrumen untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, melalui evaluasi kinerja pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## **F. UNSUR-UNSUR SKM**

### **a. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **b. Sistem, Mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **c. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **d. 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.

### **e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### **f. Kompetensi Pelaksana**

Komptensi Pelakasana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

### **g. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

### **i. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## G. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan hasil Survei kepuasan Masyarakat adalah :

a) **Persiapan,**

Meliputi penetapan jadwal pelaksanaan survei, penyiapan bahan/instrumen berupa kuesioner serta alat yang digunakan. Kuesioner yang digunakan adalah sebagaimana terlampir. Penetapan responden sejumlah 32 orang penerima layanan publik yang rencana akan dilakukan tiap tribulan.

b) **Pelaksanaan Pengumpulan Data,**

Meliputi pengumpulan data terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan pada 32 responden.

c) **Pengolahan Data,**

Metode pengolahan yaitu dengan melakukan tabulasi nilai unsur pelayanan (9 unsur) dari 32 responden yang disurvei. Selanjutnya setiap unsur dijumlah kumulatif dan dibagi dalam angka rata-rata.

Hasil dari penilaian masyarakat dikategorikan dalam penilaian kinerja unit pelayanan, sebagai berikut :

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> atau Sangat Baik)	: rentang nilai 81,26 - 100,00
<b>B</b> atau Baik	: rentang nilai 62,51 - 81,25
<b>C</b> atau Kurang Baik	: rentang nilai 43,76 - 62,50
<b>D</b> atau Tidak Baik	: rentang nilai 25,00 - 43,75

## H. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI MASING-MASING UNSUR PENILAIAN

Hasil pengolahan data dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada 32 responden secara lengkap dari masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

No.	UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN		KINERJA PELAYANAN
		NILAI	PERSENTASE	
U1	Persyaratan Pelayanan	B	77,34	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	B	76,56	Baik
U3	Waktu Pelayanan	B	75,78	Baik
U4	Biaya/Tarif	A	93,75	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	B	76,56	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	B	78,13	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	B	79,69	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	B	71,09	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	A	92,19	Sangat Baik
<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>B</b>	<b>79,32</b>	<b>Baik</b>

Dari tabulasi hasil di atas menunjukkan mayoritas masyarakat puas menerima pelayanan publik yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## I. KESIMPULAN

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Malang berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana diuraikan di atas, secara umum memiliki Kinerja **Baik** atau kategori **B** dengan Total SKM Unit Pelayanan sebesar **79,32**.

Malang, 31 Maret 2021

**INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN MALANG**



**DI. TRIDYAH MAISTUTI, SH, MSI**

Pembina Utama Muda

NIP. 19630518 198303 2 007

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN MALANG TRIBULAN 2 TAHUN 2021

## A. LATAR BELAKANG

Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) salah satu amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan kemajuan teknologi dan adanya tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan. Bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. SKM merupakan perubahan dari metode sebelumnya, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Sebagai acuan dan standar bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Malang;
2. Sebagai acuan dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala terhadap layanan yang telah diberikan;
2. Mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada salah di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja auditor;

2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas auditor;
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan, pemeriksaan, konsultasi, maupun tindak lanjut hasil temuan;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **D. PRINSIP**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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 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 fisik dan mental
6. **Netralitas**  
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **E. RUANG LINGKUP**

Pedoman survei mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara



Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala setiap semester atau 2 kali dalam setahun dengan indikator sebagaimana terlampir. Perumusan hasil survei kepuasan masyarakat ini sebagai instrument untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, melalui evaluasi kinerja pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## **F. UNSUR-UNSUR SKM**

### **a. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **b. Sistem, Mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **c. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **d. 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.

### **e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### **f. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

### **g. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

### **i. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## G. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan hasil Survei kepuasan Masyarakat adalah :

a) **Persiapan,**

Meliputi penetapan jadwal pelaksanaan survei, penyiapan bahan/instrumen berupa kuesioner serta alat yang digunakan. Kuesioner yang digunakan adalah sebagaimana terlampir. Penetapan responden sejumlah 40 orang penerima layanan publik yang rencana akan dilakukan tiap tribulan.

b) **Pelaksanaan Pengumpulan Data,**

Meliputi pengumpulan data terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan pada 40 responden.

c) **Pengolahan Data,**

Metode pengolahan yaitu dengan melakukan tabulasi nilai unsur pelayanan (9 unsur) dari 40 responden yang disurvei. Selanjutnya setiap unsur dijumlah kumulatif dan dibagi dalam angka rata-rata.

Hasil dari penilaian masyarakat dikategorikan dalam penilaian kinerja unit pelayanan, sebagai berikut :

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> atau Sangat Baik)	: rentang nilai 81,26 - 100,00
<b>B</b> atau Baik	: rentang nilai 62,51 - 81,25
<b>C</b> atau Kurang Baik	: rentang nilai 43,76 - 62,50
<b>D</b> atau Tidak Baik	: rentang nilai 25,00 - 43,75

## H. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI MASING-MASING UNSUR PENILAIAN

Hasil pengolahan data dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada 40 responden secara lengkap dari masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

No.	UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN		KINERJA PELAYANAN
		NILAI	PERSENTASE	
U1	Persyaratan Pelayanan	B	78,13	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	B	81,25	Baik
U3	Waktu Pelayanan	B	75,63	Baik
U4	Biaya/Tarif	A	98,75	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	B	77,50	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	A	81,88	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	A	82,50	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	B	76,25	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	A	94,38	Sangat Baik
<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>A</b>	<b>82,09</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari tabulasi hasil di atas menunjukkan mayoritas masyarakat puas menerima pelayanan publik yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## I. KESIMPULAN

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Malang berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana diuraikan di atas, secara umum memiliki Kinerja **Sangat Baik** atau kategori **A** dengan Total SKM Unit Pelayanan sebesar **82,09**.

Malang, 01 Juli 2021

**INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN MALANG**



**Dr. FRIDIYAH MAISTUTI, SH, MSI**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630518 198303 2 007

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN MALANG TRIBUNAN 3 TAHUN 2021

## A. LATAR BELAKANG

Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) salah satu amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan kemajuan teknologi dan adanya tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan. Bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. SKM merupakan perubahan dari metode sebelumnya, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Sebagai acuan dan standar bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Malang;
2. Sebagai acuan dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala terhadap layanan yang telah diberikan;
2. Mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada salah di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja auditor;
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas auditor;

3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan, pemeriksaan, konsultasi, maupun tindak lanjut hasil temuan;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **D. PRINSIP**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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 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 fisik dan mental
6. **Netralitas**  
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **E. RUANG LINGKUP**

Pedoman survei mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala setiap semester atau 2 kali dalam setahun dengan indikator sebagaimana terlampir.

Perumusan hasil survei kepuasan masyarakat ini sebagai instrument untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, melalui evaluasi kinerja pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## **F. UNSUR-UNSUR SKM**

### **a. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **b. Sistem, Mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **c. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **d. 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.

### **e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### **f. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

### **g. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

### **i. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## G. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan hasil Survei kepuasan Masyarakat adalah :

a) **Persiapan,**

Meliputi penetapan jadwal pelaksanaan survei, penyiapan bahan/instrumen berupa kuesioner serta alat yang digunakan. Kuesioner yang digunakan adalah sebagaimana terlampir. Penetapan responden sejumlah 32 orang penerima layanan publik yang rencana akan dilakukan tiap tribulan.

b) **Pelaksanaan Pengumpulan Data,**

Meliputi pengumpulan data terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan pada 32 responden.

c) **Pengolahan Data,**

Metode pengolahan yaitu dengan melakukan tabulasi nilai unsur pelayanan (9 unsur) dari 32 responden yang disurvei. Selanjutnya setiap unsur dijumlah kumulatif dan dibagi dalam angka rata-rata.

Hasil dari penilaian masyarakat dikategorikan dalam penilaian kinerja unit pelayanan, sebagai berikut :

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> atau Sangat Baik	: rentang nilai 81,26 - 100,00
<b>B</b> atau Baik	: rentang nilai 62,51 - 81,25
<b>C</b> atau Kurang Baik	: rentang nilai 43,76 - 62,50
<b>D</b> atau Tidak Baik	: rentang nilai 25,00 - 43,75

## H. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI MASING-MASING UNSUR PENILAIAN

Hasil pengolahan data dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada 12 responden secara lengkap dari masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 1. Nilai Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan.

No.	UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN		KINERJA PELAYANAN
		NILAI	PERSENTASE	
U1	Persyaratan Pelayanan	B	77,08	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	B	75,00	Baik
U3	Waktu Pelayanan	B	75,00	Baik
U4	Biaya/Tarif	A	85,42	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	B	77,08	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	B	77,08	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	B	77,08	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	B	75,00	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	B	79,17	Baik
<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>B</b>	<b>76,77</b>	<b>Baik</b>

Dari tabulasi hasil di atas menunjukkan mayoritas masyarakat puas menerima pelayanan publik yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## I. KESIMPULAN

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Malang berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana diuraikan di atas, secara umum memiliki Kinerja **Baik** atau kategori **B** dengan Total SKM Unit Pelayanan sebesar **76,77**.

Malang, 30 September 2021

**INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN  
MALANG**



**Dr. TRIDIYAH MAISTUTI, SH, MSI**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630518 198303 2 007

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN MALANG TRIBULAN 4 TAHUN 2021

## A. LATAR BELAKANG

Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) salah satu amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan kemajuan teknologi dan adanya tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan. Bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. SKM merupakan perubahan dari metode sebelumnya, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Sebagai acuan dan standar bagi Unit Inspektorat Daerah Kabupaten Malang dalam melakukan pelayanan pada masyarakat
2. Sebagai acuan dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala terhadap layanan yang telah diberikan.
2. Mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja auditor;

2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas auditor;
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan, pemeriksaan, konsultasi, maupun tindak lanjut hasil temuan;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **D. PRINSIP**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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 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 fisik dan mental.
6. **Netralitas**  
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **E. RUANG LINGKUP**

Pedoman survei mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala setiap tribulan atau 4 kali dalam setahun dengan indikator sebagaimana terlampir. Perumusan hasil survei kepuasan masyarakat ini sebagai instrument untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, melalui evaluasi kinerja pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## **F. UNSUR-UNSUR SKM**

### **a. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **c. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **d. 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.

### **e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### **f. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

### **g. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

### **i. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## G. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan hasil Survei kepuasan Masyarakat adalah :

a) Persiapan,

Meliputi penetapan jadwal pelaksanaan survei, penyiapan bahan/instrumen berupa kuesioner serta alat yang digunakan. Kuesioner yang digunakan adalah sebagaimana terlampir. Penetapan responden sejumlah 24 orang penerima layanan publik yang rencana akan dilakukan tiap tribulan.

b) Pelaksanaan Pengumpulan Data,

Meliputi pengumpulan data terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan pada 24 responden.

c) Pengolahan Data,

Metode pengolahan yaitu dengan melakukan tabulasi nilai unsur pelayanan (9 unsur) dari 24 responden yang disurvei. Selanjutnya setiap unsur dijumlah kumulatif dan dibagi dalam angka rata-rata.

Hasil dari penilaian masyarakat dikategorikan dalam penilaian kinerja unit pelayanan, sebagai berikut

Mutu Pelayanan :

<b>A</b> atau Sangat Baik	: rentang nilai 81,26 - 100,00
<b>B</b> atau Baik	: rentang nilai 62,51 - 81,25
<b>C</b> atau Kurang Baik	: rentang nilai 43,76 - 62,50
<b>D</b> atau Tidak Baik	: rentang nilai 25,00 - 43,75

## H. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI MASING-MASING UNSUR PENILAIAN

Hasil pengolahan data dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada 24 responden secara lengkap dari masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan.

No.	UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN		KINERJA PELAYANAN
		NILAI	PERSENTASE	
U1	Persyaratan Pelayanan	B	78,13	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	B	80,21	Baik
U3	Waktu Pelayanan	B	77,08	Baik
U4	Biaya/Tarif	A	90,63	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	B	80,21	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	A	82,29	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	A	84,38	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	A	81,25	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	A	100,00	Sangat Baik
<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>A</b>	<b>82,96</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari tabulasi hasil di atas menunjukkan mayoritas masyarakat puas menerima pelayanan publik yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Malang.

## I. KESIMPULAN

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Malang berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana diuraikan di atas, secara umum memiliki Kinerja **Sangat Baik** atau kategori **A** dengan Total SKM Unit Pelayanan sebesar **82,96**.

Malang, 31 Desember 2021

**INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN**



**Dr. TRIDIYAH MAISTUTI, SH, MSI**

Pembina Utama Muda

NIP. 19630518 198303 2 007