



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1. Jumlah Responden SKM	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	13
1. Kuisisioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik 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 metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 fungsi pengawasan yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara 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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar adalah tim yang dibentuk dan ditetapkan dengan Keputusan Inspektur Daerah Kabupaten Karanganyar.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner online pada tautan <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/3/52> yang dibagikan kepada pengguna layanan. 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 Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan saat auditor Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar melaksanakan tugas pengawasan (audit, reviu, evaluasi, monev dll). Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dapat terlihat pada aplikasi SKM yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Karanganyar.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 9 (sembilan) bulan mulai Januari sampai dengan September 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-September 2021	110
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2021	8
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September-Oktober 2021	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 130 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 97 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	28	80%
		PEREMPUAN	7	20%
2	PENDIDIKAN	SMA	5	14%
		DII	1	3%
		DIII	7	20%
		DIV	1	3%
		SI	15	43%
		S2	6	17%
3	PEKERJAAN	PNS	13	37%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRSAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	22	63%
4	JENIS LAYANAN	AUDIT & REVIU	21	60%
		MONEV	6	17%
		KONSULTASI	8	23%
			35	100%

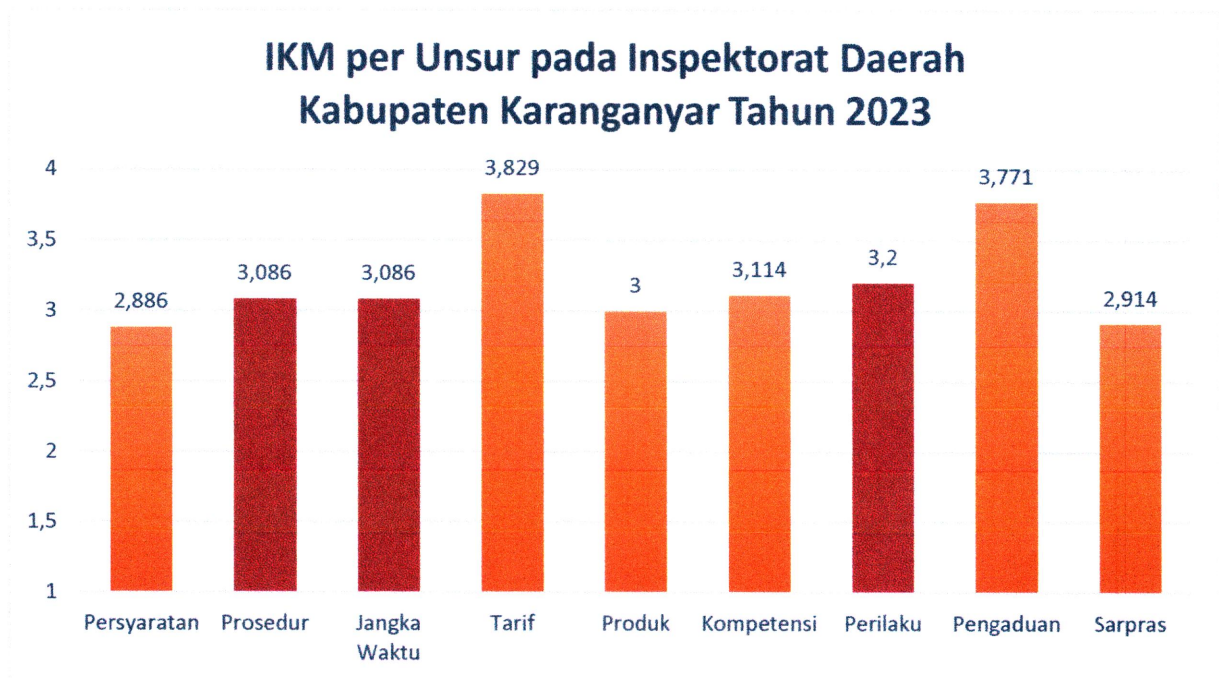
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		2.886	3.086	3.086	3.829	3	3.114	3.2	2.914	3.771
Kategori		C	B	B	A	C	B	B	C	A
IKM	Unit	80.175 (B atau Baik)								
Layanan										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,886. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 2,914 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,829 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,771 dan 3,2.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Permintaan data jangan mendesak”.
- “Layanan konsultasi dikuatkan”.
- “Agar memenuhi standar SDM, Fasilitas dan Anggaran”.
- “Antar personel terkadang beda persepsi”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana pendukung kurang memadai;
2. Kualitas produk layanan berupa hasil audit dan hasil revidi perlu ditingkatkan;
3. Layanan layanan konsultasi dan pendampingan kepada Perangkat Daerah dan Pemerintah Desa perlu ditingkatkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

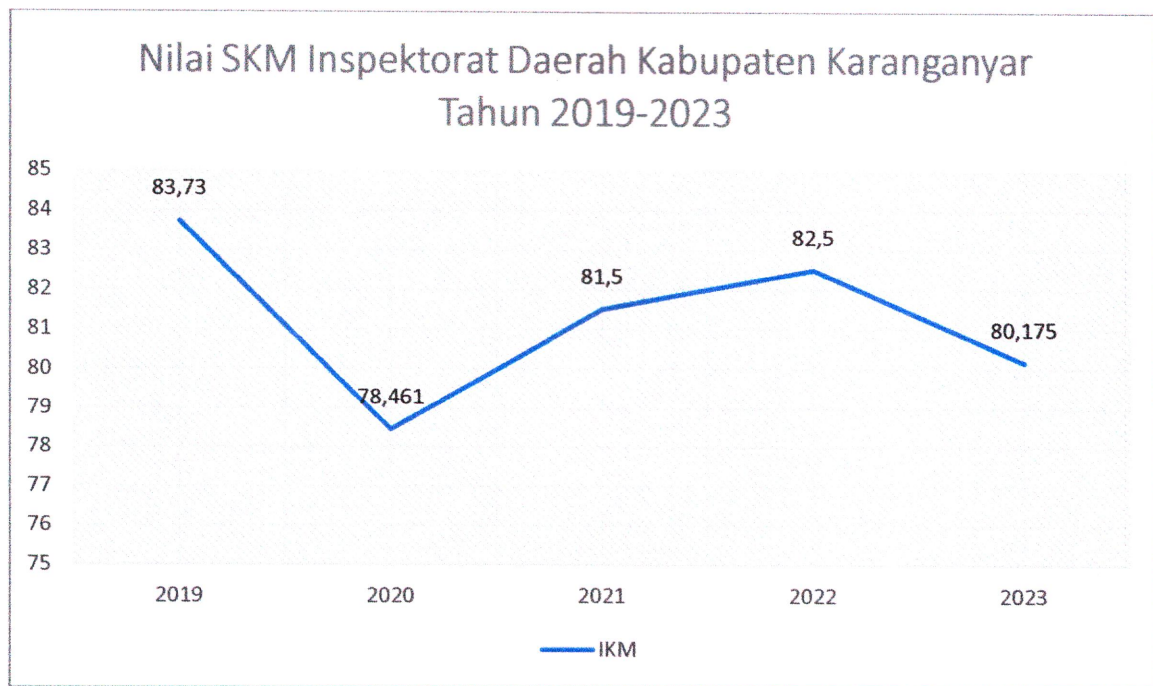
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Perbaikan SOP dan Mekanisme Pengawasan	√	√	√		Sekretaris Irban
2	Sarana dan Prasarana	Penyediaan Sarana dan Prasarana memadai bagi APIP	√	√			Sekretaris
		Penyediaan Ruang Konsultasi pada masing-masing Irban			√	√	Sekretaris
3	Produk Layanan	Peningkatan Kualitas hasil pengawasan (tepat mutu, tepat waktu, tepat sasaran)	√	√	√	√	Irban

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi penilaian publik atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga bulan September 2023 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,175. Meskipun demikian, Nilai SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar menunjukkan adanya fluktuasi penilaian masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sarana dan Prasarana serta Produk Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,829 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,771 dan 3,2.

Karanganyar, 5 Oktober 2023

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR



ZULFIKAR HADIDH, SH.
Pembina Utama Muda
NIP. 19750311 199903 1 009

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

SURVEY PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR

INSPEKTORAT DAERAH

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan

Pekerjaan Utama

NO. RESPONDEN

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Inspektorat Daerah dengan jenis pelayanannya? ^(P1)

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Inspektorat Daerah dan apakah dapat meningkatkan/ memperbaiki kerja dari mitra? ^(P2)

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

2. Hasil Pengolahan Data

NO. RESP 1	NILAI UNSUR PELAYANAN									NOTE
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
55609	3	4	3	4	3	3	4	4	4	Cukup baik
56130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lanjutkan
56132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi
56137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Antar personil terkadang beda persepsi
56149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sdh baik, untk bsa ditingkatkan
56170	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Selalu menjaga kualitas pelayanan yang prima
56309	3	3	4	4	3	4	3	2	4	Petahankan
56323	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sip
56699	3	3	4	4	3	4	3	2	4	Petahankan
59388	3	3	4	4	3	4	3	2	4	Petahankan
ΣNilai / Unsur	101	108	108	134	105	109	112	102	132	
NRR / Unsur	2.886	3.086	3.086	3.829	3	3.114	3.2	2.914	3.771	
NRR tertbg / Unsur	0.32	0.343	0.343	0.425	0.333	0.346	0.355	0.323	0.419	*) 3.207
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									**) 80.175	

Keterangan:		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan	2.886
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur	3.086
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3.086
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biayatan	3.829
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk layanan	3
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi pelaksana	3.114
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U7	Perilaku pelaksana	3.2
NRR tertimbang per unsur	= Jumlah kuesioner yang terisi	U8	Sarana dan Prasarana	2.914
	= NRR per unsur x 0.111	U9	Penanganan Pengaduan	3.771

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 80.175 = B	
--	--

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik) :	88,31 - 100,00
B (Baik) :	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) :	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) :	25,00 - 64,99

