

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TERHADAP EVALUASI KEGIATAN PENGAWASAN  
OLEH INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH  
PADA PERANGKAT DAERAH LINGKUP PEMERINTAH PROVINSI  
SULAWESI TENGAH DAN KABUPATEN/KOTA SE-SULAWESI TENGAH

## 2023



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 2023. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah dan Kabupaten/Kota se-Sulawesi Tengah yang menjadi target perjanjian kinerja Tahun 2023 antara Inspektur dengan Gubernur.

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 responden yang telah berpartisipasi dengan mengisi kuisisioner survei ini sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Palu, 18 September 2023

  
Pj. INSPEKTUR  
INSPEKTORAT  
DAERAH  
SULAWESI TENGAH  
SALIM S. Sos., M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19721130 200012 1 004

# DAFTAR ISI

## BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Hukum.....	4
1.3. Maksud dan Tujuan.....	5
1.4. Sasaran.....	5
1.5. Prinsip.....	5
1.6. Ruang Lingkup.....	6
1.7. Manfaat.....	6

## BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. Definisi Survei.....	7
2.2. Metode dan Unsur Survei.....	7
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data.....	11
2.5. Perangkat Pengolahan Data.....	12
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei.....	13
2.7. Penyusunan Jadwal.....	15

## BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	16
3.2 Jumlah Responden.....	17
3.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden.....	17
3.4 Indeks Setiap unsur Pelayanan.....	17
3.5 Karakteristik Responden.....	18
3.6 Pendapat Responden tentang Pelayanan.....	20
3.7 Rencana Tindak Lanjut.....	20

## BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	21
4.2 Saran.....	21

## 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 aparatur 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 aparatur 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 2023 ini menitikberatkan kepada Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah dan Kabupaten/Kota se-Sulawesi Tengah yang menjadi target perjanjian kinerja antara Inspektur dengan Gubernur. 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.

4. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 36 Tahun 2020 tentang Budaya Kerja, Manajemen Kinerja Aparatur Sipil Negara dan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah

### **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 sebagai bahan bagi unit pelayanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan khususnya pada Inspektur Pembantu Wilayah I, II, III dan Inspektur Pembantu Khusus yang telah diberikan kepada publik 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 dan eksternal 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 pengolahan 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 setiap 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 Birokasi 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 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	1	2	3	4
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 penangan	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:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = ..... x 25  
=.....(lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- c. 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	3 (enam) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	10 (Sepuluh) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks	6 (enam) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (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 hingga penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dimulai dari tanggal 14 Agustus sampai dengan 15 September 2023, dilaksanakan pada jam dan hari kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	14 s.d. 16 Agustus 2023
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	18 s.d 31 Agustus 2023
3	Pengolahan Data Indeks	1 s.d. 8 September 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	11 s.d. 15 September 2023

### 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 Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berjumlah 44 pemohon layanan. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 50 responden/pemohon layanan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 44 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 14 Agustus s.d. 15 September 2023 dengan metode pengisian kuesioner secara manual dan online melalui google form.

### 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	3.06
2	Prosedur pelayanan	3.04
3	Ketepatan dan Kecepatan	3.04
4	Kewajaran Biaya	3.88
5	Kesesuaian produk layanan	3.13
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.20
7	Perilaku Petugas	3.31
8	Sarana dan prasarana	3.79
9	Penanganan Pengaduan	3.04
	Rata-rata Tertimbang	3,28

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 =

Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,28 \times 25 = 82$

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 Jabatan Pekerjaan.

#### 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 pelayanan di bidang pengawasan 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	24
2	Perempuan	20
	Jumlah	44

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengisian kuesioner mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 24 orang sedangkan perempuan sebanyak 20 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	2	4,5%
2	30 - 39 thn	8	18,20%
3	40 - 49 thn	23	52,30%
4	> 50 thn	11	25%
	<b>JUMLAH</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengisian kuesioner mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 40 – 49 tahun yaitu sebanyak 23 orang dan kelompok umur 20 - 29 tahun ke atas paling sedikit yaitu 2 orang.

### 3.5.3 Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok SMA, D-III, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No.	Pendidikan	Responden	%
1	SMA	1	2,27%
2	Diploma III	1	2,27%
3	S-1	23	52,29%
4	S-2	18	40,90%
5	S-3	1	2,27%
	<b>JUMLAH</b>	<b>44</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 23 orang.

### 3.5.4 Berdasarkan Jenis Jabatan Pekerjaan

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

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1.	Jabatan administrasi	40	90,90%
2.	Jabatan fungsional	4	9,10%
	<b>JUMLAH</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan pelayanan mayoritas mempunyai jabatan pekerjaan sebagai jabatan administrasi yaitu sebanyak 27 orang.

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

Pemohon pelayanan yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 sebanyak 44 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 Perangkat Daerah;
- Lebih ditingkatkan kerjasama dalam pengawasan dan pelatihan serta klinik pengaduannya.

### **3.7 Rencana Tindak Lanjut**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur prosedur pelayanan, ketepatan dan kecepatan serta penanganan pengaduan dengan nilai **3,04**. Sehingga perlu peningkatan anggaran untuk pengembangan sumber daya manusia yang mengelola bidang pengawasan agar menunjang pelayanan publik.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 sebanyak 44 orang;
2. Karakteristik responden yang mengajukan pengisian kuisioner mayoritas laki-laki dan berumur antara 40 - 49 tahun, dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan jabatan pekerjaan sebagai jabatan administrasi;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur prosedur pelayanan, ketepatan dan kecepatan serta penanganan pengaduan dengan nilai **3,04** sehingga perlu peningkatan anggaran untuk pengembangan sumber daya manusia yang mengelola bidang pengawasan agar menunjang pelayanan publik.
4. Nilai Indeks Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 adalah **3,28** dengan nilai survei kepuasan masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **82** 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 2023 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 melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (top manager), pimpinan unit kerja 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 ini diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

**Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan Oleh Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah  
Pada Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah**

kuisisioner survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 dalam rangka mendapatkan Indeks kepuasan masyarakat dari outcome (hasil) program kegiatan di bidang pengawasan :

1. Perangkat Daerah :
2. Jabatan : (administrasi/fungsional) \*coret salah satu
3. Umur :
4. Pendidikan :
5. Jenis Kelamin :

1. Persyaratan Pelayanan :

- Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Perencanaan Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang dikeluarkan setiap tahun dan ditindak lanjuti dengan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) yang merupakan dasar pelaksanaan pengawasan oleh Inspektorat Termasuk Pengawasan Umum.

Apakah menurut saudara, persyaratan pelayanan setiap kegiatan pengawasan yang diberikan oleh Inspektorat sudah sesuai dengan jenis pelayanannya?

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Dalam melaksanakan Pengawasan termasuk pengawasan Umum, Tim Pemeriksa/Pengawas menyusun Program Kerja Pemeriksaan/Pengawasan dan langkah kerja pemeriksaan serta menyusun Kertas Kerja Pemeriksaan/Pengawasan.

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Inspektorat?

1. Tidak mudah
2. Kurang mudah
3. Mudah
4. Sangat Mudah

3. Waktu Pelaksanaan

- Waktu pelaksanaan pengawasan dilakukan berdasarkan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) Inspektorat Daerah yang merupakan penjabaran dari Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Rencana Pengawasan yang diterbitkan setiap tahun.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat cepat

4. Biaya / Tarif

- Biaya pelaksanaan pengawasan dianggarkan melalui APBD setiap tahun yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Inspektorat Daerah sebagai pelaksana pengawasan. Dengan demikian Perangkat Daerah (PD) yang menjadi Obyek Pengawasan tidak perlu menyiapkan biaya untuk Tim Pengawas.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

1. Sangat mahal
2. Cukup mahal
3. Murah
4. Gratis

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Produk pelaksanaan pengawasan berupa Laporan Hasil Pengawasan dengan spesifikasi antara lain memuat permasalahan serta kelemahan dalam pelaksanaan urusan pemerintahan daerah serta memuat rekomendasi yang wajib ditindak lanjuti oleh pihak yang menjadi obyek pengawasan.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

6. Kompetensi Pelaksana

- Pelaksana pengawasan dilakukan oleh pejabat fungsional yang mempunyai kompetensi sesuai dengan jenjang jabatan masing-masing pengawas.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten
4. Sangat kompeten

7. Perilaku Pelaksana

- Pelaksana pengawasan adalah pejabat fungsional yang mempunyai integritas serta kemampuan komunikasi dalam melaksanakan tugas pengawasan tanpa mengabaikan kode etik pengawasan.

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

1. Tidak sopan dan ramah
2. Kurang sopan dan ramah
3. Sopan dan ramah
4. Sangat sopan dan ramah

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

- Setiap pengaduan senantiasa diupayakan penanganan dengan ketentuan antara lain ; Obyek serta kriteria yang diadukan harus jelas, Identitas pengadu jelas (bukan Surat Kaleng).

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

1. Tidak ada
2. Ada tapi tidak berfungsi
3. Berfungsi kurang maksimal
4. Dikelola dengan baik

9. Sarana dan Prasarana

- Sarana dan prasarana dalam melaksanakan pengawasan disediakan oleh pemerintah daerah antara lain berupa biaya akomodasi, alat tulis, perangkat komputer dan lain-lain.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat baik

## **Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan Oleh Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Pada Kabupaten Se-Sulawesi Tengah**

Kuesioner survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 dalam rangka mendapatkan Indeks kepuasan masyarakat dari outcome (hasil) program kegiatan di bidang pengawasan pada Tahun 2023

1. Kabupaten :
2. Instansi :
3. Jabatan :
4. Umur :
5. Pendidikan :
6. Jenis Kelamin :

### 1. Persyaratan Pelayanan :

- Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Perencanaan Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang dikeluarkan setiap tahun dan ditindak lanjuti dengan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) yang merupakan dasar pelaksanaan pengawasan oleh Inspektorat Termasuk Pengawasan Umum.

Apakah menurut saudara, persyaratan pelayanan setiap kegiatan pengawasan yang diberikan oleh Inspektorat sudah sesuai dengan jenis pelayanannya?

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Dalam melaksanakan Pengawasan termasuk pengawasan Umum, Tim Pemeriksa/Pengawas menyusun Program Kerja Pemeriksaan/Pengawasan dan langkah kerja pemeriksaan serta menyusun Kertas Kerja Pemeriksaan/Pengawasan.

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Inspektorat?

1. Tidak mudah
2. Kurang mudah
3. Mudah
4. Sangat Mudah

### 3. Waktu Pelaksanaan

- Waktu pelaksanaan pengawasan dilakukan berdasarkan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) Inspektorat Daerah yang merupakan penjabaran dari Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Rencana Pengawasan yang diterbitkan setiap tahun.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat cepat

#### 4. Biaya / Tarif

- Biaya pelaksanaan pengawasan dianggarkan melalui APBD setiap tahun yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Inspektorat Daerah sebagai pelaksana pengawasan. Dengan demikian Perangkat Daerah (PD) yang menjadi Obyek Pengawasan tidak perlu menyiapkan biaya untuk Tim Pengawas.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

1. Sangat mahal
2. Cukup mahal
3. Murah
4. Gratis

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Produk pelaksanaan pengawasan berupa Laporan Hasil Pengawasan dengan spesifikasi antara lain memuat permasalahan serta kelemahan dalam pelaksanaan urusan pemerintahan daerah serta memuat rekomendasi yang wajib ditindak lanjuti oleh pihak yang menjadi obyek pengawasan.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

#### 6. Kompetensi Pelaksana

- Pelaksana pengawasan dilakukan oleh pejabat fungsional yang mempunyai kompetensi sesuai dengan jenjang jabatan masing-masing pengawas.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten
4. Sangat kompeten

7. Perilaku Pelaksana

- Pelaksana pengawasan adalah pejabat fungsional yang mempunyai integritas serta kemampuan komunikasi dalam melaksanakan tugas pengawasan tanpa mengabaikan kode etik pengawasan.

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

1. Tidak sopan dan ramah
2. Kurang sopan dan ramah
3. Sopan dan ramah
4. Sangat sopan dan ramah

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

- Setiap pengaduan senantiasa diupayakan penanganan dengan ketentuan antara lain ; Obyek serta kriteria yang diadukan harus jelas, Identitas pengadu jelas (bukan Surat Kaleng).

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

1. Tidak ada
2. Ada tapi tidak berfungsi
3. Berfungsi kurang maksimal
4. Dikelola dengan baik

9. Sarana dan Prasarana

- Sarana dan prasarana dalam melaksanakan pengawasan disediakan oleh pemerintah daerah antara lain berupa biaya akomodasi, alat tulis, perangkat komputer dan lain-lain.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat baik

TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN

By : <http://teorionline.wordpress.com/>

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Source : Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta : Salemba Empat, p. 159

RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT 2023

NO.	PROVINSI/ KABUPATEN	PERANGKAT DAERAH	Jenis Jabatan (Administrasi/ Fungsional)	Jabatan dalam Instansi	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin
1	2	3	4	5	6	7	8
1	PROVINSI	Dinas Nakertrans Prov. Sulteng	Administrasi	Kasubag Kepeg & Umum	54	S2	Laki-Laki
2	PROVINSI	DP2KB Prov. Sulteng	Administrasi	Kasubag kepegawaen dan umum Dinas P2KB. prov sulteng	42	S 1	Laki-Laki
3	PROVINSI	Dinas Koperasi UKM Prov. Sulteng	Administrasi	Pengadministrasi Kepegawaian	49	SLTA	Perempuan
4	PROVINSI	Dinas Lingkungan Hidup Prov. Sulteng	Administrasi	Kasubbag Program, Keuangan dan Aset	53	S2	Perempuan
5	PROVINSI	Satuan Polisi Pamong Praja Prov Sulteng	Administrasi	Kasubbag Kepegawaian dan Umum	44	S2	Perempuan
6	PROVINSI	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN Prov. Sulteng	Administrasi	Kasubag Kepegawaian dan Umum Dispusaka Prov. Sulteng	43	S2	Laki-Laki
7	PROVINSI	Sat.Pol PP sub.bid. Damkar Prov. Sulteng	Administrasi	Kepala seksi Pencegahan dan Peningkatan SDM	52	S2	Laki-Laki
8	PROVINSI	Drs. Rifki Anata Mustaqim, M. Si	Administrasi	Kepala Badan Pendapatan Daerah	56	S2	Laki-Laki
9	PROVINSI	Dinas Koperasi, UKM Provinsi Sulawesi Tengah	Administrasi	Kepala Dinas	45	S2	Laki-Laki
10	PROVINSI	Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah	Administrasi	Analisis Rencana Program Dan Kegiatan	38	S 1	Perempuan
11	PROVINSI	Badan Kepegawaian Daerah	Administrasi	Kasubbag Program keuangan dan aset	42	S 1	Laki-Laki
12	PROVINSI	Badan Penanggulangan Daerah Provinsi Sulawesi tengah	Administrasi	Kasub Keuangan dan Aset	55	S 2	Perempuan
13	PROVINSI	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. Sulteng	Administrasi	Kepala Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan	43	S 1	Laki-Laki
14	PROVINSI	Dinas Kesehatan Prov. Sulteng	Administrasi	Kasubag Keuangan dan Asset	48	S 1	Perempuan
15	PROVINSI	BPKAD PROVINSI SULAWESI TENGAH	Administrasi	KEPALA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DAN UMUM	51	S 1	Perempuan
16	PROVINSI	Badan Penghubung Daerah Provinsi Sulawesi Tengah	Administrasi	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	49	S 2	Perempuan
17	PROVINSI	Bappeda	Administrasi	Pelaksana	48	S 2	Laki-Laki
18	PROVINSI	DP2KB	Administrasi	Pengelola Penilaian Kinerja	32	D 3	Perempuan
19	PROVINSI	Dinas Pemuda fn Olahraga Prov. Sulteng	Administrasi	Kasub Keuangan dn Aset	55	S 1	Laki-Laki
20	PROVINSI	Dinas perpustakaan dan Kearsipan	Administrasi	Kasub.bag Keuangan dan Asset	49	S 2	Perempuan
21	PROVINSI	Dinas Komunikasi,Informatika, Persandian dan Statistik	Administrasi	Staf	52	S 1	Perempuan
22	PROVINSI	Dinas Pangan Provinsi Sulawesi Tengah	Administrasi	Kasubag Program Keuangan dan Aset	42	S 1	Laki-Laki
23	PROVINSI	DPMPTSP	Administrasi	Sekretaris	51	S 2	Laki-Laki
24	PROVINSI	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Prov. Sulteng	Administrasi	Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset	47	S 2	Perempuan
25	PROVINSI	Dinas Pendidikan Provunsi	Administrasi	Kasubag. Kepegawaian dan Umum	42	S 2	Laki-Laki
26	Parigi Moutong	Inspektorat Daerah Kabupaten Parigi Moutong	Administrasi	Kasubag analisis dan Evaluasi	30	S 2	Laki-Laki
27	Parigi Moutong	Administrasi Pemerintahan	Administrasi	Kepala Bagian	44	S1	Laki-Laki

28	Parigi Moutong	Administrasi Pemerintahan	Administrasi	Kasubag Administrasi Pemerintahan	53	S1	Laki-Laki
29	Poso	Tata Pemerintahan Setda Kab. Poso	Administrasi	Kepala Bagian Tata Pemerintahan	43	S2	Laki-Laki
30	Poso	Tata Pemerintahan Setda Kab. Poso	Administrasi	Staf	24	S1	Perempuan
31	Poso	Tata Pemerintahan Setda Kab. Poso	Administrasi	Staf	29	S1	Perempuan
32	Tojo Una Una	Inspektorat Daerah Kab. Tojo Una-una	Fungsional	Pengawas Pemerintahan Pertama	39	S1	Perempuan
33	Tojo Una Una	Sekretariat Daerah - Otonomi Daerah	Administrasi	Kasubag Kerjasama & Otonomi Daerah	40	S1	Perempuan
34	Tojo Una Una	Tata Pemerintahan	Administrasi	Kasubag Administrasi Kewilayahan	40	S1	Laki-Laki
35	Banggai	Tata Pemerintahan Setda Kab. Banggai	Fungsional	Koordinator Sub Bagian Otonomi Daerah	36	S1	Laki-Laki
36	Banggai Laut	Pemerintahan	Fungsional	Analisis Kebijakan Ahli Muda	32	S1	Laki-Laki
37	Banggai Kepulauan	Tata Pemerintahan Setda Kab. Banggai Kepulauan	Administrasi	Kasubag Otonomi Daerah	36	S1	Laki-Laki
38	Buol	Sekretariat Daerah - Kabupaten Buol	Fungsional	Analisis Kebijakan Ahli Muda	42	S1	Perempuan
39	Toli Toli	Sekretariat Daerah - Kabupaten Toli Toli	Administrasi	Kabag Pemerintahan	41	S2	Laki-Laki
40	Toli Toli	Organisasi Setda Kab. Toli Toli	Administrasi	Kepala Bagian Organisasi	43	S2	Perempuan
41	Toli Toli	PBJ Setda Kab. Toli Toli	Administrasi	Kepala Bagian	53	S1	Laki-Laki
42	Toli Toli	Sekretariat Daerah - Kabupaten Toli Toli	Administrasi	Kasubag Keuangan	46	S1	Perempuan
43	Donggala	Tata Pemerintahan Setda Kab. Donggala	Administrasi	Kepala Bagian	47	S3	Perempuan
44	Donggala	Tata Pemerintahan Setda Kab. Donggala	Administrasi	Staf	39	S1	Laki-Laki

**JAWABAN RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT 2023**

NO.	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Pelaksanaan	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Sarana dan Prasarana
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Sangat sesuai	mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
2	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Sangat baik
3	Sesuai	mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
4	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
5	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
6	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Sangat baik
7	Kurang sesuai	Kurang mudah	Kurang cepat	Gratis	Kurang sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Berfungsi kurang maksimal	Baik
8	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Sangat baik
9	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
10	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
11	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kurang kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Cukup
12	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
13	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Berfungsi kurang maksimal	Baik
14	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Berfungsi kurang maksimal	Baik
15	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
16	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
17	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
18	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
19	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
20	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Ada tapi tidak berfungsi	Cukup
21	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
22	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
23	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
24	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Sangat baik
25	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
26	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
27	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Berfungsi kurang maksimal	Baik
28	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Berfungsi kurang maksimal	Baik
29	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
30	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
31	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
32	Sesuai	mudah	Cepat	Tidak mahal	Sangat sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
33	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
34	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	sangat baik

35	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
36	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
37	sangat sesuai	sangat mudah	Cepat	Murah	Sangat sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	sangat baik
38	Sesuai	mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
39	Sesuai	mudah	sangat cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Cukup
40	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Berfungsi kurang maksimal	Baik
41	Sesuai	mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Cukup
42	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik
43	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Kurang Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Berfungsi kurang maksimal	Baik
44	Sesuai	mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Dikelola dengan baik	Baik