



# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**INSPEKTORAT DAERAH**

**KABUPATEN BULELENG**

**PERIODE DESEMBER TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga dapat diselesaikan Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng Periode Desember Tahun 2023. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh pegawai atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun sebagaimana yang diharapkan.

Singaraja, 19 Desember 2023

Inspektur Daerah Kabupaten Buleleng



**I Putu Karuna, S.H.**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 19660602 199403 1 011

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat Daerah, pada pasal 14 menyatakan bahwa Inspektorat mempunyai tugas membantu Bupati dalam membina dan mengawasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah.

Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sipil negara yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur kinerja aparatur di Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan kepada *Stakeholder* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng dan mendengarkan serta menyerap aspirasi *Stakeholder* perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT".

### 1.2. Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat didasari oleh:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor B/2459/M.PANRB/2016 tanggal 14 Desember 2016 Hal Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat Daerah.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan kepada *Stakeholder* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng dan sekaligus sebagai media penyerap aspirasi *Stakeholder* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng yang berupa saran sekaligus kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan kedepannya.

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap bulan, 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

### 2.2. Tahapan Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam beberapa tahapan, yaitu:

1. Persiapan
2. Pengumpulan Data
3. Pengolahan dan Analisa Data
4. Penyusunan Laporan

### 2.3. Metode dan Unsur Survei

Metode penyebaran kuesioner memanfaatkan sistem aplikasi yang sudah familiar digunakan yaitu google form, pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan link kuesioner ke sejumlah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng dan berbagai kalangan. Survei pada google form didesain bersifat *anonym* (rahasia), hal ini bertujuan agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa adanya rasa kekhawatiran akan adanya intervensi dikarenakan identitasnya akan diketahui oleh orang lain dan responden dapat memberikan masukan serta saran secara jujur dan terbuka.

Dalam penyusunan pertanyaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng Periode Bulan Desember 2023 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik, dimana pertanyaan yang disusun wajib mewakili 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari sangat puas/puas sampai dengan tidak puas/puas. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai 1;
2. Kurang baik, diberi nilai 2;
3. Baik, diberi nilai 3;
4. Sangat baik, diberi nilai 4

#### **2.4. Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng mulai tanggal 1 s.d. 18 Desember 2023 dan dilaporkan pada 19 Desember 2023.

### BAB III

#### HASIL PENILAIAN

Pengumpulan data melalui kuesioner memanfaatkan media *google form* dengan judul Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng Periode Bulan Desember Tahun 2023 didapatkan hasil sebagai berikut:

#### 3.1. Berdasarkan Jenis Kelamin

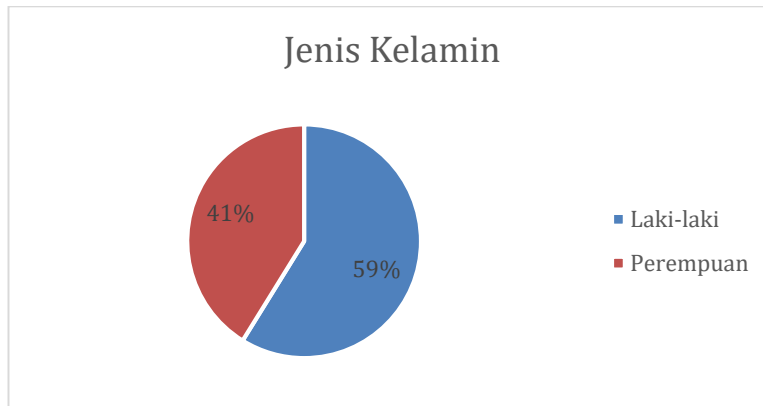


Diagram Pie di atas menunjukkan bahwa dari 34 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan Jenis Kelamin diantaranya Laki-laki sebesar 58,8% (20 orang) dan Perempuan sebesar 41,2% (14 orang).

#### 3.2. Berdasarkan Rentan Umur

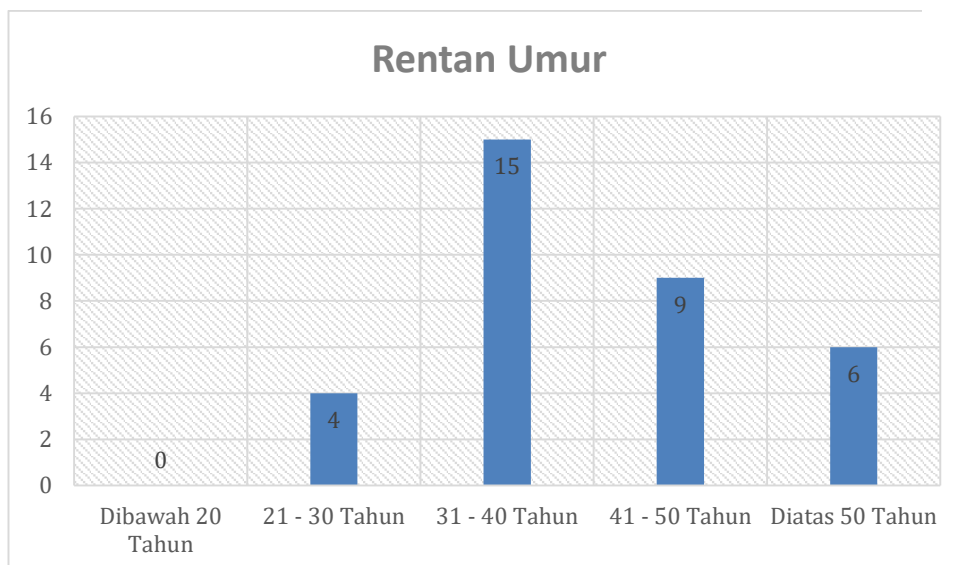


Diagram batang diatas menunjukkan bahwa dari 34 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner via *google form* berdasarkan Rentan Umur diantaranya Rentan Umur diatas 50 tahun sebanyak 17,6% (6 orang), Rentan Umur 41-50 tahun sebanyak 26,5% (9 orang), Rentan Umur 31-40 tahun sebanyak 44,1% (15 orang), Rentan Umur 21-30 tahun sebanyak 11,8% (4 orang), dan Rentan Umur dibawah 20 tahun sebanyak 0% (0 orang).

### 3.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

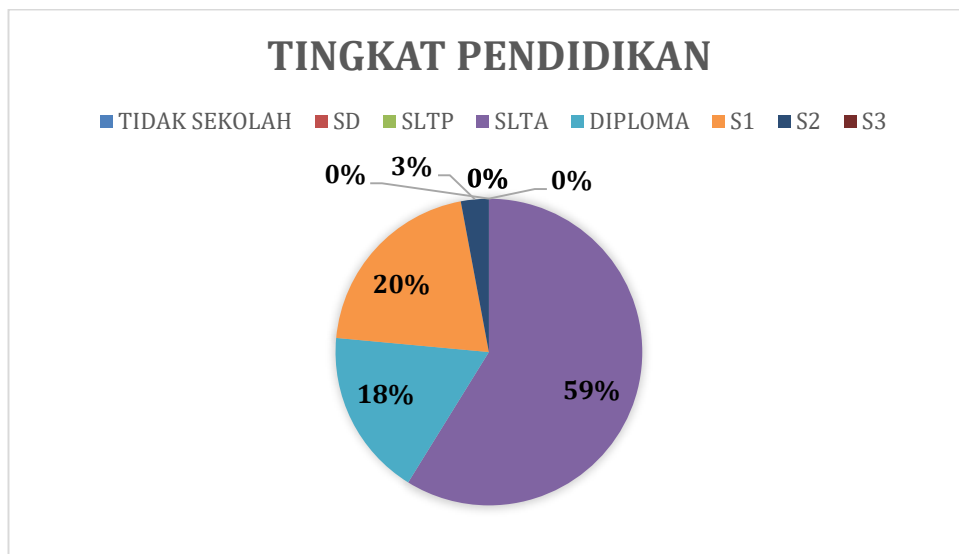


Diagram Pie di atas menunjukkan bahwa dari 34 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner via google form berdasarkan tingkat pendidikan diantaranya S3 sebanyak 0% (0 orang), S2 sebanyak 2,9% (1 orang), S1 sebanyak 20,6% (7 orang), Diploma 17,6% (6 orang), SLTA 58,8% (20 orang), SLTP sebanyak 0% (0 orang), SD sebanyak 0% (0 orang), dan Tidak Sekolah sebanyak 0% (0 orang).

### 3.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

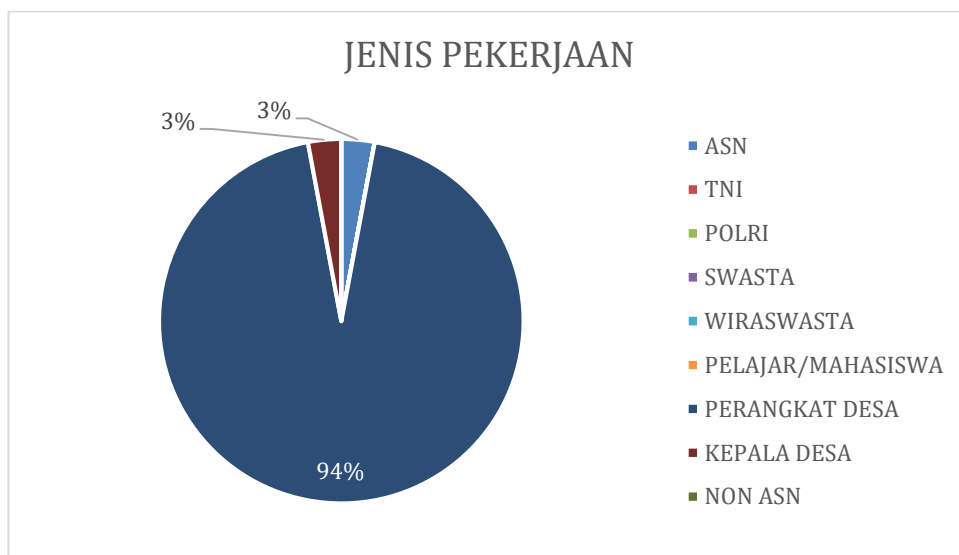


Diagram Pie diatas menunjukkan bahwa 34 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner via google form berdasarkan jenis pekerjaan diantaranya ASN sebanyak 2,9% (1 orang), TNI sebanyak 0% (0 orang), POLRI sebanyak 0% (0 orang), Swasta sebanyak 0% (0 orang), Wiraswasta sebanyak 0% (0 orang), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 0% (0 orang), Kepala Desa sebanyak 2,9% (1 Orang), Perangkat Desa sebanyak 94,1% (32 orang), dan Non ASN sebanyak 0% (0 orang).



### 3.5. Berdasarkan Jenis Pelayanan

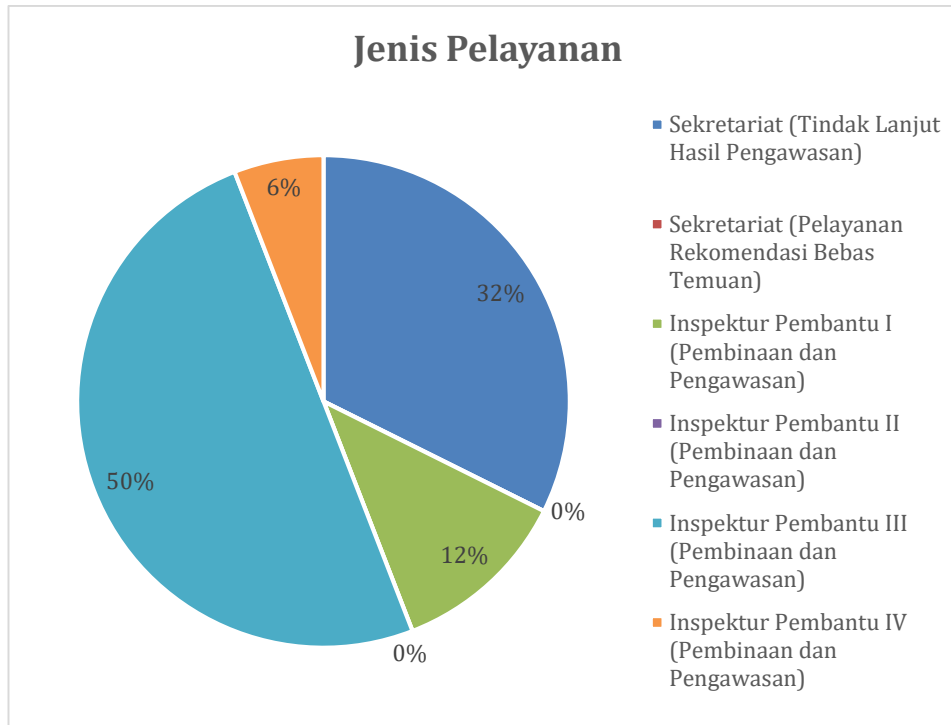


Diagram Pie diatas menunjukkan bahwa 34 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner via google form berdasarkan jenis pelayanan diantaranya Sekretariat (Tindak Lanjut Hasil Pengawasan) sebanyak 32,4% (11 orang), Sekretariat (Pelayanan Rekomendasi Bebas Temuan) sebanyak 0% (0 orang), Inspektur Pembantu I (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 11,8% (4 orang), Inspektur Pembantu II (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 0% (0 orang), Inspektur Pembantu III (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 50,0% (17 orang), dan Inspektur Pembantu IV (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 5,9% (2 orang).

### 3.6. Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan yang didapat berdasarkan pengisian kuesioner melalui media *google form* diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai sebesar 88,23, maka kinerja Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30. Untuk Rata-rata (NRR) per unsur diuraikan dalam tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,588
2	Prosedur	3,265
3	Waktu Pelayanan	3,294
4	Biaya/tarif	4,000
5	Produk Layanan	3,441
6	Kompetensi Pelaksana	3,382
7	Perilaku Pelaksana	3,441
8	Maklumat Pelayanan	3,382
9	Penanganan Pengaduan	4,000

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 4,000, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Prosedur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,265. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng tergolong Baik. Namun tentunya hasil ini nantinya akan menjadi tolak ukur meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya agar semakin maksimal.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang mengisi dan melengkapi kuesioner sebanyak 34 orang;
2. Jumlah responden yang mengisi kuesioner via google form berdasarkan Jenis Kelamin diantaranya Laki-laki sebesar 58,8% (20 orang) dan Perempuan sebesar 41,2% (14 orang);
3. Jumlah responden yang mengisi kuesioner via google form berdasarkan diantaranya Rentan Umur diantaranya Rentan Umur diatas 50 tahun sebanyak 17,6% (6 orang), Rentan Umur 41-50 tahun sebanyak 26,5% (9 orang), Rentan Umur 31-40 tahun sebanyak 44,1% (15 orang), Rentan Umur 21-30 tahun sebanyak 11,8% (4 orang), dan Rentan Umur dibawah 20 tahun sebanyak 0% (0 orang);
4. Jumlah responden yang mengisi kuesioner via google form berdasarkan tingkat pendidikan diantaranya S3 sebanyak 0% (0 orang), S2 sebanyak 2,9% (1 orang), S1 sebanyak 20,6% (7 orang), Diploma 17,6% (6 orang), SLTA 58,8% (20 orang), SLTP sebanyak 0% (0 orang), SD sebanyak 0% (0 orang), dan Tidak Sekolah sebanyak 0% (0 orang);
5. Jumlah responden yang mengisi kuesioner di google form berdasarkan jenis pekerjaan diantaranya ASN sebanyak 2,9% (1 orang), TNI sebanyak 0% (0 orang), POLRI sebanyak 0% (0 orang), Swasta sebanyak 0% (0 orang), Wiraswasta sebanyak 0% (0 orang), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 0% (0 orang), Kepala Desa sebanyak 2,9% (1 Orang), Perangkat Desa sebanyak 94,1% (32 orang), dan Non ASN sebanyak 0% (0 orang);
6. Jumlah responden yang mengisi kuesioner via google form berdasarkan jenis pelayanan diantaranya Sekretariat (Tindak Lanjut Hasil Pengawasan) sebanyak 32,4% (11 orang), Sekretariat (Pelayanan Rekomendasi Bebas Temuan) sebanyak 0% (0 orang), Inspektur Pembantu I (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 11,8% (4 orang), Inspektur Pembantu II (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 0% (0 orang), Inspektur Pembantu III (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 50,0% (17 orang), dan Inspektur Pembantu IV (Pembinaan dan Pengawasan) sebanyak 5,9% (2 orang);
7. Persentase SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng pada periode Desember 2023 sebesar 88,23% dan masuk kategori BAIK; dan

8. Unsur yang dimiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 4,000, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Prosedur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,265.

#### **4.2. Rekomendasi**

Tindak lanjut yang akan kami lakukan berdasarkan kesimpulan diatas yaitu :

1. Memberi arahan kepada seluruh ASN di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng agar didalam memberikan pelayanan wajib melaksanakan yang terbaik dengan menentukan target waktu yang efektif dan efisien, memanfaatkan teknologi informasi dalam menyediakan aksesibilitas informasi yang baik, serta melaksanakan sosialisasi terkait prosedur pelayanan yang ada di Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng kepada pengguna layanan.
2. Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar menjadi perhatian bagi para pelaksana pelayanan publik Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng dan dipastikan setiap penerima pelayanan publik Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng mengisi SKM sesuai dengan link yang disediakan Tim pengelola SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng. Hal tersebut bertujuan agar hasil SKM menjadi tolak ukur dan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng kedepannya.

**LAMPIRAN : Pengelolaan Data SKM**

Res	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
27	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
Σ Nilai / Unsur	122	111	112	136	117	115	117	115	136	
NRR / Unsur	3,588	3,265	3,294	4,000	3,441	3,382	3,441	3,382	4,000	
NRR Tertimbangan	0,398	0,362	0,366	0,444	0,382	0,375	0,382	0,375	0,444	3,529
<b>IKM Unit Pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Buleleng</b>										<b>88,23</b>
										<b>Baik</b>

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbangan
- \*\* ) = Jumlah NRR Tertimbangan x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbangan = NRR per unsur x 0,111

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Persyaratan	0,398
2	Prosedur	0,362
3	Waktu Pelayanan	0,366
4	Biaya/tarif	0,444
5	Produk Layanan	0,382
6	Kompetensi Pelaksana	0,375
7	Perilaku Pelaksana	0,382
8	Maklumat Pelayanan	0,375
9	Penanganan Pengaduan	0,444
<b>IKM UNIT PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH</b>		<b>88,23</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