



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BANTUL



Inspektorat.bantulkab.go.id



Jl. Prof. Dr. Soepomo, Mandingan,
Ringinharjo, Kecamatan Bantul,
Kabupaten Bantul,
Daerah Istimewa Yogyakarta, 55712



Inspektorat@bantulkab.go.id



(0274) 367325

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya, sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2022 dapat terselesaikan.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif, serta berbasis kebutuhan masyarakat.

Dengan adanya hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, diharapkan Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Disamping itu hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai bahan perencanaan pengusulan penganggaran terhadap unsur-unsur pelayanan yang hasilnya belum memuaskan.

Mengingat keterbatasan dalam penyusunan Laporan SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul, mohon maaf jika masih terdapat kesalahan dalam penyusunan laporan maupun perhitungan, kami mohon kritik dan saran untuk perbaikan kedepannya.

Demikian yang dapat disampaikan. Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan SKM ini. Mudah-mudahan dengan Laporan Penyusunan SKM ini dapat memberikan manfaat yang positif dalam peningkatan kinerja Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul dimasa yang akan datang.

Bantul, 2 Januari 2023



Hermawan Setiaji, SIP, MH
NIP. 19740322199311001

RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul kepada Perangkat Daerah dan masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat Perangkat Daerah dan masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul pada tahun 2022 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2021 dan tahun 2020. Hasil SKM pada tahun 2020 adalah 78,89 dan tahun 2021 adalah 81,76, sedangkan untuk tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 90,91 memperoleh nilai A dengan kategori "sangat baik".

Pelayanan publik yang diselenggarakan Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul selama tahun 2022 menunjukkan dua unsur pelayanan yang mendapat nilai tinggi adalah Biaya/tarif dengan nilai 3,98 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dengan nilai 3,96, sedangkan dua unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain kompetensi pelaksana dengan nilai 3,46, dan Persyaratan dengan nilai 3,47.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 DASAR HUKUM	2
1.3 TUJUAN DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
1.4 PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 PELAKSANA SKM	6
2.2 METODE PENGUMPULAN DATA	6
2.2.1 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.2.2 Metode Pengolahan Data.....	8
2.2.3 Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	9
2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA	9
2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM	10
2.5 JUMLAH RESPONDEN	10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS	11
3.1 PROFIL RESPONDEN	11
3.1.1 Responden berdasarkan kelompok umur.	11
3.1.2 Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan	13
3.1.3 Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan.....	13
3.1.4 Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin.....	15
3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)	16
3.3 ANALISIS	18
BAB IV PENUTUP	20
4.1 KESIMPULAN	20
4.2 REKOMENDASI	20
LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 2. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
Tabel 3. Hasil Perhitungan IKM Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2022	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Responden SKM berdasarkan Kelompok Umur	12
Gambar 2. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pendidikan	13
Gambar 3. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pekerjaan.....	14
Gambar 4. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin.....	15
Gambar 5. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Layanan	16
Gambar 6. Tren Nilai IKM Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2020- 2022	18
Gambar 7. Grafik Perkembangan Nilai Per Unsur Pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2020- 2022	19

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) SDM aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, SDM aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja

pelayanan (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).

- f. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

Pengukuran IKM mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, selanjutnya dapat disusun strategi pembenahan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.

1.2 DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);

- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- f. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
- g. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
- h. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;
- i. Peraturan Bupati Bantul Nomor 125 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul.

1.3 TUJUAN DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;

- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4 PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

- b. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

- c. **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.

- d. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

- e. **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.

f. **Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul dengan membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

2.2.1 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada perangkat daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan pada tahun 2022. Kuesioner dibagikan secara manual maupun *online* melalui link yang ada di website Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul atau *scan barcode*. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ada dalam kuesioner SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul, antara lain:

i. Persyaratan

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

ii. Sistem, mekanisme dan prosedur

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

iii. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

iv. 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.

v. 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.

vi. Kompetensi pelaksana

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

vii. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

viii. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

ix. 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).

2.2.2 Metode Pengolahan Data

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM penyelenggara layanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Konversi} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategori

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

2.2.3 Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara *online* dengan menggunakan aplikasi SKM yang dimiliki Kabupaten Bantul;
- b. Dari aplikasi SKM diperoleh penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Nilai IKM dikategorikan dengan menggunakan tabel sebagaimana diatas.

2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul. Pengumpulan data dilakukan secara manual (pembagian lembar kuesioner) atau secara *online* baik melalui link, *scan barcode* maupun mengisi di website Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul.

2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Waktu pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah selama 1 (satu) tahun kalender, dimulai pada Januari 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.

Tabel 2. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data	1 (satu) tahun
3	Pengolahan dan Analisis Data Survei	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan Laporan	5 (lima) hari kerja

2.5 JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang ditetapkan sebagai target kuesioner SKM per tahun sesuai kesepakatan adalah 660 orang. Jika target responden tidak tercapai, maka nilai IKM dianggap nol (0) walaupun nilai yang diperoleh tinggi. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul dengan 2 jenis layanan, yaitu layanan informasi dan layanan konsultasi.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS

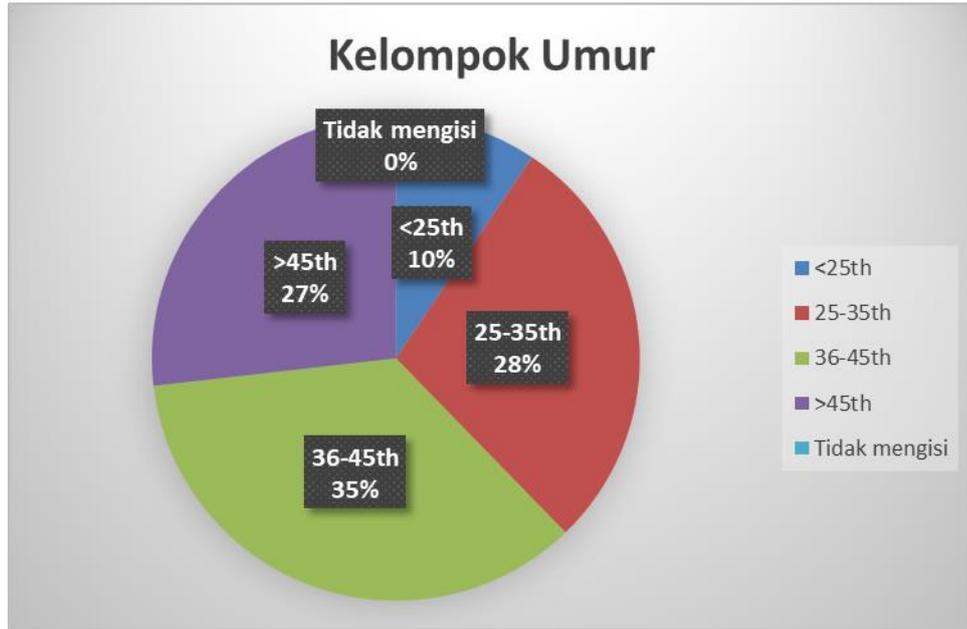
3.1 PROFIL RESPONDEN

Pada sub bab ini akan disajikan profil responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir serta pekerjaan utama. Pada sub bab ini juga akan diuraikan hasil pengujian kualitas data untuk mengetahui kecenderungan jawaban yang diberikan responden.

3.1.1 Responden berdasarkan kelompok umur.

Umur responden dibagi menjadi empat kelompok umur yaitu umur dibawah 25 tahun, antara 25 sampai dengan 35 tahun, antara 36 sampai dengan 45 tahun, dan umur diatas 45 tahun. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok umur. Untuk menghindari *overlapping* dalam pengelompokan umur, kelompok usia pertengahan mulai dari usia 25 tahun dan kelompok usia lanjut mulai usia 45 tahun.

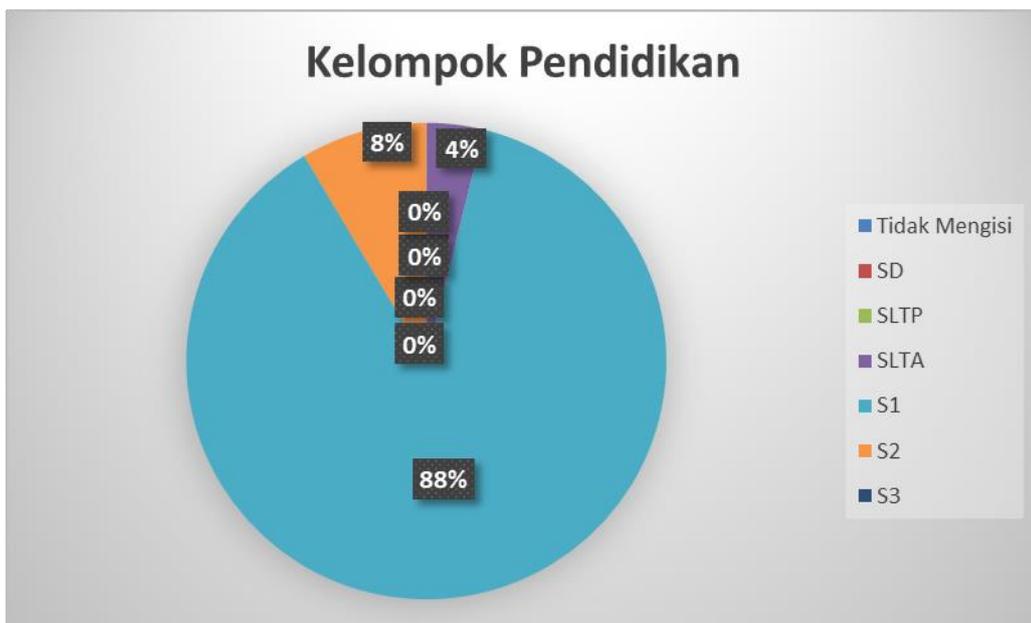
Responden survei ini sebagian besar berada dalam kelompok umur 36-45 tahun yang mencapai 35,43%. Urutan kedua adalah responden pada kelompok umur 25-35 tahun yaitu 28,32%. Urutan ketiga adalah responden pada kelompok umur diatas 45 tahun yaitu 26,81%. Urutan keempat adalah responden pada kelompok umur dibawah 25 tahun yaitu 9,44%. Untuk responden yang tidak mengisi kolom umur adalah 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Data Responden SKM berdasarkan Kelompok Umur

3.1.2 Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Pendidikan responden dibagi menjadi enam kelompok yaitu SD, SMP, SMA, S1, S2 dan S3. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok pendidikan. Responden survei ini sebagian besar berada pada kelompok pendidikan S1 yang mencapai 87,66%. Urutan kedua adalah kelompok pendidikan S2 yang mencapai 8,49%. Responden kelompok pendidikan SD, SMP, S3 dan tidak mengisi form tidak ada atau 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini:



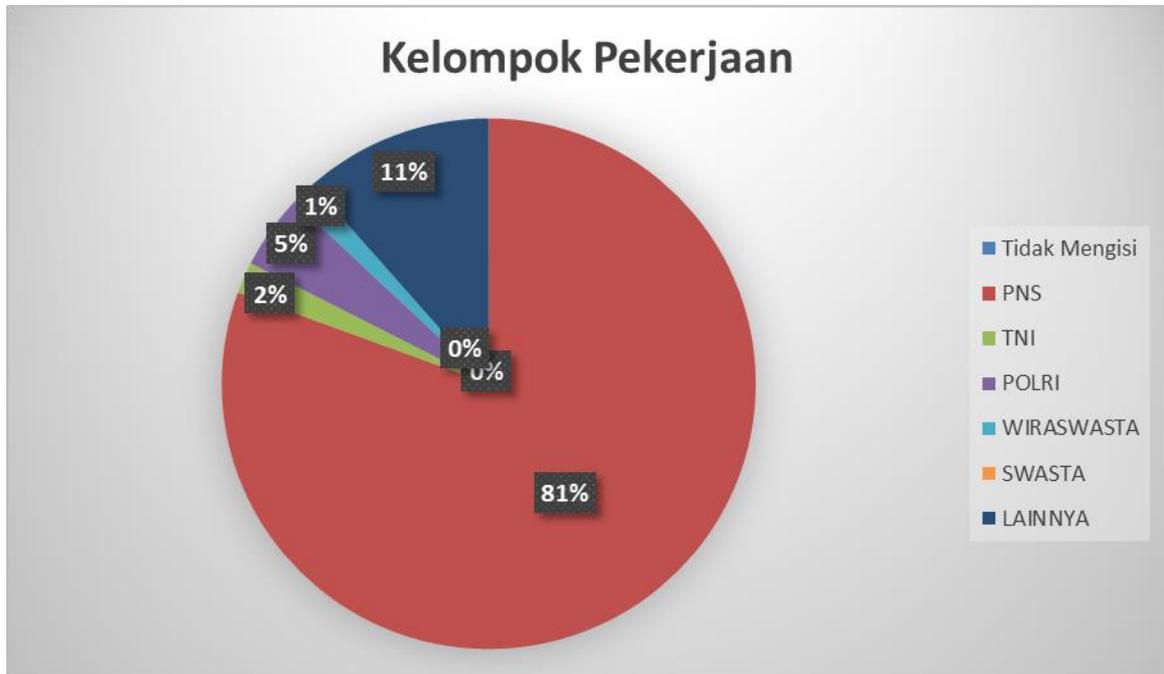
Gambar 2. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pendidikan

3.1.3 Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

Pekerjaan responden dibagi menjadi enam kelompok yaitu PNS, TNI, POLRI, Wiraswasta, Swasta dan lainnya. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok pekerjaan.

Responden survei ini sebagian besar ada pada kelompok pekerjaan PNS yang mencapai 80,57%. Urutan kedua adalah responden dengan kelompok pekerjaan lainnya dengan jumlah 11,49%. Urutan ketiga adalah responden dengan kelompok pekerjaan Polri dengan jumlah 4,51%. Urutan keempat adalah responden dengan kelompok pekerjaan TNI dengan jumlah 1,92%. Urutan kelima

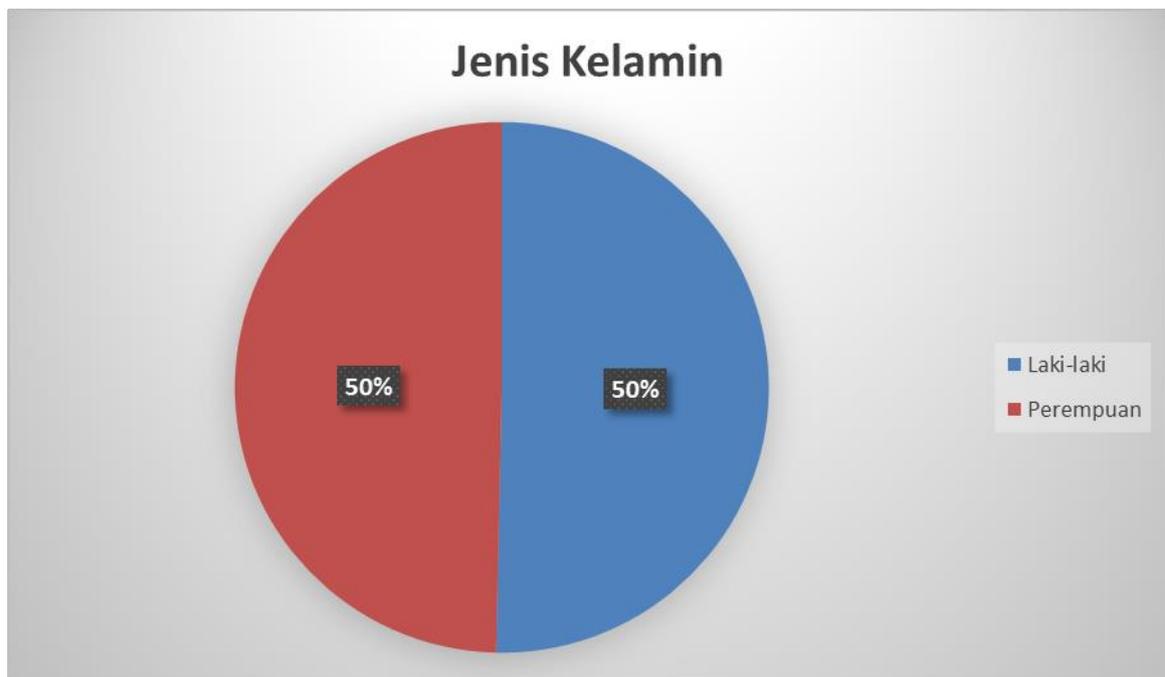
adalah responden dengan kelompok pekerjaan Wiraswasta dengan jumlah 1,5%. Untuk responden dengan kelompok pekerjaan swasta dan responden yang tidak mengisi kolom pekerjaan tidak ada atau 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3 dibawah ini :



Gambar 3. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

3.1.4 Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

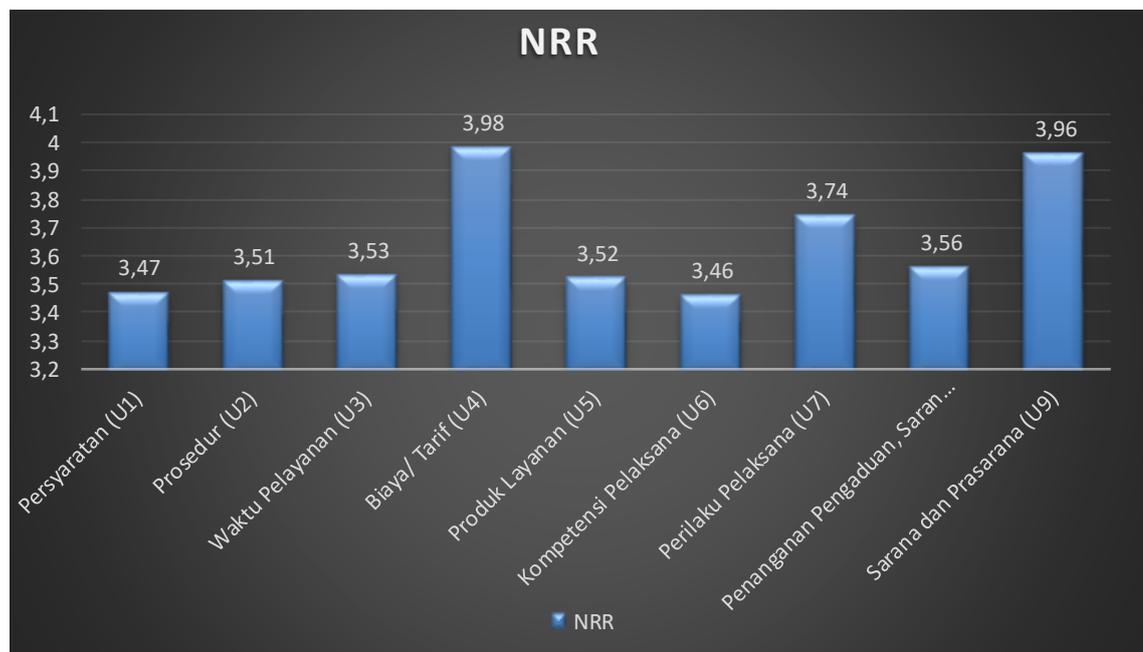
Kelompok responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul untuk responden laki-laki mencapai 50,34%. Untuk responden laki-laki mencapai 49,66%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4 dibawah ini:



Gambar 4. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

Hasil dari pengolahan data SKM melalui aplikasi SKM Kabupaten Bantul dengan jumlah total 731 responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul yang diselenggarakan mulai Bulan Januari sampai dengan bulan Desember tahun 2022, diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 5. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Layanan

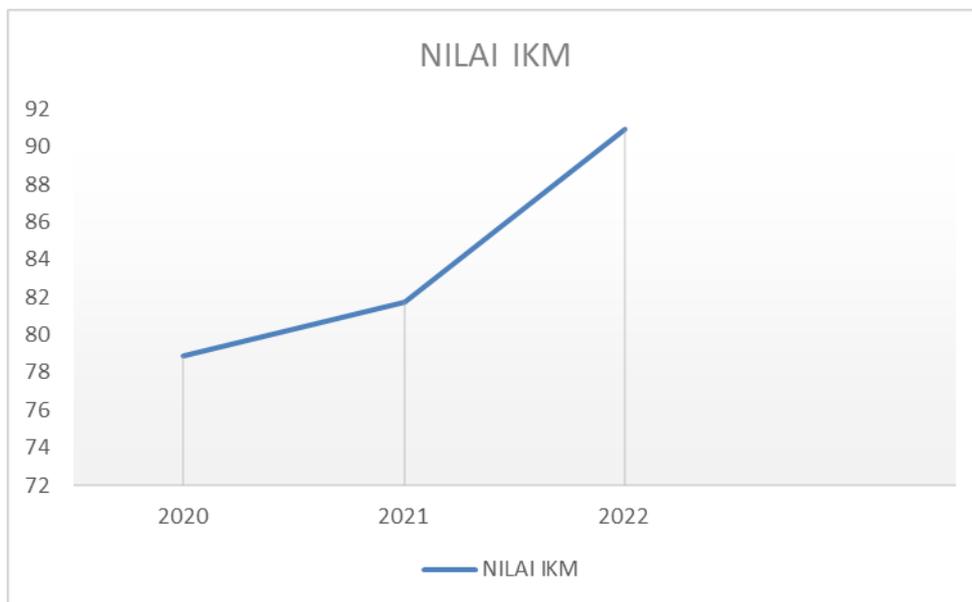
Tabel 3. Hasil Perhitungan IKM Inspektorat Daerah Kabupaten
Bantul Tahun 2022

	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U 1	U 2	U 3	U4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	Persyar atan	Prosed ur	Waktu Pelayan an	Biay a/ Tarif	Produ k Layan an	Kompete nsi Pelaksa na	Perilak u Pelaksa na	Sarana dan Prasara na	Penanga nan Pengadu an. Saran dan Masukan	
Jumlah	2534	2564	2582	2907	2570	2532	2736	2602	2898	
NRR/ Unsur	3,466	3,508	3,532	3,977	3,516	3,464	3,743	3,560	3,964	
NRR Tertimbang/ Unsur	0,385	0,390	0,392	0,442	0,391	0,385	0,416	0,396	0,440	3,637
IKM Unit Pelayanan										90,914
Nilai										A (Sangat Baik)

Sumber: Aplikasi SKM Kabupaten Bantul, 2022

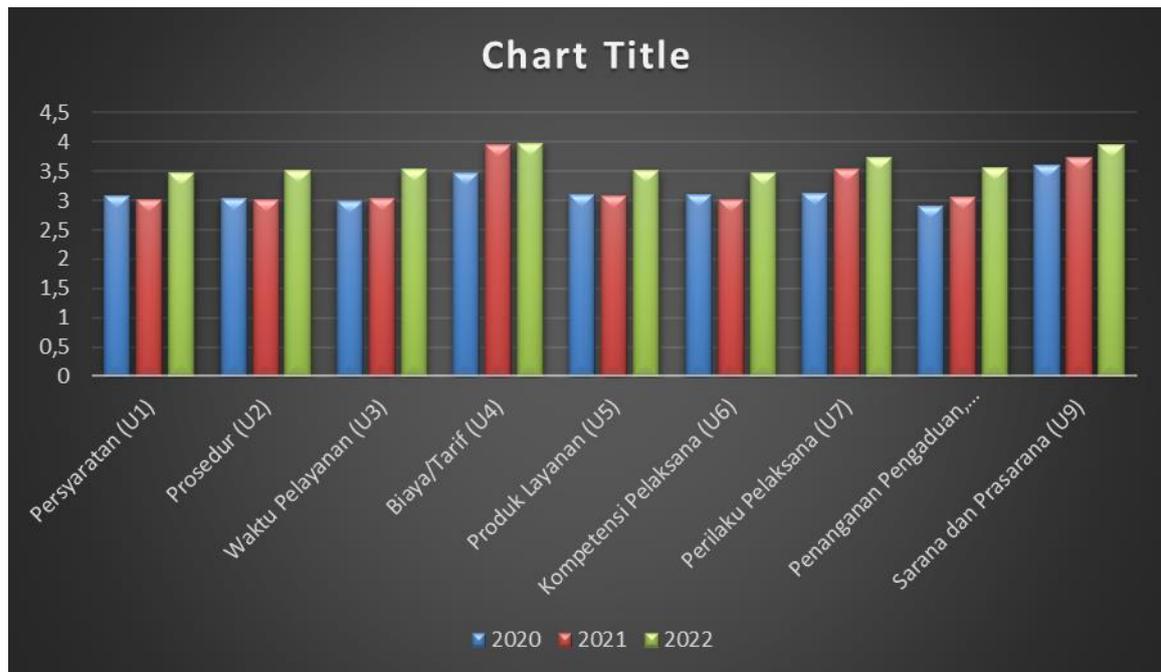
3.3 ANALISIS

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul pada tahun 2022 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2021 dan tahun 2020. Hasil SKM pada tahun 2020 adalah 78,89 dan tahun 2021 adalah 81,76, sedangkan untuk tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 90,91 memperoleh nilai A dengan kategori “sangat baik”.



Gambar 6. Tren Nilai IKM Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2020-2022

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala dapat melihat perubahan tingkat kepuasan Perangkat Daerah dan masyarakat dalam menerima layanan publik yang diselenggarakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul. Hasil survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna layanan publik, sebagai bahan pengambil kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.



Gambar 7. Grafik Perkembangan Nilai Per Unsur Pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2020-2022

Perkembangan nilai per unsur pelayanan dari tahun ke tahun semakin memperlihatkan peningkatan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul semakin baik. Berdasarkan gambar 7 juga terlihat bahwa dua unsur pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul yang memiliki nilai tinggi di tahun 2022 adalah Biaya/tarif (U4) dengan nilai 3,98 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan (U8) dengan nilai 3,96. Kedua unsur pelayanan ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya.

Pelayanan publik yang diselenggarakan Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul selama semester II tahun 2022 menunjukkan dua unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 3,46, dan Persyaratan (U1) dengan nilai 3,47.

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul di tahun 2022 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 dengan baik dan benar serta sesuai dengan pedoman dari PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul dipersepsikan sangat baik oleh Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang berada pada rentang 88,31-100,00 dengan nilai IKM yaitu 90,91.
- c. Unsur pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul yang mendapat nilai baik dari pengguna layanan adalah Biaya/tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah dari pengguna layanan yaitu kompetensi pelaksana dan Persyaratan.

4.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul di tahun 2022, maka rekomendasi yang dapat diberikan antara lain:

- a. Unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kualitasnya yaitu Biaya/tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan.

**Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah
Kabupaten Bantul Tahun 2022**

- b. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya antara lain (1) Prosedur, (2) Waktu Pelayanan, (3) Produk Layanan, dan (4) Perilaku Pelaksana, (5) Sarana dan Prasarana.
- c. Unsur pelayanan yang perlu perbaikan di masa yang akan datang adalah kompetensi pelaksana dan Persyaratan.

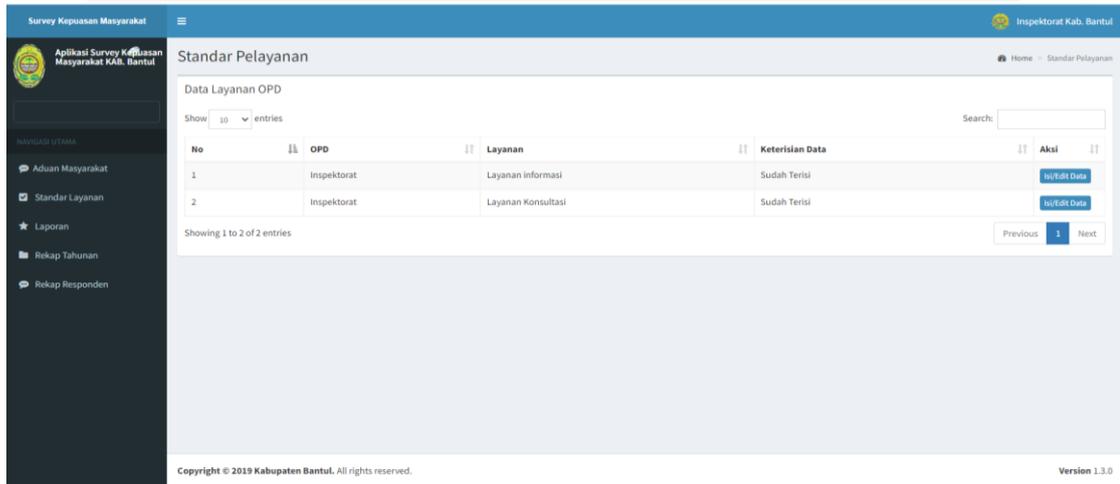
Bantul, 2 Januari 2023



Hermawan Setiaji, SIP, MH

LAMPIRAN

1. Jenis Pelayanan Publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul



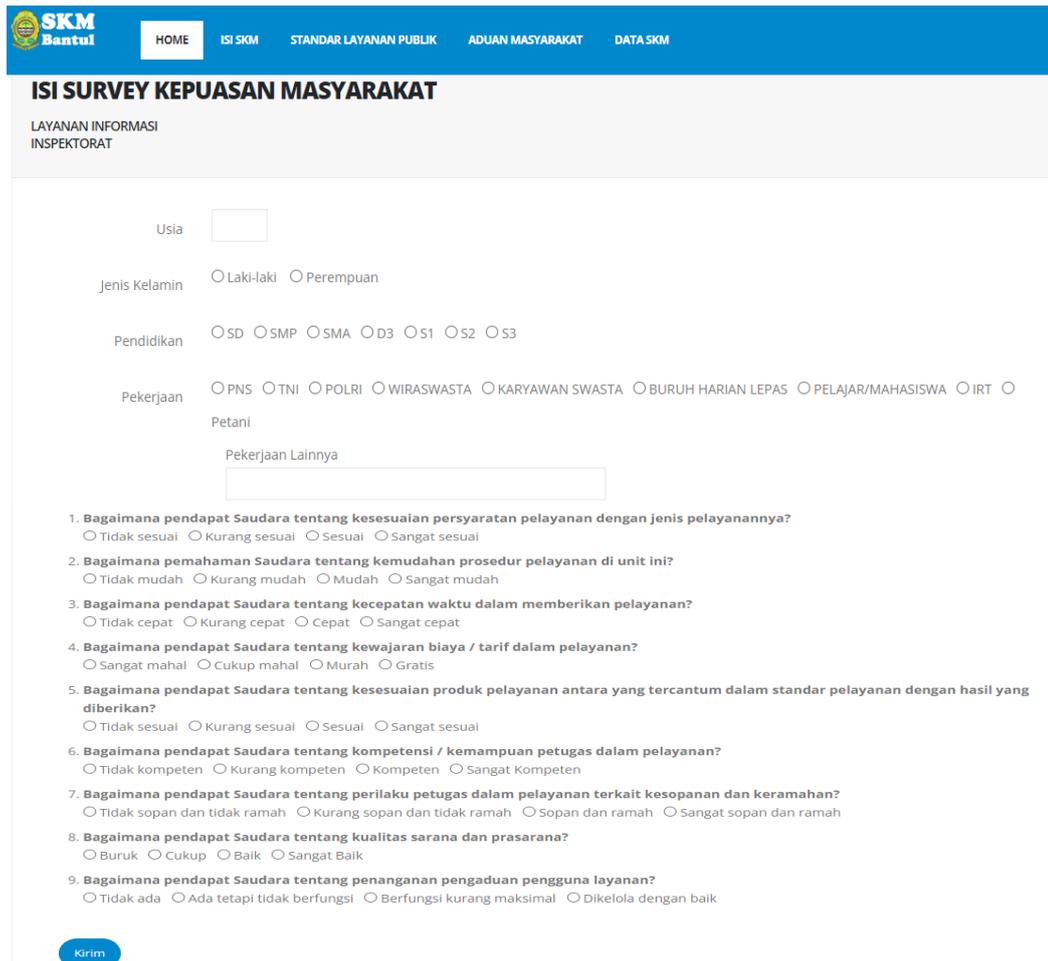
The screenshot shows a web application interface for 'Standar Pelayanan' (Service Standards). The main content area displays a table with the following data:

No	OPD	Layanan	Keterisian Data	Aksi
1	Inspektorat	Layanan Informasi	Sudah Terisi	Isi/Edit Data
2	Inspektorat	Layanan Konsultasi	Sudah Terisi	Isi/Edit Data

Additional interface elements include a search bar, pagination (Showing 1 to 2 of 2 entries), and a sidebar menu with options like 'Aduan Masyarakat', 'Standar Layanan', 'Laporan', 'Rekap Tahunan', and 'Rekap Responden'. The footer contains copyright information for Kabupaten Bantul and version 1.3.0.

2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

a. Layanan Informasi



The screenshot shows a questionnaire form titled 'ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT' for 'LAYANAN INFORMASI INSPEKTORAT'. The form includes the following sections:

- Personal Information:** Fields for 'Usia' (Age), 'Jenis Kelamin' (Gender: Laki-laki, Perempuan), 'Pendidikan' (Education: SD, SMP, SMA, D3, S1, S2, S3), and 'Pekerjaan' (Occupation: PNS, TNI, POLRI, WIRASWASTA, KARYAWAN SWASTA, BURUH HARIAN LEPAS, PELAJAR/MAHASISWA, IRT, Petani, Pekerjaan Lainnya).
- Survey Questions:** A list of 9 questions regarding service satisfaction, each with radio button options for response levels (e.g., 'Tidak sesuai', 'Kurang sesuai', 'Sesuai', 'Sangat sesuai').
- Submission:** A blue 'Kirim' (Send) button at the bottom.

b. Layanan Konsultasi



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
INSPEKTORAT
LAYANAN KONSULTASI



ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN KONSULTASI
INSPEKTORAT

Usia

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

Pendidikan SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan PNS TNI POLRI WIRASWASTA KARYAWAN SWASTA BURUH HARIAN LEPAS PELAJAR/MAHASISWA IRT

Petani

Pekerjaan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 Tidak cepat Kurang cepat Cepat Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?
 Sangat mahal Cukup mahal Murah Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?
 Tidak kompeten Kurang kompeten Kompeten Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 Tidak sopan dan tidak ramah Kurang sopan dan tidak ramah Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 Buruk Cukup Baik Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2022

3. Nilai IKM

Survey Kepuasan Masyarakat

Inspektorat Kab. Bantul

Nilai IKM Tahun 2022

Tanggal: 2022-01-01 sampai 2022-12-17 [Cari](#)

Data Nilai IKM [Export](#)

Show 10 entries Search:

No	SKPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Detail
1	Inspektorat	3.47	3.51	3.53	3.98	3.52	3.46	3.74	3.56	3.96	90.91	A (Sangat Baik)	OPD Layanan

Showing 1 to 1 of 1 entries [Previous](#) [1](#) [Next](#)

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah
Kabupaten Bantul Tahun 2022

4. Laporan IKM Tahun 2022

Nilai / unsur	2534	2564	2582	2907	2570	2532	2736	2602	2898			
NRR / unsur	3,466	3,508	3,532	3,977	3,516	3,464	3,743	3,560	3,964			
NRR Tertbg /Unsur	0,385	0,390	0,392	0,442	0,391	0,385	0,416	0,396	0,440	*) 3,637		
IKM Unit pelayanan										**) 90,914		
Keterangan :										No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1 s.d. U9	: Unsur-Unsur pelayanan									U1	Persyaratan	3,466
NRR	: Nilai rata-rata									U2	Prosedur	3,508
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat									U3	Waktu pelayanan	3,532
*)	: Jumlah NRR IKM tertimbang									U4	Biaya/tarif	3,977
**)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25									U5	Produk layanan	3,516
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi									U6	Kompetensi pelaksana	3,464
	: Jumlah kuesioner yang terisi									U7	Perilaku pelaksana	3,743
NRR tertimbang per unsur	: NRR per unsur x 0,11									U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masuk	3,560
										U9	Sarana dan prasarana	3,964
IKM UNIT PELAYANAN :				90,91								
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											

REKAP DATA RESPONDEN											
A. JENIS KELAMIN						C. PENDIDIKAN					
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %			No	Pendidikan	Jumlah	sentas		
1	Laki-laki	368	50,34			1	Tidak Mengisi	0	0		
2	Perempuan	363	49,66			2	SD	0	0		
Jumlah		731	100			3	SLTP	0	0		
						4	SLTA	24	3,85		
						5	S-1	547	87,66		
						6	S-2	53	8,49		
						7	S-3	0	0		
						Total		624	100		
B. UMUR						D. PEKERJAAN					
No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah		No	Pekerjaan	Jumlah	sentas		
1	Tidak Mengisi	0	0	0		1	Tidak Mengisi	0	0		
2	< 25 Tahun	21	48	69	9,44	2	PNS	589	80,57		
3	25 - 35 Tahun	96	111	207	28,32	3	TNI	14	1,92		
4	36 -45 Tahun	140	119	259	35,43	4	POLRI	33	4,51		
5	> 45 Tahun	111	85	196	26,81	5	Wiraswasta	11	1,5		
Total		368	363	731	100	6	Swasta	0	0		
						7	Lainnya	84	11,49		
						Total		731	100		