

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**PADA**

**INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

**PERIODE**

**JULI S.D DESEMBER 2021  
(SEMESTER II TAHUN 2021)**



**KERJASAMA :  
INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
DENGAN  
BAGIAN ORGANISASI SETDA KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

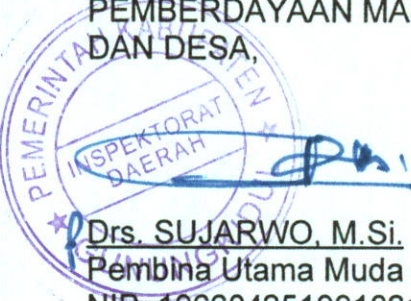
Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul khususnya Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil

survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat masa periode Semester II Tahun 2021. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Wonosari, 14 Desember 2021

Plt.INSPEKTUR  
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
DAN KELUARGA BERENCANA,  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
DAN DESA,



Drs. SUJARWO, M.Si.  
Pembina Utama Muda Gol. IV/c  
NIP. 196604251991021001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.   Latar Belakang .....	1
B.   Dasar Hukum .....	3
C.   Tujuan.....	4
D.   Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
E.   Metode dan Periode Survei .....	5
<b>BAB II   PELAKSANAAN SURVEI .....</b>	<b>6</b>
A.   Persiapan Survei .....	6
B.   Pengumpulan Data .....	8
C.   Pengolahan Data .....	9
D.   Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
<b>BAB III   ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL              SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>13</b>
A.   Analisa Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	13
B.   Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat ...	15
<b>BAB IV   PENUTUP .....</b>	<b>16</b>
A.   Kesimpulan .....	16
B.   Rekomendasi.....	16
Lampiran .....	18

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Terkonvesi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik ..... 10

Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan ..... 14

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan ..... 15

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Daftar Kuesioner Penyusunan IKM
- Lampiran 2. Identifikasi Data Responden IKM
- Lampiran 3. Pengolahan Data IKM
- Lampiran 4. Susunan Tim IKM
- Lampiran 5. Foto/Dokumentasi Survei IKM
- Lampiran 6. Hasil dan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 2 ayat (2) Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sedangkan pada ayat (1) pada Pasal yang sama menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Masalah yang sering muncul membuat buruknya kinerja pelayanan publik antara lain disebabkan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasyarat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu transparansi dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul wajib dilaksanakan karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya sebagai gambaran pelayanan publik masih banyak kelemahan dan kekurangan yang mestinya segera diperbaiki, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih potensi dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Di era otonomi daerah yang diharapkan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan lebih memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani jangan sampai hanya sebagai slogan atau propaganda yang tidak bermakna namun perlu, gerakan perubahan baru, paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani dengan didukung adanya peningkatan dalam pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kabupaten



Gunungkidul diharapkan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Gunungkidul sinergi dan selaras dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah berupa Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2018 Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul berusaha memenuhi kebijakan tersebut dengan melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul;
8. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tatakerja Inspektorat Daerah;

9. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

### **C. Tujuan**

Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik maka tujuan dilakukan kegiatan ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Unit pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan layanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat yang dapat digunakan untuk menetapkan kebijakan perbaikan pelayanan selanjutnya.
3. Kegiatan ini dapat menjadi wahana sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

### **D. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul ini adalah pada jenis pelayanan berupa jasa kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang datang melakukan konsultasi terkait dengan pemeriksaan dan perbaikan kinerja instansi, dengan menggunakan 9 (sembilan) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian 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.

#### **E. Metode dan Periode Survei**

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan publik. Pada pengukuran skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Terhadap periode survei pada pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat ini merupakan pelaksanaan kegiatan yang berlangsung pada bulan Juli sampai dengan bulan Desember Tahun 2021 atau pada Semester Dua Tahun 2021.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEI**

#### **A. Persiapan Survei**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli sampai dengan Desember 2021 terhadap Pelayanan Publik berupa jasa kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang datang melakukan konsultasi terkait dengan pemeriksaan dan perbaikan kinerja instansi. Pelaksanaan pengukuran ini dilakukan secara swakelola dengan membentuk Tim Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan keputusan Inspektur

Tahapan Survei selanjutnya dilakukan sebagai berikut :

##### **1. Penyiapan Bahan Survei**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner berupa google form sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

###### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Berisi Judul kuesioner dan nama Instansi.

Bagian II : Berisi profil responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Berisi daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan

jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dimana responden dapat memilih sesuai persepsi penilaian hasil pelayanan publik yang menggambarkan pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

**c. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

**2. Penetapan Responden**

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian yaitu di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

Sedangkan untuk menetapkan jumlah responden dengan menggunakan pendekatan teori Sampel Krejcie and Morgan yaitu sejumlah 70 sampel.

### **3. Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data atau kuesioner dilakukan melalui Google form secara online dan dipantau oleh admin setiap hari.

### **4. Penetapan Lokasi Survei**

Penetapan lokasi survei dilakukan kepada pengguna layanan Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul.

### **5. Penyusunan jadwal pelaksanaan survei sebagai berikut:**

- a. Persiapan survei dilakukan pada awal tahun dengan kegiatan merancang susunan tim pengukuran IKM, penyiapan bahan survei, penetapan jumlah responden termasuk metode penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data disesuaikan dengan periode survei yaitu mulai bulan Juli sampai dengan November Tahun 2021 atau periode Semester II Tahun 2021.
- c. Pengolahan data direncanakan dilaksanakan pada minggu Pertama bulan Desember 2021.
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil dijadwalkan pada minggu ketiga bulan Desember 2021.

## **B. Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung atau diisi sendiri oleh responden dari kuesioner

terstruktur yang disampaikan oleh Tim Pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang diawali pemberian penjelasan terhadap jenis pelayanan yang diselenggarakan kemudian dikumpulkan ditempat yang sudah ditentukan.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi relasi dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden sejumlah 70 (tujuh puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam periode bulan Juli sampai dengan November 2021 (Semester II).

**C. Pengolahan Data**

**1. Langkah – langkah Pengolahan Data**

Setiap jawaban pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai rata-rata per unsur selanjutnya dikalikan nilai penimbang, setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang (bobot nilai rata-rata tertimbang) ditetapkan dengan rumus:

**Bobot nilai rata-rata tertimbang**

$$= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$
$$= \frac{1}{x}$$

*x = jumlah unsur yang disurvei*

Sehingga untuk unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 9 (sembilan) unsur maka nilai penimbangnnya dengan rumus:

**Bobot nilai rata-rata tertimbang**

$$= \frac{1}{9}$$
$$= 0,11$$

Kemudian untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

**IKM = Total dari Nilai Peresepsi Per Unsur x Nilai Penimbang**

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Terkonversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval IKM Terkonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan Publik
1	1,00 – 2,60	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sedangkan untuk pengolahan data survei dilakukan secara manual yaitu:

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b. Untuk mendapat nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks per jenis pelayanan dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Sedangkan untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.



## 2) Nilai indeks pelayanan

Nilai Indeks per jenis pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur.

## 2. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima pelayanan.

## D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit pelayanan Publik diperoleh dari nilai rata-rata IKM pada jenis pelayanan yang disurvei. Nilai IKM pada jenis pelayanan diperoleh dari nilai indeks komposit (gabungan) dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap jenis pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat dikalikan dengan penimbang yang sama karena 9 (sembilan) unsur maka dikalikan dengan penimbangnya yaitu 0,11.

Maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul karena hanya 1 (satu) jenis pelayanan diperoleh dengan cara :

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= (3.129 \times 0,11) + (3.171 \times 0,11) + (3.171 \times 0,11) + \\ &\quad (3.229 \times 0,11) + (3.214 \times 0,11) + (3.271 \times 0,11) + \\ &\quad (3.329 \times 0,11) + (3.200 \times 0,11) + (3.129 \times 0,11) \\ &= 3,173 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai Internal IKM} = 3,173$$

$$\begin{aligned}\text{IKM Terkonversi} &= 3,173 \times 25 \\ &= 79.318\end{aligned}$$

Dengan demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dapat disimpulkan:

- 1) Nilai IKM Terkonversi = 79.236
- 2) Mutu Pelayanan Publik pada Insoektorat Daerah = B
- 3) Kinerja Unit Pelayanan Publik pada Inspektorat Daerah = Baik

## 2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dari 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat diketahui urutan perolehan nilai sebagai berikut:

- |  |         |
|--|---------|
| a. Persyaratan                             | = 3.129 |
| b. Sistem, mekanisme, dan prosedur         | = 3.171 |
| c. Waktu Penyelesaian Pelayanan            | = 3.171 |
| d. Biaya                                   | = 3.229 |
| e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan      | = 3.214 |
| f. Kompetensi                              | = 3.271 |
| g. Perilaku Pelaksana                      | = 3.329 |
| h. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | = 3.200 |
| i. Sarana dan Prasarana                    | = 3.129 |

Melihat urutan perolehan nilai ini dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang memiliki nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi minimal dipertahankan.

## **BAB III**

# **ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Dari keseluruhan kuesioner (70 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, dapat dipergunakan sebagai bahan analisa dengan uraian disampaikan sebagai berikut :

### **A. Analisa Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018 unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan dapat terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diukur, meliputi:

1. Persyaratan.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
3. Waktu penyelesaian 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.

Dari 9 unsur pelayanan tersebut hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Inspektorat Daerah pada Semester I Tahun 2021 ini sebesar : **79.32** dan kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval IKM terkonversi antara 76,61 - 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 2  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM **3,173** atau **BAIK** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu diefektifkan.

Dalam rangka penciptaan pelayanan publik yang berkualitas, maka 9 unsur pelayanan yang memiliki nilai di bawah rata-rata 3,173 dan dianggap perlu lebih diefektifkan adalah :

- a. Persyaratan Pelayanan = 3.129
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur = 3.171
- c. Waktu penyelesaian pelayanan = 3.171
- d. Sarana dan prasarana = 3.129

Dan unsur-unsur yang dinilai sudah cukup baik menurut masyarakat pengguna, sehingga perlu untuk dipertahankan adalah :

- a. Biaya Pelayanan = 3.229
- b. Produk Spesifikasi jenis pelayanan = 3.214
- c. Kompetensi Pelayanan = 3.271
- d. Perilaku Pelaksana = 3.329
- e. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan = 3.200

## B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Melihat hasil survei diatas dapat menjadi bahan dalam menyusun rencana tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasil surveinya. Untuk mempermudah pemahaman dalam penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan dapat ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3  
RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN PELAYANAN

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1	Pemberian Konsultasi	Persyaratan Pelayanan	Optimalisasi sosialisasi tentang standar pelayanan pada tempat yang strategis dan website serta peningkatan kompetensi pengelolaan pengaduan.	Semester 1 Tahun 2022	Sekretaris
2	Pemberian Konsultasi	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Optimalisasi sosialisasi sistem, mekanisme dan prosedur pada tempat yang strategis dan website.	Semester 1 Tahun 2022	Sekretaris
3	Pemberian Konsultasi	Waktu penyelesaian pelayanan	Mengusulkan penambahan jumlah Sumber Daya Manusia dan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan.	Semester 1 Tahun 2022	Sekretaris
4	Pemberian Konsultasi	Sarana dan prasarana	Pemenuhan sarana dan prasarana secara berkesinambungan atau berkala untuk optimalisasi pelayanan.	Semester 1 Tahun 2022	Sekretaris

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 - 88,30. Nilai IKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan sebesar 79.32.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Perilaku Pelaksana (Rata-rata 3,329) dan yang dianggap paling kurang memuaskan adalah Persyaratan Pelayanan dan Sarana Prasarana (Rata-rata 3,129).
3. Dari 9 unsur pelayanan, ada 4 (empat) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,173). Kelima unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan dapat diefektifkan. Unsur-unsur tersebut adalah :

a. Persyaratan Pelayanan	<b>= 3.129</b>
b. Sistem, mekanisme, dan prosedur	<b>= 3.171</b>
c. Waktu penyelesaian pelayanan	<b>= 3.171</b>
d. Sarana dan prasarana	<b>= 3.129</b>

#### **B. Rekomendasi**

1. Upaya mempertahankan perilaku pelaksana pelayanan yang sudah baik, bahkan ditingkatkan dengan melakukan upaya-upaya penerapan budaya kerja, budaya satriya, dan membudayakan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).
2. Perlu upaya peningkatan pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Inspektorat Daerah

Kabupaten Gunungkidul pada masa mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

3. Masih diperlukan komitmen karyawan dan karyawan untuk meningkatkan kepastian pemberian pelayanan kepada pelanggan dalam menerima layanan melalui pemberian informasi secara komunikatif kepada pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, whatshap, email dan website.
4. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara mengevaluasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan perbaikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

# LAMPIRAN



## Lampiran 1. Daftar Kuesioner Penyusunan IKM

## INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Umur : \*

Jenis Kelamin : \*

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan terakhir : \*

- ☐ SD ke bawah
- ☐ SMP
- ☐ SMA / SMK
- ☐ D1-D2-D3
- ☐ S1
- ☐ S2 ke atas

Pekerjaan : \*

- ☐ PNS/TNI/POLRI
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wiraswasta/ usahawan
- ☐ Pelajar/ Mahasiswa
- ☐ Lainnya

1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini? \*

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

2. Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? \*

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? \*

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

4. Apakah biaya/tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? \*

- ☐ Tidak sesuai  
☐ Kurang sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat sesuai

5. Apakah produk pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan? \*

- ☐ Tidak sesuai  
☐ Kurang sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat sesuai

**6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? \***

- ☐ Tidak kompeten  
☐ Kurang kompeten  
☐ Kompeten  
☐ Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini? \*

- ☐ Tidak sopan  
☐ Kurang sopan  
☐ Sopan  
☐ Sangat sopan

8. Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada unit ini? \*

- ☐ Tidak jelas  
☐ Kurang jelas  
☐ Jelas  
☐ Sangat Jelas

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini?

- ☐ Buruk  
☐ Cukup  
☐ Baik  
☐ Sangat baik

**Saran atau Masukan:**

\_\_\_\_\_

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	11. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini?	12. Apakah sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	13. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	14. Apakah biaya yang harus Anda bayarkan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	15. Apakah produk pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam standar pelayanan?	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	7. Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini?	8. Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini?	9. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan pada unit ini?
1	55	Laki-laki	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Baik
2	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Jelas	Baik
3	57	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Sangat baik
4	46	Laki-laki	SMA / SMK	PNS/TNI/POLRI	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
5	29	Perempuan	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Cukup
6	42	Perempuan	SMA / SMK	PNS/TNI/POLRI	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Baik
7	47	Perempuan	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Sangat baik
8	33	Perempuan	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
9	43	Laki-laki	SMA / SMK	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Baik
10	43	Laki-laki	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Sangat baik
11	49	Laki-laki	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
12	50	Laki-laki	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan	Jelas	Baik
13	26	Perempuan	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
14	55	Laki-laki	SMA / SMK	PNS/TNI/POLRI	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Tidak sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
15	44	Laki-laki	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
16	35	Laki-laki	D1-D2-D3	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
17	46	Laki-laki	SMA / SMK	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Baik
18	28	Laki-laki	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Sangat baik
19	40	Perempuan	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Jelas	Baik
20	28	Perempuan	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Jelas	Cukup
21	43	Perempuan	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Sangat baik
22	43	Perempuan	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan	Jelas	Sangat baik
23	26	Laki-laki	SMA / SMK	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
24	37	Laki-laki	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
25	52	Perempuan	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Kurang sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kurang kompeten	Sopan	Jelas	Buruk
26	55	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
27	54	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
28	49	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Jelas	Baik

No	Unit	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini?	2. Apakah sistem mekanisasi dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	4. Apakah biaya/harf yang dipungut pada pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini?	5. Apakah produk pelayanan yang telah saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam standar pelayanan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemandirian petugas dalam memberikan pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam melayani pada unit ini?	8. Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan alur kerja dalam penanganan penerangan pelayanan pada unit ini?	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini?
29	30	Laki-laki	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Jelas	Baik
30	50	Laki-laki	S2 ke atas	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Baik
31	41	Perempuan	S1	Sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Jelas	Sangat baik
32	42	Laki-laki	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Jelas	Baik
33	38	Laki-laki	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Sangat baik
34	41	Perempuan	D1-D2-D3	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
35	50	Laki-laki	S1	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Sangat baik
36	27	Perempuan	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Sangat baik
37	53	Laki-laki	S2 ke atas	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Jelas	Baik
38	31	Laki-laki	SMA / SMK	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
39	32	Laki-laki	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
40	34	Laki-laki	SMA / SMK	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan	Jelas	Baik
41	40	Perempuan	S2 ke atas	Sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Sangat baik
42	56	Laki-laki	S2 ke atas	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Baik
43	54	Perempuan	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
44	56	Perempuan	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan	Jelas	Baik
45	46	Perempuan	S2 ke atas	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
46	57	Laki-laki	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Cukup
47	55	Laki-laki	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Cukup
48	42	Perempuan	S2 ke atas	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Sangat baik
49	47	Perempuan	S2 ke atas	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
50	45	Laki-laki	D1-D2-D3	Sangat sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
51	41	Laki-laki	S1	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat sopan	Sangat Jelas	Sangat baik
52	48	Perempuan	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
53	55	Laki-laki	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
54	50	Perempuan	S2 ke atas	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan	Jelas	Baik
55	52	Perempuan	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
56	45	Perempuan	S1	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik

No	Umur	Jenis Kelamin	Pangkat/Kategori	2. Apakah sistem manajemen dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan?	3. Apakah sistem pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan?	4. Apakah pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan?	5. Apakah pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan?	6. Apakah pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan?	7. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan?	8. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan?	9. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan?	
57	50	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
58	54	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
59	50	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
60	49	Laki-laki	S1	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
61	52	Laki-laki	SMA / SMK	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
62	46	Laki-laki	S2 ke atas	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
63	42	Perempuan	S2 ke atas	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan	Sangat Jelas	Baik
64	27	Perempuan	S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
65	42	Laki-laki	S1	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat sopan	Jelas	Sangat baik
66	52	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Sangat baik
67	46	Laki-laki	S2 ke atas	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
68	49	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik
69	50	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Kurang jelas	Baik
70	50	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sopan	Jelas	Baik

## Lampiran 2. Identifikasi Data Responden IKM

**IDENTIFIKASI DATA RESPONDEN**  
**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

UNIT PELAYANAN/SKPD : INSPEKTORAT DAERAH  
 ALAMAT : Jalan Taman Bhakti No. 2B Wonosari  
 Tlp/Fax : (0274) 391539

NO RESP	JENIS KECAMIN			UMUR				PENDIDIKAN						PEKERJAAN				
	16-25	26-35	36-45	46-55	<SD	SLTP	SLTA	DIPLOMA	SI	>S2	PNS	P.SWASTA	WIRASWASTA	PELAJAR	LAINNYA			
1	v			v						v	v							
2	v			v					v		v							
3	v			v					v		v							
4	v			v			v				v							
5		v		v					v						v			
6		v		v			v				v							
7		v		v						v	v							
8		v		v					v						v			
9	v			v			v								v			
10	v			v					v						v			
11	v				v					v	v							
12	v			v					v						v			
13		v		v					v						v			
14	v			v			v				v							
15	v			v					v						v			
16	v			v				v							v			
17	v			v			v								v			
18	v			v					v						v			
19		v		v					v						v			
20		v		v					v						v			
21		v		v						v	v							
22		v		v						v	v							
23	v			v			v								v			
24	v			v					v						v			
25		v			v					v	v							
26		v			v				v		v							
27		v			v				v		v							
28	v				v				v		v							
29	v				v				v						v			
30	v			v						v	v							
31		v		v					v			v						
32	v			v					v						v			
33	v			v					v						v			
34		v			v			v							v			
35	v			v					v		v							
36		v			v				v						v			
37	v			v						v	v							
38	v			v			v								v			
39	v			v					v						v			
40	v			v			v								v			
41		v		v						v	v							
42	v				v					v	v							
43		v			v				v		v							
44		v			v				v		v							
45		v			v					v	v							
46	v				v				v		v							
47	v				v				v		v							
48		v		v						v	v							
49		v			v					v	v							
50	v			v				v			v							
51	v			v					v		v							
52		v			v				v		v							
53	v				v				v		v							
54		v			v					v	v							
55		v			v				v		v							
56		v		v					v		v							
57		v			v				v		v							
58		v			v				v		v							
59		v			v				v		v							
60	v				v				v		v							
61	v				v		v				v							
62	v				v					v	v							
63		v		v						v	v							
64		v		v					v						v			
65	v			v					v		v							
66		v			v				v		v							
67	v				v					v	v							
68		v			v				v		v							
69		v			v				v		v							
70		v			v				v		v							
JML	36	34	0	13	20	37	0	0	9	3	41	17	46	1	0	0	23	



## Lampiran 3. Pengolahan Data IKM

Lampiran 1 :      PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM) PER RESPONDEN DAN  
PER UNSUR LAYANAN

Unit Pelayanan        : Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul  
Alamat                 : Jl. Taman Bhakti No. 2B Wonosari, Gunungkidul  
Telp/Fax                : (0274) 391539

NO. RSPN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
2	3	4	3	3	3	4	4	3	3				
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4				
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3				
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2				
6	4	4	3	4	3	3	4	4	3				
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4				
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
9	3	3	3	3	3	3	4	4	3				
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4				
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3				
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3				
14	4	4	4	1	3	3	3	3	3				
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
17	3	3	3	3	3	4	4	4	3				
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4				
19	3	3	3	3	3	4	4	3	3				
20	3	3	3	3	3	4	4	3	2				
21	3	4	3	3	3	3	3	3	4				
22	3	3	4	4	3	4	3	3	4				
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
25	2	3	3	3	4	4	3	3	1				
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
28	3	3	4	4	4	4	4	3	3				
29	3	3	3	4	4	4	4	3	3				
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3				
31	3	4	4	4	4	4	4	3	4				
32	3	3	3	3	3	4	4	3	3				
33	3	3	3	3	3	4	4	4	4				
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4				
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3				
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3				
41	3	4	3	4	4	3	3	3	4				
42	4	4	4	4	4	3	4	4	3				
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3				
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2				
47	3	3	3	3	3	3	3	3	2				
48	3	3	3	3	3	4	4	4	4				
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
50	4	3	4	4	4	3	3	3	3				
51	4	4	3	4	4	3	4	4	4				
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
54	3	3	3	3	3	4	4	3	3				
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3				

NO RSPN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
63	3	3	4	3	4	3	3	4	3				
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
65	4	3	4	4	4	3	4	3	4				
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4				
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
68	3	3	3	1	3	3	3	3	3				
69	3	3	3	4	3	3	3	2	3				
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
ΣNilai /Unsur	219	222	222	226	225	229	233	224	219				
NRR / Unsur	3,129	3,171	3,171	3,229	3,214	3,271	3,329	3,200	3,129				
NRR tertbg/ unsur	0,344	0,349	0,349	0,355	0,354	0,360	0,366	0,352	0,344				*) 3,173
IKM Unit pelayanan													**) 79,32

Keterangan :

- U1 s.d. U9

= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR

= Nilai rata-rata
- IKM

= Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*)

= Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*)

= Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur

= NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 79,32

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,129
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,171
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,171
U4	Biaya	3,229
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,214
U6	Kompetensi	3,271
U7	Perilaku Pelaksana	3,329
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,200
U9	Sarana dan Prasarana	3,129

## Lampiran 4. Susunan Tim IKM





PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
**INSPEKTORAT DAERAH**

Jalan Taman Bhakti 2B Wonosari Gunungkidul 55812  
Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

Posel : [inspektorat@gunungkidulkab.go.id](mailto:inspektorat@gunungkidulkab.go.id), Laman : [inspektorat.gunungkidulkab.go.id](http://inspektorat.gunungkidulkab.go.id)

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
NOMOR 05 /KPTS/ 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
TAHUN 2021

INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Pasal 2 ayat (1) Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit kerjanya secara berkala;
- c. bahwa untuk kelancaran proses penyelenggaraan survei Kepuasan Masyarakat tersebut, perlu dibentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Inspektur Daerah tentang Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. 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 Dalam Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta;



5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul;
9. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul;
10. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tatakerja Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul sebagaimana diubah dengan Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 8 Tahun 2020.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Gunungkidul dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

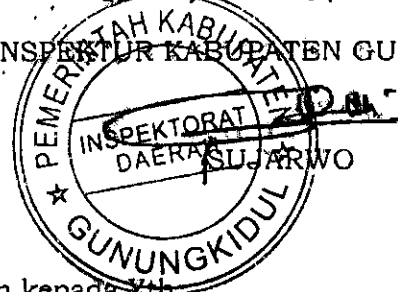
KEDUA : Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menyusun jadwal pelaksanaan survei;
- b. menyiapkan bahan survei;
- c. menetapkan jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu pengumpulan data;
- d. melakukan pengumpulan data dan mengolah data;
- e. menyusun laporan hasil Survei;
- f. mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat;
- g. melaporkan hasil Pelaksanaan Tugasnya kepada Inspektur Daerah.

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA, Tim bertanggungjawab kepada Inspektur.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wonosari  
pada tanggal 14-01-2021

INSPEKTUR KABUPATEN GUNUNGKIDUL,



TEMBUSAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth.

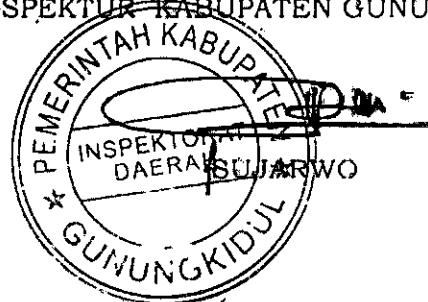
1. Bupati Gunungkidul;
2. Wakil Bupati Gunungkidul.

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN INSPEKTUR  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
NOMOR 05 /KPTS/2021  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
TAHUN 2021

SUSUNAN DAN PERSONALIA

No	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM INSTANSI	KETERANGAN
1.	Pengarah	Inspektur	
2.	Ketua	Sekretaris	
3.	Anggota	1. Inspektur Pembantu Bidang Pemerintahan Umum 2. Kepala Sub Bagian Umum 3. Pengendali Tenis 4. Pembantu Bendahara Pengeluaran Urusan Gaji Sub Bag. Perencanaan; 5. Pengadministrasi Kepegawaian pada Sub Bag. Umum.	1 (satu) orang
4.	Pemantau	1. Direktur Rumah Sakit Wonosari; 2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul; 3. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul; 4. Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul; 5. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gunungkidul; 6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Gunungkidul; 7. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Gunungkidul	
5.	Staf Sekretariat	Staf Bagian Umum	3 (tiga) orang

/ INSPEKTUR KABUPATEN GUNUNGKIDUL,

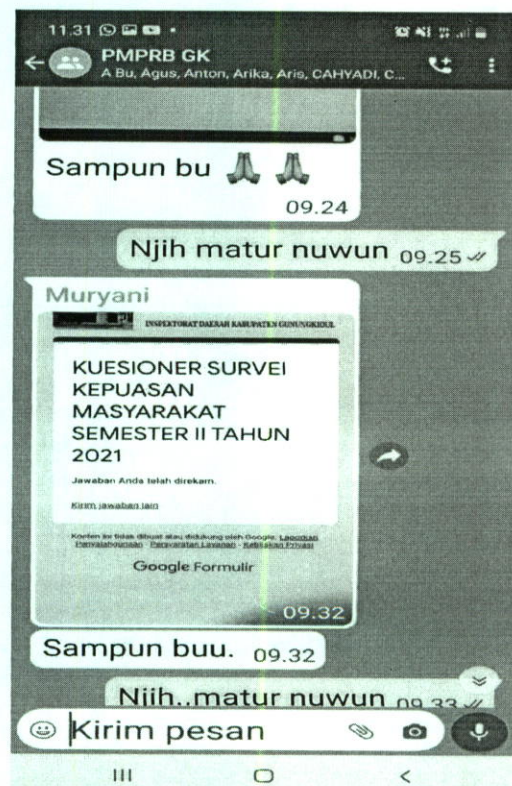
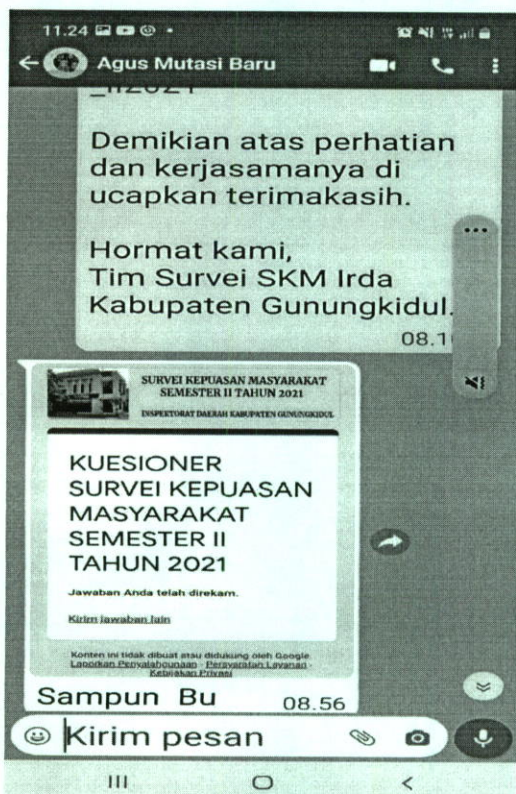
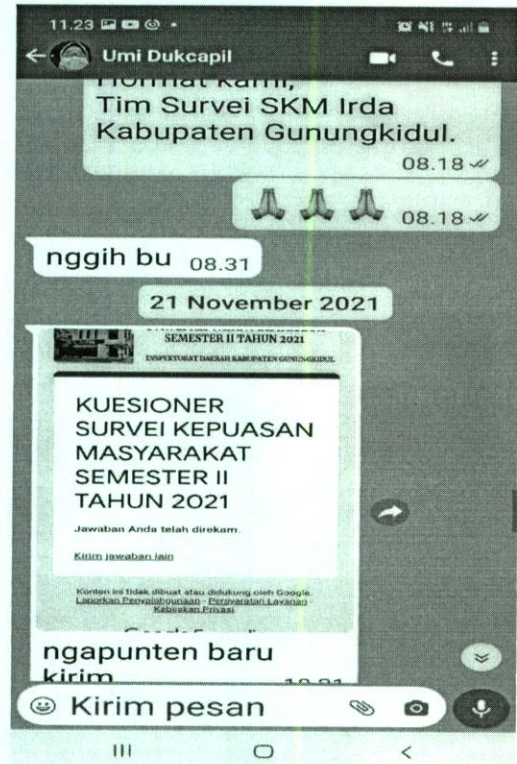
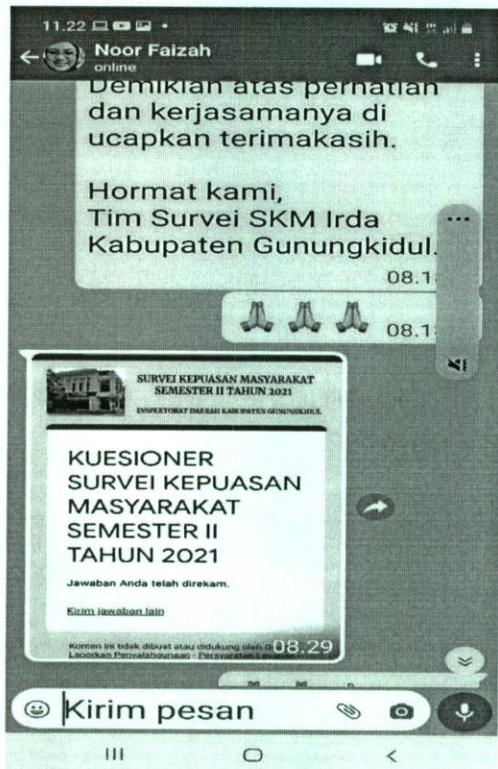




## Lampiran 5. Foto/Dokumentasi Survei IKM

## Foto / Dokumentasi Survei IKM

Berikut merupakan bukti pendistribusian link google form kuesioner IKM kepada pengguna layanan Inspektorat Daerah



Lampiran 6 Hasil dan Rencana Tindak Lanjut  
Survei Kepuasan Masyarakat



## PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

**INSPEKTORAT DAERAH**

INSPEKTORAT BAKERY  
ဇာကျာကမ္ဘာကျာကျာကျာ

Jalan Taman Bhakti 2B Wonosari Gunungkidul 55812

Telepon (0274) 391539, Faksimile (0274) 391539

Posel : [inspektorat@gunungkidulkab.go.id](mailto:inspektorat@gunungkidulkab.go.id), Laman : [inspektorat.gunungkidulkab.go.id](http://inspektorat.gunungkidulkab.go.id)

HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL		
JENIS PELAYANAN		Klinik Konsultasi
NILAI IKM (setelah dikonversi)  <b>79,32</b> Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelayanan : BAIK		RESPONDEN Jumlah = 70 orang Jenis Kelamin L = 36 orang P = 34 orang Pendidikan : SD = - SMP = - SMA = 9 orang D I/II/III = 3 orang S 1/D IV = 41 orang S 2 = 17 orang S 3 = -
Persyaratan 3,129 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3,171 Waktu Penyelesaian Pelayanan 3,171 Biaya /Tarif 3,229 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,214 Kompetensi Pelaksana 3,271 Perilaku Pelaksana 3,329 Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 3,200 Sarana dan Prasarana 3,129	PERIODE SURVEI = Juli s/d Desember 2021	
RENCANA TINDAK LANJUT		
1. Mengusulkan penambahan jumlah Sumber Daya Manusia dan peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan. 2. Pemenuhan sarana dan prasarana secara berkesinambungan atau berkala untuk optimalisasi pelayanan.		
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT		
PENGELOLAAN PENGADUAN Masa Periode Juli sampai dengan Desember 2021 Pengaduan Masuk : 2 pengaduan Pengaduan yang tertindaklanjuti : 2 = 100%		