

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT**

TAHUN 2021



**INSPEKTORAT
KOTA CIMAHI**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Cimahi Tahun 2021 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

Tujuan dibuatnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah agar semua pihak yang berkepentingan dapat membaca dan mengetahui kinerja Inspektorat Kota Cimahi dalam mengemban dan menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam urusan pengawasan. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Inspektorat Kota Cimahi dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Tahun 2021.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah membantu hingga tersusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih banyak kekurangan, oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Inspektorat Kota Cimahi.

Cimahi, November 2021

Mengetahui,
Inspektur Kota Cimahi



Drs. IPUNG MUSTOPA, M.M.

Pembina Tingkat I

NIP. 19650921 199102 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
D. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat	2
E. Langkah-langkah Pelaksanaan SKM	2
F. Metode Survei Kepuasan Masyarakat	2
G. Manfaat Survei Online	2
H. Jadwal SKM	3
I. Jenis Kuesioner	3
J. Penyusunan Laporan	3
BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN	
A. Penyiapan Bahan	4
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	5
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	5
BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	
A. Analisa Masalah	8
B. Pemecahan Masalah	8
BAB IV. PENUTUP	
Kesimpulan	9
LAMPIRAN	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	5
Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1. Kuesioner SKM	15
Lampiran2. Analisis Hasil SKM	16
Lampiran3. Pengolahan Pendapat Responden dan Per Unsur Pelayanan	17
Lampiran4. Rekapitulasi Nilai Per Unsur Pelayanan	19
Lampiran5. Bagian-bagian Kuesioner	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu 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 (ASN) sebagai 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 kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Inspektorat Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT".

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 20-39.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik.

D. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong inovasi pelayanan publik
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat
5. Target 28 Perangkat Daerah

E. Langkah-langkah Pelaksanaan SKM

1. Persiapan
2. Pengumpulan dan pemantauan data
3. Pengolahan dan analisis data
4. Penyusunan laporan
5. Publikasi
6. Perbaikan

F. Metode Survei Kepuasan Masyarakat

1. Menggunakan metode Survei Online
Survei online adalah **metode** penelitian di mana responden menjawab kuesioner melalui email atau di situs **web**. **Survei online** dibuat dalam bentuk form di situs **Web**, dilengkapi dengan database untuk menyimpan jawaban dan perangkat lunak statistik untuk memberikan analisis.
2. Menggunakan aplikasi Google Form

G. Manfaat Survei Online

1. Hemat Biaya, menghemat biaya cetak (paperless);
2. Hemat tenaga, tidak perlu menyediakan banyak petugas surveyor;

3. Hemat waktu, pengolahan data dilakukan secara cepat karena data langsung terkirim dan langsung dapat diolah;
4. Berbagi Data, Data hasil survei dapat *disharing* dan diakses oleh *stakeholders*;
5. Minimal *Margin of Error*, dapat mengumpulkan jumlah sampel yang lebih banyak dan tersebar ke jenis responden yang berbeda;
6. Pengolahan Data *Real Time*, Hasil survei dapat dihitung secara otomatis dan hasilnya dapat diketahui secara real time;

H. Jadwal SKM

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat diedarkan ke seluruh Perangkat Daerah Kota Cimahi melalui 2 tahap, yaitu :

Tahap I tanggal 26 Agustus 2021 s.d. 6 September 2021 (Populasi/ sampel Perangkat Daerah yang berpartisipasi kurang dari 50% dari 27 PD)

Tahap II tanggal 12 Oktober 2021 s.d. 22 Oktober 2021 (Populasi/ sampel Perangkat Daerah yang berpartisipasi lebih dari 85% dari 27 PD)

I. Jenis Kuesioner

1. Survei Kepuasan Masyarakat
 - Pertanyaan yang diajukan mengacu pada Pelayanan
 - Pertanyaan tertutup berisikan jawaban dengan pilihan berganda
2. Survei Kepuasan Auditi
 - Pertanyaan yang diajukan lebih khusus tentang kegiatan pengawasan Inspektorat
 - Pertanyaan tertutup berisikan jawaban dengan pilihan berganda

J. Penyusunan Laporan

Model SKM Online

Input Kuesioner Online ➡ Pengolahan dan Penyimpanan Data (otomatis) ➡ Laporan (Real time & Dinamis)

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner dalam survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).
2. Bagian dari Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan dibagi atas 13 (tiga belas) bagian yaitu : Bagian I waktu dan tanggal pengisian kuesioner. Bagian II nama responden. Bagian III Jenis Pengawasan. Bagian IV Instansi. Bagian V – XIII kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 5).
3. Bagian dari Kuesioner Kepuasan Masyarakat dibagi atas 12 (dua belas) bagian yaitu: Bagian I waktu dan tanggal pengisian kuesioner. Bagian II nama responden. Bagian III Instansi. Bagian IV – XII kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 5).

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survei IKM terhadap 28 responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Inspektorat Kota Cimahi diperoleh dari survei terhadap 28 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Inspektorat Kota Cimahi. Survei dilakukan pada bulan Agustus sampai Oktober tahun 2021.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 139 orang responden seperti pada Lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Pengawasan dilakukan bebas dari campur tangan pimpinan	3,75
U2	Pengawasan dilakukan bebas dari kepentingan pribadi maupun pihak lain	3,83
U3	Pengawasan bebas dari kewajiban pihak lain	3,84
U4	Pengawasan bebas dari bahasa atau istilah-istilah yang menimbulkan multi tafsir	3,71

U5	Isi laporan Pengawasan bebas dari pengaruh pihak tertentu	3,81
U6	Pengawas dapat diandalkan dan dipercaya	3,89*)
U7	Dalam kegiatan Pengawasan, Pengawas mengemukakan Pendapat Menurut Apa Adanya	3,70**)
U8	Pengawas tidak mencari-cari kesalahan yang dilakukan oleh objek Pengawasan	3,83
U9	Pengawas dapat mempertahankan kriteria dan kebijaksanaan- kebijaksanaan yang berlaku	3,83

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- *) : Nilai tertinggi
- **) : Nilai terendah

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U7 atau dalam kegiatan Pengawasan, Pengawas mengemukakan. Hal ini memperlihatkan bahwa Kegiatan pengawasan, pengawas mengemukakan yang ada pada Inspektorat Kota Cimahi menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U6 atau Pengawas dapat diandalkan dan dipercaya. Hal tersebut memperlihatkan bahwa dari Pengawas dapat diandalkan dan dipercaya, petugas atau pegawai Inspektorat Kota Cimahi memiliki komitmen dalam melayani Perangkat Daerah di lingkungan Kota Cimahi. Dari sisi lingkungan dan materi kegiatan yang sudah baik dan perlu dipertahankan ataupun ditingkatkan.

B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 28 Perangkat Daerah menunjukkan bahwa nilai IKM Inspektorat Kota Cimahi Tahun 2021 adalah 94,81.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,532 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 94,81, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Inspektorat Kota Cimahi adalah “SANGAT BAIK”.

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei Kepuasan Masyarakat dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut : Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM.
- Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma Aparatur Sipil Negara / PNS.

B. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Cimahi.

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama $\pm$ 3 (tiga) bulan dimulai bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Inspektorat Kota Cimahi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai Inspektorat Kota Cimahi setelah dikonversikan yaitu 94,81 berada pada interval 81,26 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah sangat baik.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Cimahi, November 2021

Mengetahui,
Inspektur Kota Cimahi



Drs. IPUNG MUSTOPA, M.M.
Pembina Tingkat I
NIP. 19650921 199102 1 001

Lampiran:

Lampiran 1. Bentuk Kuesioner Survei Kepuasan Audity

Survei Kepuasan Pelanggan

Inspektorat Kota Cimahi

 inspektoratcimahi@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

Nama Responden

Jawaban Anda

Jenis Pengawasan

Jawaban Anda

Instansi

Jawaban Anda

Kuesioner Kepuasan Auditi *

	Tidak Memuaskan	Kurang memuaskan	Cukup memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan
Pengawasan dilakukan bebas dari campur tangan pimpinan untuk menentukan, mengeliminasi atau memodifikasi bagian-bagian tertentu yang diperiksa	☐	☐	☐	☐	☐
Pengawasan dilakukan bebas dari kepentingan pribadi maupun pihak lain untuk mempengaruhi dan membatasi segala kegiatan pengawasan	☐	☐	☐	☐	☐
Pengawasan bebas dari kewajiban pihak lain untuk mempengaruhi fakta-fakta yang dilaporkan	☐	☐	☐	☐	☐
Pengawasan bebas dari bahasa atau istilah-istilah yang menimbulkan multi tafsir	☐	☐	☐	☐	☐
Isi laporan Pengawasan bebas dari pengaruh pihak tertentu	☐	☐	☐	☐	☐
Pengawas dapat diandalkan dan dipercaya	☐	☐	☐	☐	☐
Dalam kegiatan Pengawasan, Pengawas mengemukakan	☐	☐	☐	☐	☐
Pengawas tidak mencari-cari kesalahan yang dilakukan oleh objek Pengawasan	☐	☐	☐	☐	☐
Pengawas dapat mempertahankan kriteria dan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang berlaku	☐	☐	☐	☐	☐

Kirim

Kosongkan formulir

Bentuk Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat	
Inspektorat Kota Cimahi	
 inspektoratcimahi@gmail.com (tidak dibagikan) Ganti akun 	
Nama Responden	
Jawaban Anda	
Instansi	
Jawaban Anda	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
☐ Tidak Sesuai	
☐ Kurang Sesuai	
☐ Sesuai	
☐ Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	☐ Sangat mahal
	☐ Cukup mahal
	☐ Murah
	☐ Gratis
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	☐ Tidak sesuai
	☐ Kurang sesuai
	☐ Sesuai
	☐ Sangat sesuai
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	☐ Tidak kompeten
	☐ Kurang kompeten
	☐ Kompeten
	☐ Sangat kompeten

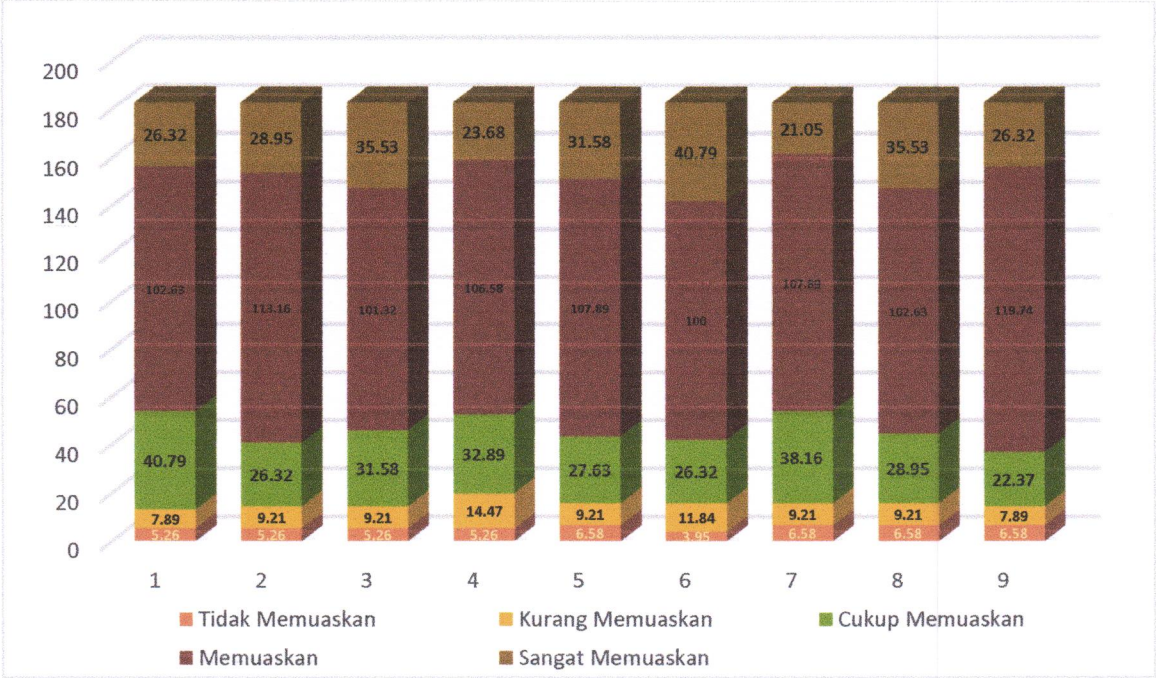
Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedia nya Maklumat Pelayanan	
☐ Tidak ada	
☐ Ada tetapi tidak diterapkan	
☐ Diterapkan sepenuhnya	
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
☐ Tidak ada	
☐ Ada tetapi tidak berfungsi	
☐ Berfungsi kurang maksimal	
☐ Dikelola dengan baik	
Kirim	Kosongkan formulir

Lampiran 2. Analisis Hasil SKM

1. Kepuasan Audity

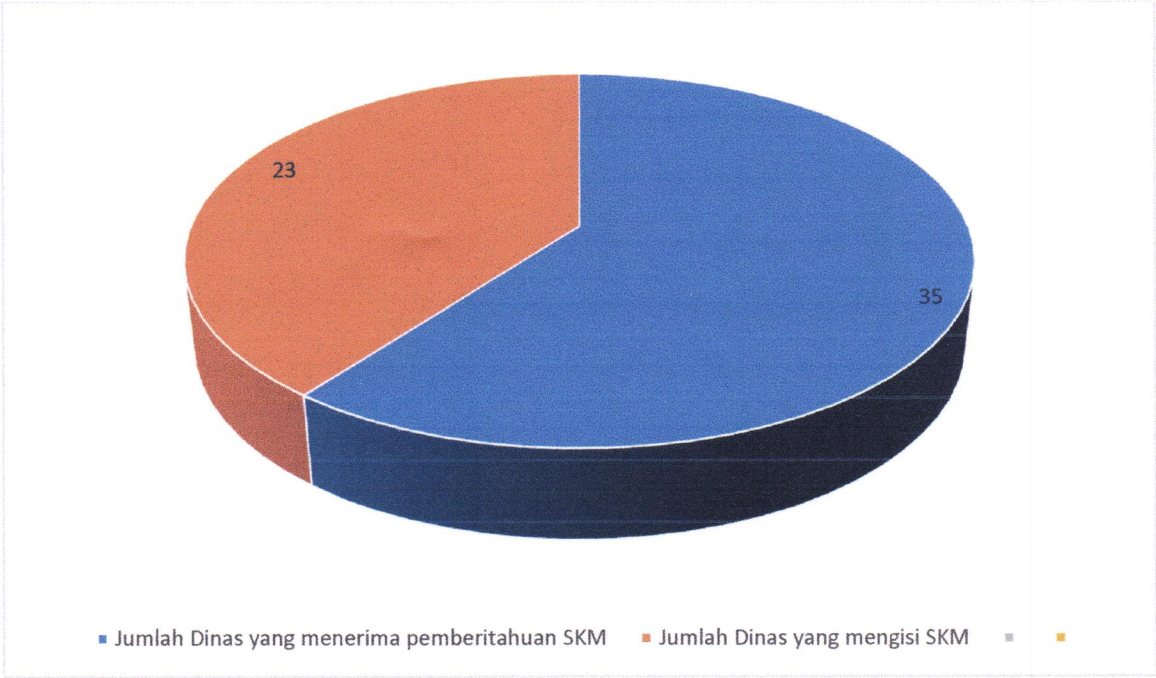
NO	JENIS KEPUASAN AUDITI	KET.				
		Tidak Memuaskan (%)	Kurang memuaskan (%)	Cukup memuaskan (%)	Memuaskan (%)	Sangat memuaskan (%)
1	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawasan dilakukan bebas dari campur tangan pimpinan untuk menentukan, mengeliminasi atau memodifikasi bagian-bagian tertentu yang diperiksa]	5,26	7,89	40,79	102,63	26,32
2	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawasan dilakukan bebas dari kepentingan pribadi maupun pihak lain untuk mempengaruhi dan membatasi segala kegiatan pengawasan]	5,26	9,21	26,32	113,16	28,95
3	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawasan bebas dari kewajiban pihak lain untuk mempengaruhi fakta-fakta yang dilaporkan]	5,26	9,21	31,58	101,32	35,53
4	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawasan bebas dari bahasa atau istilah-istilah yang menimbulkan multi tafsir]	5,26	14,47	32,89	106,58	23,68
5	Kuesioner Kepuasan Auditi [Isi laporan Pengawasan bebas dari pengaruh pihak tertentu]	6,58	9,21	27,63	107,89	31,58
6	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawas dapat diandalkan dan dipercaya]	3,95	11,84	26,32	100,00	40,79
7	Kuesioner Kepuasan Auditi [Dalam kegiatan Pengawasan, Pengawas mengemukakan]	6,58	9,21	38,16	107,89	21,05
8	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawas tidak mencari-cari kesalahan yang dilakukan oleh objek Pengawasan]	6,58	9,21	28,95	102,63	35,53
9	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawas dapat mempertahankan kriteria dan kebijaksanaan- kebijaksanaan yang berlaku]	6,58	7,89	22,37	119,74	26,32

2. Presentase Kepuasan Audity



3. Grafik Standar Kepuasan Audity

Jumlah Orang	Jumlah Dinas	Dimulai tanggal	Diakhiri tanggal
139	23	27/08/2021 15.26.33	19/10/2021 14.44.07



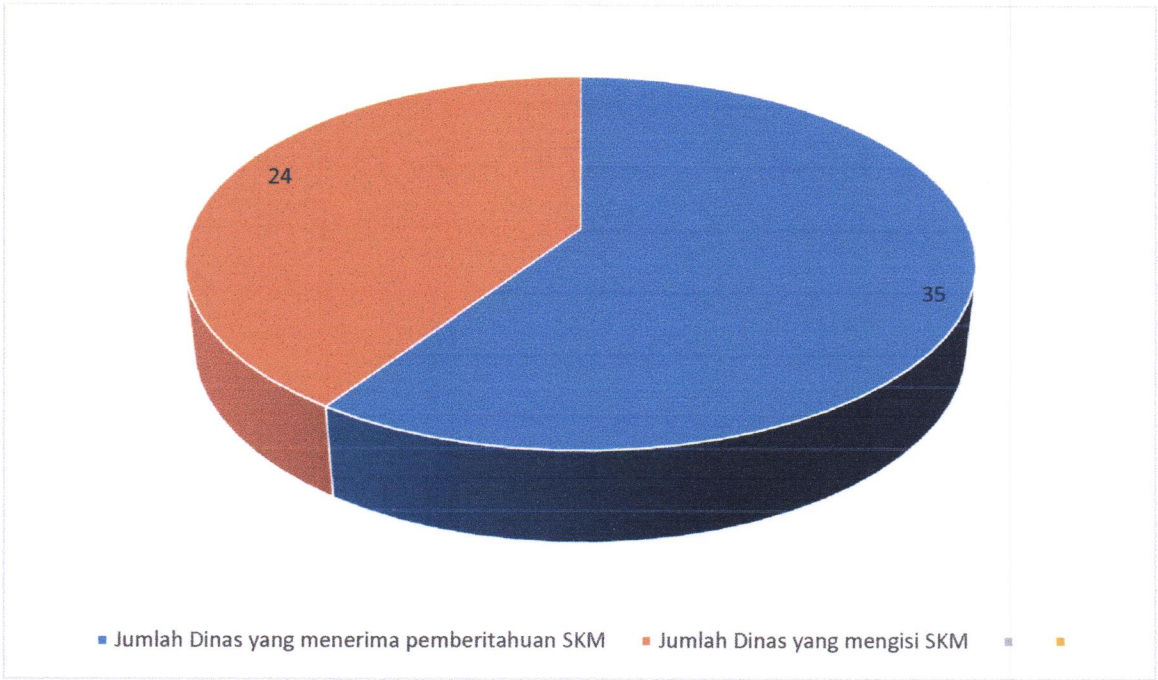
4. Kepuasan Pelayanan Masyarakat

NO	JENIS PELAYANAN	KET.			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	0	2,33	145,35	15,12
NO	JENIS PELAYANAN	KET.			
		Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	0	3,49	137,21	22,09
NO	JENIS PELAYANAN	KET.			
		Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0	18,60	133,72	11,63
NO	JENIS PELAYANAN	KET.			
		Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	0	1,162790698	22,09	139,53
NO	JENIS KEPUASAN AUDITI	KET.			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	0	3,49	143,02	16,28
NO	JENIS PELAYANAN	KET.			
		Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	0	3,49	139,53	20,93
NO	JENIS KEPUASAN AUDITI	KET.			
		Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0	1,16	148,84	13,95
NO	JENIS PELAYANAN	KET.			
		Tidak Ada	Ada tetapi tidak diterapkan	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Diterapkan sepenuhnya
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedia nya Maklumat Pelayanan	8,14	27,91	0,00	127,91

NO	JENIS PELAYANAN	KET.			
		Tidak Ada	Ada tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola dengan Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	2,33	1,16	48,84	111,63

5. Grafik Standar Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Jumlah Orang	Jumlah Dinas	Dimulai tanggal	Diakhiri tanggal
141	24	27/08/2021 15.24.27	22/10/2021 13.54.20



Lampiran 3. Pengolahan pendapat Responden dan Per Unsur Pelayanan

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

55	4	4	3	2	2	4	4	3	5
56	4	5	5	4	4	5	4	5	5
57	3	4	3	3	3	4	4	4	3
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	4	5	4	5	4
60	5	4	4	4	5	5	5	5	4
61	5	4	5	5	4	5	5	5	5
62	4	5	4	5	4	5	5	5	4
63	3	3	4	4	4	4	3	4	4
64	4	4	5	4	4	4	3	5	5
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	4	4	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	1	2	2	2	1	1	2	2	2
73	3	4	4	3	4	4	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	4	5	5	4	5	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	4	5	4	5	5	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	2	3	3	3	2	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	1	4	3	4	4	4
84	5	5	5	4	5	5	4	4	4
85	4	4	5	4	4	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	5	3	4	4
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	5	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	5	4	4	5	4	4	5
99	4	5	5	5	5	4	5	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	5	4	4	4	4
102	4	4	3	4	3	4	5	5	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	2	2	2	2	2	1	1	1
108	5	5	5	5	5	5	4	4	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	4	4	4	4	5	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3

114	4	4	4	4	4	5	4	4	4
115	1	2	1	2	1	2	2	1	2
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	5	4	4	5	5	5	5
118	4	5	5	5	5	5	5	5	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	5	4	5	5	5	4
125	4	4	4	4	4	5	4	4	4
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	2	1	1	2	2	2	1	2	1
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2
131	3	3	3	2	4	5	4	5	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	3	4	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	5	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	5	5	5	4	5	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	4	4	4	3	4	4	3	4	4
	521	532	533	515	530	540	514	532	532

ΣNilai /Unsur	521	532	533	515	530	540	514	532	532	
NRR / Unsur	3,748	3,827	3,835	3,705	3,813	3,885	3,698	3,827	3,827	
NRR tertbg/ unsur	0,416	0,425	0,426	0,411	0,423	0,431	0,410	0,425	0,425	3,792

IKM Unit Pelayanan	94,81
---------------------------	--------------

Lampiran 4. Rekapitulasi Nilai Per Unsur Pelayanan

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Pengawasan dilakukan bebas dari campur tangan pimpinan	3,748
U2	Pengawasan dilakukan bebas dari kepentingan pribadi maupun pihak lain	3,827
U3	Pengawasan bebas dari kewajiban pihak lain	3,835
U4	Pengawasan bebas dari bahasa atau istilah-istilah yang menimbulkan multi tafsir	3,705

U5	Isi laporan Pengawasan bebas dari pengaruh pihak tertentu	3,813
U6	Pengawas dapat diandalkan dan dipercaya	3,885
U7	Dalam kegiatan Pengawasan, Pengawas mengemukakan	3,698
U8	Pengawas tidak mencari-cari kesalahan yang dilakukan oleh objek Pengawasan	3,827
U9	[Pengawas dapat mempertahankan kriteria dan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang berlaku	3,827

Kesimpulan:

Nilai IKM setelah dikonversi = **94.81**
Mutu pelayanan = **A**
Kinerja unit Pelayanan = **Sangat Baik**

Lampiran 5. Bagian-bagian Kuesioner

1. Bagian dari Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan

Timestamp	Nama Responden	Jenis Pengawasan	Instansi	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawasan dilakukan bebas dari campur tangan pimpinan untuk menentukan, mengeliminasi atau memodifikasi bagian-bagian tertentu yang diperiksa]	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawasan dilakukan bebas dari kepentingan pribadi maupun pihak lain untuk mempengaruhi dan membatasi segala kegiatan pengawasan]	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawasan bebas dari kewajiban pihak lain untuk mempengaruhi fakta-fakta yang dilaporkan]	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawasan bebas dari bahasa atau istilah-istilah yang menimbulkan multi tafsir]	Kuesioner Kepuasan Auditi [Isi laporan Pengawasan bebas dari pengaruh pihak tertentu]	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawas dapat diandalkan dan dipercaya]	Kuesioner Kepuasan Auditi [Dalam kegiatan Pengawasan, Pengawas mengemukakan]	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawas tidak mencari-cari kesalahan yang dilakukan oleh objek Pengawasan]	Kuesioner Kepuasan Auditi [Pengawas dapat mempertahankan kriteria dan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang berlaku]
-----------	----------------	------------------	----------	--	---	---	---	---	---	--	--	---

2. Bagian dari Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Timestamp	Nama Responden	Instansi	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedia nya Maklumat Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
-----------	----------------	----------	---	--	---	--	--	---	---	--	--