

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INSPEKTORAT KOTA CIMAH I TAHUN 2024



INSPEKTORAT KOTA CIMAH I

Jalan Pasantren KM 2 No. 107 Telp. (022) 6630330 Fax (022) 6654508
Website : www.cimahikota.go.id, E-mail: inspektoretcimahi@cimahikota.go.id
Cimahi 40513 Jawa Barat



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT karena atas Rahmat-Nya, sehingga pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Cimahi telah dapat diselesaikan. Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Cimahi ini sebagai bahan laporan atas pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Cimahi Tahun 2024 yang diselenggarakan mulai tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Agustus 2024, dimana survei dilaksanakan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam upaya perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Inspektorat Kota Cimahi.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan baik dan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Cimahi dalam Pelayanan informasi Publik Tahun 2024 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Cimahi, September 2024

INSPEKTUR, S.


Drs. IPUNG MUSTOPA, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19650921 199102 1 001





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Prinsip	3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Sasaran	5
BAB II METODE SURVEI.....	6
2.1 Metode Penelitian Survei.....	6
2.2 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.3 Jenis Kuesioner	7
2.4 Populasi dan Sampel.....	8
2.4.1 Populasi.....	8
2.4.2 Sampel.....	9
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	10
3.1 Pelaksanaan	10
3.1.1 Pelaksanaan Survei.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Tahapan Survei.....	10
3.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
3.3 Penyusunan Laporan.....	11
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
4.1 Persiapan Survei.....	13
4.1.1 Penetapan Pelaksana	13
4.1.2 Penyiapan Bahan Survei	13
4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	15
4.2.1 Penetapan Jumlah Responden	15
4.2.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	15
4.2.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	15
BAB V LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA	16

5.1	Pengukuran Skala Likert	16
5.2	Pengukuran Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.....	17
5.3	Pengukuran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	19
5.4	Pengolahan Data Survei.....	20
BAB VI PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		22
BAB VII ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.		28
BAB VIII PENUTUP.....		33
LAMPIRAN		34



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	18
Tabel 2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	19
Tabel 3	Hasil Analisa Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Tingkatan Jawaban.....	28
Tabel 4	Prioritas Unsur.....	30
Tabel 5	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk itu melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang, diamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Agar pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah, maka pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur. Hal ini karena pelayanan public merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga/perangkat daerah yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat dan juga sebagai acuan bagi kementerian/lembaga/perangkat daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat dilakukan upaya penyempurnaan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik yang tepat. Untuk itu Inspektorat Kota Cimahi sebagai salah satu instansi yang melaksanakan pelayanan publik, menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini perlu dilakukan sebagai bagian dari melaksanakan amanat undang-undang, juga sebagai bentuk evaluasi dan upaya tindak lanjut dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Inspektorat Kota Cimahi sebanyak sekali dalam setahun dengan responden yang terlibat adalah seluruh organisasi perangkat daerah yang ada di Kota Cimahi.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Bagi Instansi Pemerintah;
- g. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan daerah Kota Cimahi Nomor 6 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi.

1.3 Prinsip

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.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.
- c. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kota Cimahi.
- e. Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Publik.
- f. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai gambaran tentang kinerja Pelayanan Publik pada Inspektorat Kota Cimahi yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.5 Manfaat

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

- a. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- b. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.
- c. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan.
- d. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- e. Memudahkan pengambil keputusan dalam mempertimbangkan kebijakan.
- f. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Inspektorat Kota Cimahi.

1.6 Sasaran

Sasaran kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kota Cimahi Tahun 2024, atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan Aparatur Sipil Negara serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Metode Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Survei dalam hal ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Adapun metode yang digunakan Inspektorat Kota Cimahi dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan Metode Survei *Online*

Survei *online* adalah metode penelitian dimana 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. Tahun ini merupakan tahun kedua Inspektorat Kota Cimahi melaksanakan *e-SKM* atau *Survei Online*.

2. Menggunakan Aplikasi *Google Form*.

Google Form dapat digunakan untuk membuat survei dengan menggunakan formulir secara *online* dan gratis, berapa pun jumlah pertanyaan, desain, atau respons yang ingin didapatkan. Setelah membuat survei, informasi yang diperoleh dapat disimpan dan diubah menjadi *template* untuk digunakan di lain waktu.

3. Skala pengukuran yang digunakan dalam pembuatan kuesioner adalah 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. Metode ini dikembangkan

oleh *Rensis Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pemberitahuan pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Cimahi diedarkan ke seluruh Perangkat Daerah Kota Cimahi melalui grup *WhatsApp* (Kepegawaian, Ngobrolnya PNS, Paguyuban, Sekre CMH, Grup Perencanaan, Grup SPIP) di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cimahi tanggal 1 Januari sampai 31 Agustus 2024.

2.3 Jenis Kuesioner

1. Survei Kepuasan Masyarakat
 - a. Pertanyaan yang diajukan mengacu pada Pelayanan yang dilakukan oleh Inspektorat Kota Cimahi.
 - b. Pertanyaan tertutup berisikan jawaban dengan pilihan berganda
2. Survei Kepuasan Pelanggan
 - a. Pertanyaan yang diajukan lebih khusus tentang kegiatan pengawasan Inspektorat Kota Cimahi.
 - b. Pertanyaan tertutup berisikan jawaban dengan pilihan berganda.

Dalam hal ini Inspektorat Kota Cimahi telah menyebarkan kuesioner melalui media *WhatsApp* untuk diberikan dan diisi oleh partisipan. Kuesioner akan diisi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2.4 Populasi dan Sampel

2.4.1 Populasi

Menurut Margono, (2004) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perangkat Daerah di Kota Cimahi yang berjumlah 29 Perangkat Daerah diluar Inspektorat.

No	Nama Perangkat Daerah
1	Sekretariat Daerah
2	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
3	Inspektorat
4	Dinas Pendidikan
5	Dinas Kesehatan
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
7	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
8	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
9	Dinas Sosial
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
11	Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Perindustrian
12	Dinas Perhubungan
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
14	Dinas Tenaga Kerja
15	Dinas Pangan dan Pertanian
16	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga
17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
18	Dinas Lingkungan Hidup
19	Dinas Komunikasi dan Informatika
20	Dinas Arsip Daerah
21	Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah

22	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
23	Badan Pengelola Pendapatan Daerah
24	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
25	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
26	Kecamatan Cimahi Utara
27	Kecamatan Cimahi Tengah
28	Kecamatan Cimahi Selatan
29	RSUD Cibabat
30	Badan Penanggulangan Bencana Daerah

2.4.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2013:116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan bagian atau wakil dari jumlah dan karakteristik populasi yang diteliti. Pengambilan sampel harus diperhitungkan secara benar, sehingga dapat memperoleh sampel yang benar-benar mewakili gambaran dari populasi yang sesungguhnya.

Adapun teknik pengambilan sampel dalam survei kepuasan ini adalah menggunakan teknik sensus sampling (sampling jenuh). Menurut Sugiyono (2-12:68) sensus sampling merupakan Teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Populasi dalam survei ini adalah seluruh Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Cimahi yang terdiri dari 5 orang ASN Penerima Layanan (Populasi = 29 OPD x 5 Orang = 145 Orang). Dengan menggunakan **Tabel Sampel Morgan dan Krejcie** (Lampiran IV), maka diperoleh sampel minimal sebanyak 105 Responden.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

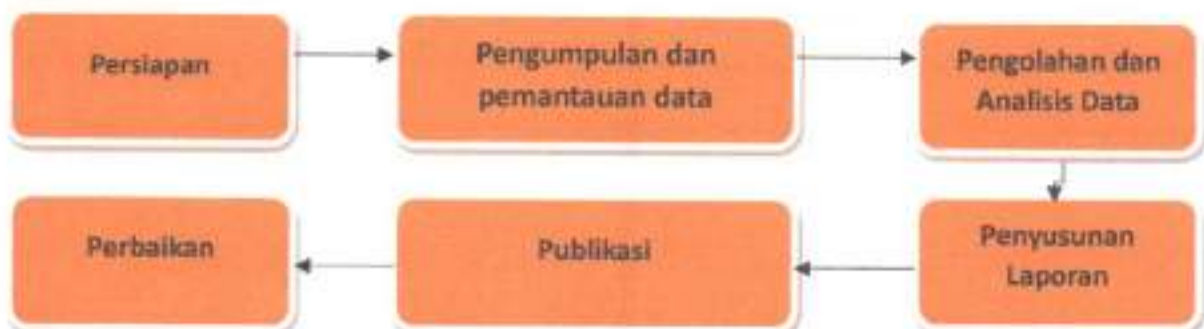
3.1 Pelaksanaan Survei

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini Inspektorat Kota Cimahi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri atau dependen (tidak bekerja sama dengan unit lain).

3.2 Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

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



Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini,

Inspektorat Kota Cimahi telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan metode dan teknik yang sudah diatur oleh Kemenpan RB yaitu yang tertera di Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik.

3.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Cimahi menggunakan teknik survei kuesioner elektronik (*e-survei*) berupa *google form* yang disebarakan melalui media social *WhatsApp*. Kuesioner akan diisi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

3.4 Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Pendahuluan

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri.
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.

- e. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Persiapan Survei

4.1.1 Penetapan Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kota Cimahi dilakukan secara mandiri, artinya survei ini dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior
- 3) Sekretariat

4.1.2 Penyiapan Bahan Survei

1. Kuesioner

Dalam Menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Adapun kuesioner yang digunakan dibagi menjadi 2 bagian sebagai berikut:

a. Survei Kepuasan Masyarakat

Dibagi menjadi 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. Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I).

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Dibagi atas 27 (dua puluh tujuh) bagian yaitu: Bagian I waktu dan tanggal pengisian kuesioner. Bagian II nama responden. Bagian III Jenis Pengawasan. Bagian IV Instansi. Bagian V – XXVII kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Untuk hasil yang lebih khusus pada jenis pemeriksaan, Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Cimahi Tahun 2024 mengambil sampel pada kegiatan pemeriksaan yang sudah dilaksanakan pada tahun 2024 terhadap 29 Perangkat Daerah, yaitu :

- 1) Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Kas
- 2) Reviu RKA
- 3) Probit Audit
- 4) Reviu LKPD
- 5) Evaluasi AKIP

2. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

4.2.1 Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Adapun responden yang dipilih yaitu minimal 5 orang dari setiap perangkat daerah yang menjadi partisipan untuk mengisi survei dari 29 Perangkat Daerah di Cimahi. Adapun jumlah seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada google formulir adalah sebanyak 158 Responden.

4.2.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan dilakukan melalui media *Whats App* dengan menyebarkan kuesioner melalui *google formulir* sesuai waktu yang telah ditetapkan. Adapun waktu penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 1 Januari sampai 31 Agustus 2024

4.2.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data
2. Pengisian Kuesioner

BAB V

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

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 perlu dilakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan utama dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 langkah-langkah pengolahan data dari penyebaran kuesioner terhadap 29 Perangkat Daerah sebagai berikut:

5.1 Pengukuran Skala *Likert*

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

5.2 Pengukuran Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Inspektorat Kota Cimahi diperoleh dari survei terhadap 29 Perangkat Daerah yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparat Inspektorat Kota Cimahi. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Agustus tahun 2024.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan pelanggan. Kuesioner hasil pengisian tersebut direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 158 orang responden seperti pada Lampiran III. 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	NILAI INDEKS
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,147	0,349
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,134	0,348
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,032	0,337
U4	Kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan	3,797*)	0,422
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,134	0,348
U6	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,120	0,346
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,120	0,346
U8	Tersedianya Maklumat Pelayanan	2,885**)	0,320
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,620	0,402
Jumlah			3,218
Nilai IKM (Setelah diKonversi)			80,45

Keterangan:

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

Dari Tabel 1 di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U8 atau dalam Tersedianya Maklumat Pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa Maklumat Pelayanan pada Inspektorat Kota Cimahi menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau Kewajaran Tarif/Biaya dalam Pelayanan. Hal tersebut

memperlihatkan bahwa dari tarif/biaya pelayanan tidak ada biaya atau gratis, 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.

Sementara itu untuk penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Inspektorat dalam hal Pemeriksaan/Pengawasan tidak dapat dilakukan analisis. Hal ini dikarenakan jumlah responden yang mengisi survei dibawah jumlah sampel minimal (hanya 15 Responden yang mengisi survei). Hasil survei yang terlalu sedikit tidak dapat menggambarkan kondisi sesungguhnya kepuasan masyarakat terhadap layanan pemeriksaan yang telah dilakukan Inspektorat Kota Cimahi.

5.3 Pengukuran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 29 Perangkat Daerah diperoleh dari hasil konversi pada tabel dibawah ini.

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 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk Penentuan Nilai IKM (setelah konversi) diperoleh dari :

Nilai Rata-Rata = Jumlah Nilai per Unsur/Jumlah Kuesioner yang terisi

Nilai Indeks = (Nilai Rata-rata) x (0,111)

Nilai IKM = jumlah Nilai Indeks x 25

Dari hasil perhitungan berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa:

Nilai Indeks	= 3,218
Nilai IKM setelah dikonversi	= (3,218 x 25) = 80.45
Mutu Pelayanan	= B
Kinerja Unit Pelayanan	= Baik

5.4 Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei Inspektorat Kota Cimahi dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer
Data entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manual
 - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
 - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, 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. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 1/9 atau 0.111 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - 2) Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) 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 dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Adapun hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Cimahi digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat



BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Evaluasi menurut Thoha (2003:1) adalah kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan. Beberapa hal yang menjadi evaluasi dan pemantauan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kota Cimahi adalah sebagai berikut:

1. Setelah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Inspektorat Kota Cimahi melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi, rencana, dan tindak lanjut hasil penyusunan SKM Inspektorat Kota Cimahi, maka hasil survei dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan nama dan instansi tempat mereka bekerja. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden.
4. Untuk memudahkan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Cimahi, pedoman umum dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer seperti *Miscrosoft word*, *Microsoft Excel*, dan aplikasi design seperti *Canva* dan *Microsoft Power Point*.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja Inspektorat Kota Cimahi secara berkala, maka diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
6. Inspektorat Kota Cimahi Menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Cimahi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan

penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas Inspektorat Kota Cimahi tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di Inspektorat Kota Cimahi.

7. Hasil SKM Inspektorat Kota Cimahi diinformasikan kepada publik melalui media cetak, pemberitaan *online*, *website* unit, dan media jejaring sosial lainnya.

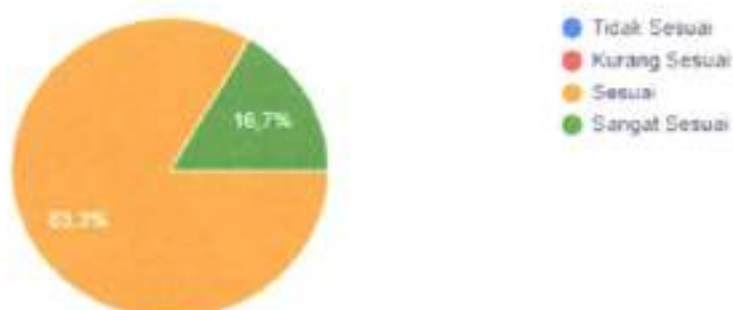
Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut:

- Masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).
- Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM.
- Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma Aparatur Sipil Negara.

Selain itu, Inspektorat Kota Cimahi menemukan beberapa hal atau point penting yang harus menjadi perhatian khusus, dikarenakan hasil yang diberikan responden masih belum dapat dikatakan baik atau optimal. Beberapa hal tersebut digambarkan dalam diagram lingkaran sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

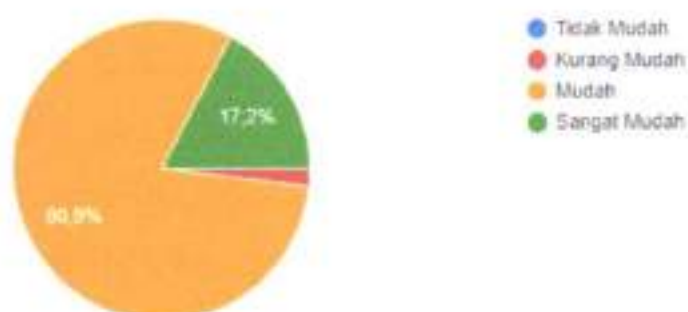
156 jawaban



KET : SESUAI 130 RESPONDEN (83,3%)

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

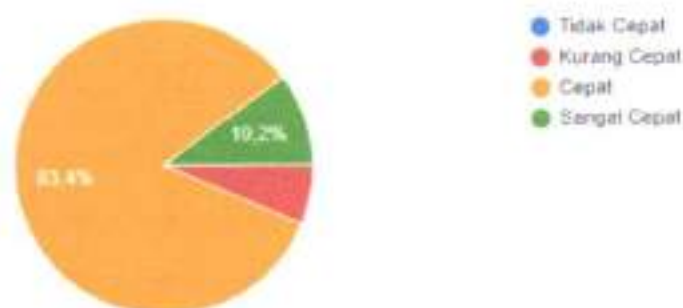
157 jawaban



KET : KURANG MUDAH 3 RESPONDEN (1,9%)

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

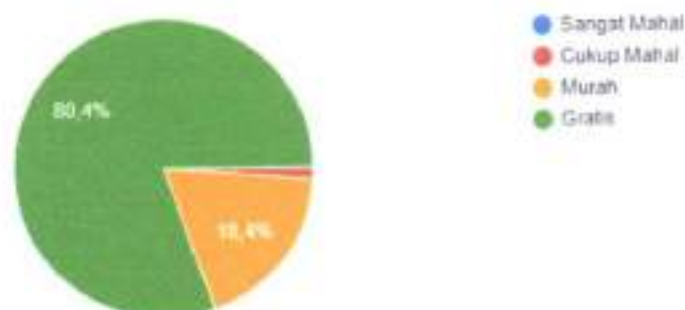
157 jawaban



KET : KURANG CEPAT 10 RESPONDEN (6,4%)

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan

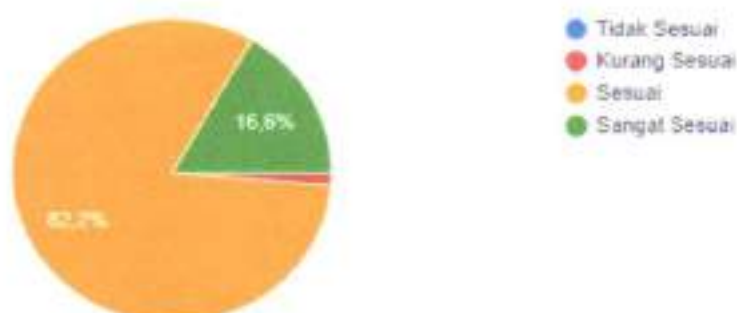
158 jawaban



KET : CUKUP MAHAL 2 RESPONDEN (1,3%)

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

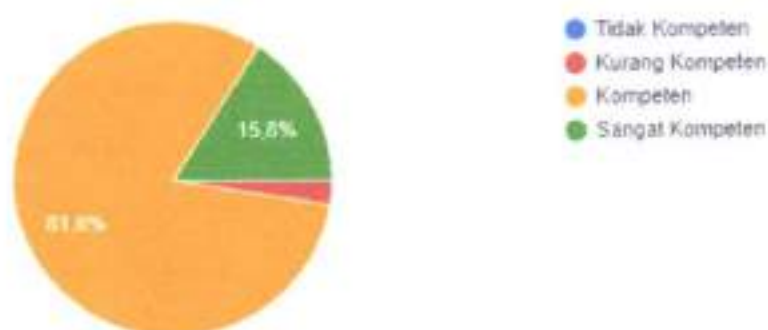
157 jawaban



KET : KURANG SESUAI 2 RESPONDEN (1,3%)

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan

158 jawaban



KET : KURANG KOMPETEN 4 RESPONDEN (2,5%)

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

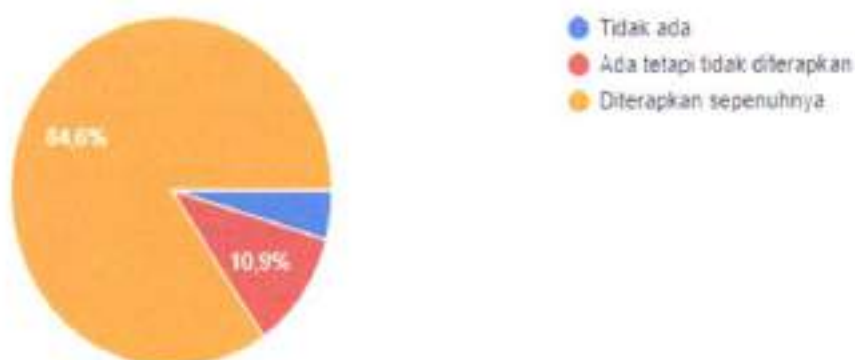
156 jawaban



KET : KURANG SOPAN DAN RAMAH 1 RESPONDEN (0.6%)

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedia nya Maklumat Pelayanan

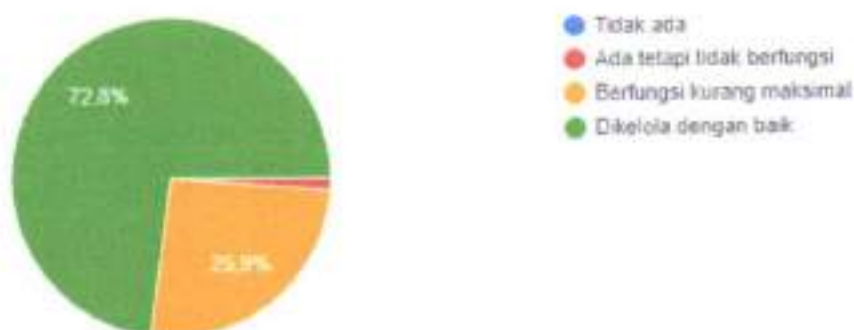
156 jawaban



**KET : ADA TETAPI TIDAK DITERAPKAN 17 RESPONDEN (10,9%),
TIDAK ADA 7 RESPONDEN (4,5%)**

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

158 jawaban



KET : ADA TETAPI TIDAK BERFUNGSI 2 RESPONDEN (1,3%)

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

1. Perlunya diadakan sosialisasi secara berkesinambungan kepada masyarakat /ASN 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. Sosialisasi juga diperlukan agar responden dalam menjawab kuesioner tidak asal-asalan.

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 VII

ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat, maka Inspektorat Kota Cimahi melakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisa masing-masing unsur dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dibuatlah analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut perbaikan

**Tabel 3. Hasil Analisa Kepuasan Pelayanan
Berdasarkan Tingkatan Jawaban**

NO	JENIS KEPUASAN PELAYANAN	GRADE			
		Grade 1 (%)	Grade 2 (%)	Grade 3 (%)	Grade 4 (%)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	0,00	0,00	83,3	16,7
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	0,00	1,9	80,9	17,2
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,00	6,4	83,4	10,2
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	0,00	1,3	18,4	80,4

5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	0,00	1,3	82,2	16,6
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	0,00	2,5	81,6	15,8
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,00	0,6	84,8	14,6
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan	0,00	4,5	10,9	84,6
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	0,00	1,3	25,9	72,8

Dari hasil perankingan pada nilai rata-rata unsur pelayanan (Tabel 1) diatas terlihat bahwa yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah:

- Tersedianya Maklumat Pelayanan (1)
- Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (2)
- Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (3)
- Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan (3)

Sementara dari Tabel 3 terlihat bahwa yang memiliki nilai grade 2 ke bawah yang paling banyak adalah:

- Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (6,4%)
- Tersedianya Maklumat Pelayanan (4,5%)
- Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (2,5%)

Akan tetapi ada unsur yang juga harus dicermati terkait hasil kepuasan layanan pada unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dimana dalam hasil survei terlihat bahwa sebanyak 1,3% Responden menjawab mahal dan 18,4% Responden menjawab murah. Walaupun tidak berada pada nilai terendah, tetapi karena pada dasarnya layanan yang diberikan oleh Inspektorat Kota Cimahi semuanya gratis, maka ini harus menjadi catatan penting dalam upaya perbaikan layanan dalam hal sosialisasi pengisian Survei Kepuasan Masyarakat.

Dari hasil Analisa kedua tabel tersebut diatas disimpulkan bahwa unsur yang perlu adanya upaya tindaklanjut perbaikan pada:

- Tersedianya Maklumat Pelayanan
- Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Tabel 4. Prioritas Unsur

No	Prioritas Unsur	Analisa Kemungkinan Permasalahan
1	Tersedianya Maklumat Pelayanan	1. Responden belum mengetahui tentang maklumat 2. Responden belum pernah melakukan kunjungan ke Inspektorat Kota Cimahi
2	Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	1. Kurangnya SDM 2. Jadwal dalam PKPT yang terlalu padat
3	Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan	1. Banyaknya tugas pengawasan yang harus dilakukan, sehingga Petugas dibatasi dalam melaksanakan waktu konsultasi 2. Jadwal Bimtek/Diklat menyesuaikan dengan penyelenggara Bimtek/Diklat sehingga menyulitkan untuk mengikuti jadwal bimtek/diklat yang berbarengan dengan pelaksanaan PKPT
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1. Responden yang mengisi belum pernah mendapatkan pelayanan 2. Responden tidak/kurang bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif) 3. Kurangnya sosialisasi tentang layanan Inspektorat Kota Cimahi

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan Inspektorat Kota Cimahi direncanakan dalam jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Cimahi dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1	Tersedianya Maklumat Pelayanan	1. Meyampaikan informasi terkait adanya maklumat pelayanan pada saat pertemuan/sosialisasi dengan OPD	Disetiap adanya kegiatan pertemuan/sosialisasi	Sekretaris dan para Irban
2	Kecepatan Waktu dalam memberi pelayanan	1. Melakukan koordinasi dengan BKPSDMD terkait usulan penambahan SDM	September 2024	Kasubag Adumkeu
		2. Monitoring dalam menaati jadwal PKPT	Sesuai jadwal PKPT	Sekretaris dan para Irban
3	Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan	1. Meningkatkan kompetensi/kemampuan melalui Bimtek/Diklat	Sesuai jadwal penyelenggara Bimtek/Diklat	

4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1. Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan yang dimasukkan ke dalam beberapa kegiatan yang dilaksanakan di Inspektorat.	September s.d. Desember 2024	Sekretaris, para Irbn, Jafung sesuai kebutuhan
		2. Melakukan sosialisasi sebelum melaksanakan kegiatan SKM	Januari 2025	Sekretaris, Kasubag Adumkeu

BAB VIII

PENUTUP

Dari hasil pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dimulai pada bulan Januari 2024 sampai dengan Agustus 2024 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) Inspektorat Kota Cimahi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai Inspektorat Kota Cimahi setelah dikonversikan yaitu **80.45** berada pada interval (76,61 – 88,30). Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **Baik**.
2. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pengawasan/Pemeriksaan tidak dapat dilakukan analisis, karena jumlah responden yang mengisi kuesioner dibawah jumlah sampel minimal (hanya 15 Responden) sehingga indeks kepuasan masyarakat tidak dapat menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengawasan/pemeriksaan.
3. 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.

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan perlu untuk dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta pengambilan kebijakan.

LAMPIRAN I

Bentuk Kuesioner Kepuasan Masyarakat

[illegible]

LAMPIRAN II

Analisis Hasil SKM

NO	JENIS KEPUASAN AUDITI	GRADE			
		Grade 1 (%)	Grade 2 (%)	Grade 3 (%)	Grade 4 (%)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	0,00	0,00	83,3	16,7
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	0,00	1,9	80,9	17,2
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,00	6,4	83,4	10,2
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	0,00	1,3	18,4	80,4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	0,00	1,3	82,2	16,6
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	0,00	2,5	81,6	15,8
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0,00	0,6	84,8	14,6
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedia nya Maklumat Pelayanan	0,00	4,5	10,9	84,6
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	0,00	1,3	25,9	72,8

Jumlah Orang	Jumlah Dinas	Dimulai tanggal	Diakhiri tanggal
158	29	Januari 2024	31 Agustus 2024

LAMPIRAN III

Pengolahan Pendapat Responden dan Per Unsur Pelayanan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
5	0	0	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	4	3	4	4	4	3	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	1	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	3	4	4	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	2	3	3	3	3	4
18	3	3	2	4	3	2	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	2	3
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	4	3	3	4	4	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	2	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	0	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	4	4	3	4	3	3	4	3	4
31	4	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	1	2
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	3	3	2	4	2	3	3	2	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	4	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	4	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	3	4	4	4	4	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	3	4	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4

53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	4	3	3	4	4	3	4	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	3	4	4	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4
64	3	4	3	4	4	3	3	2	4
65	4	3	4	4	3	4	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	2	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	2	4
73	3	3	3	4	3	4	4	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	0	3	3	4	0	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	1	4
77	3	3	3	3	4	4	3	2	3
78	4	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	4	3	3	4	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	4	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	4	3	3	2	3
84	3	3	4	4	4	4	4	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	2	3
109	3	3	2	4	3	3	3	2	3
110	3	3	2	4	3	2	3	2	3

111	3	3	3	4	3	3	3	0	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	2	3	4	2	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	2	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3
123	3	4	4	3	3	4	4	3	4
124	3	3	2	3	3	2	3	2	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	4	4	4	4	3	4	3	3	4
130	4	4	3	4	4	4	4	3	4
131	3	3	3	4	3	3	4	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	2	3	3	3	3	3
135	3	4	2	4	3	4	2	1	2
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	2	2	3	3	3	3	2	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	4	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	3	4
143	3	2	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	4	4	3	4	4	3	4	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	4	3	4	3	4	3	3	4
151	3	4	3	4	3	4	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	4	4
153	3	4	3	3	3	3	3	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	4	4
155	4	4	3	4	4	4	3	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	2	3	3	2	3	4	3
158	3	3	3	4	3	3	3	4	4

Nilai / Unsur	491	492	476	600	492	493	493	453	572	
NRR / Unsur	3,147	3,134	3,032	3,797	3,134	3,120	3,120	2,885	3,620	
NRR tertag/ unsur	0,349	0,348	0,337	0,422	0,348	0,346	0,346	0,320	0,402	3,218

IKM Unit Pelayanan	80,45
---------------------------	--------------

Untuk Penentuan Nilai IKM (setelah konversi) diperoleh dari :

Nilai Rata-Rata = Jumlah Nilai per Unsur / Jumlah Kuesioner yang terisi

Nilai Indeks = (Nilai Rata-rata) x (1/9)

Nilai IKM = jumlah Nilai Indeks x 25

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = 80.45

Mutu Pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik