



**PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
INSPEKTORAT DAERAH**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024**

MEMPAWAH, NOVEMBER 2024



INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TAHUN 2024

Periode Survei : (2 Januari 2024 s.d. 30 Oktober 2024)

NILAI IKM :

87,07

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PENGAWASAN

RESPONDEN

JUMLAH : 100 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 56 ORANG ; P = 44 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : orang	SD / MI : orang	PNS : orang
19 – 25 th : 10 orang	SMP / MTs : - orang	TNI / POLRI : orang
26 – 35 th : 45 orang	SMA/K/ MA : 22 orang	Peg. Swasta : orang
36 – 45 th : 27 orang	D-1/ D-3 : 28 orang	Wiraswasta/Usahawan: orang
46 – 55 th : 13 orang	D-4 / S-1 : 46 orang	Pelajar/Mahasiswa : orang
≥ 56 th : 5 orang	≥ S-2 : 4 orang	Lainnya : orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN
PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

KATA PENGANTAR

Dengan senantiasa mengucapkan Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah sebagai salah satu Unit Penyelenggara Layanan Publik di Kabupaten Mempawah ini selesai dilaksanakan. Kegiatan ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/stakeholder sebagai pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan melalui survei kepuasan.

Survei Kepuasan Masyarakat juga diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam instansi Pemerintah, sekaligus dalam rangka perbaikan pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei ini dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Melalui hasil Survei ini, diharapkan dapat menjadi motivasi guna peningkatan pelayanan publik khususnya pada unit pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Mempawah di masa yang akan datang.

Kami sangat mengharapkan saran atau kritik yang membangun terhadap hasil survei kepuasan masyarakat ini agar dapat memperbaiki terhadap kekurangan serta menjadi pedoman bagi semua pihak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami juga mengucapkan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah tahun 2024 ini.

Akhirnya, kami berharap semoga laporan survei ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, dan bagi instansi yang terkait dengan penyedia layanan publik khususnya dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan.

Plt. Inspektur Daerah
Kabupaten Mempawah,



Rahmad Faiz, S. H.
Pembina Tk. I
NIP. 19671104 199302 1 003

Survei Kepuasan Masyarakat
Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I	PENDAHULUAN
1.1.	Latar Belakang 1
1.2.	Landasan Hukum Penyusunan SKM 1
1.3.	Maksud dan Tujuan 2
1.4.	Manfaat SKM 2
1.5.	Methodologi 2
1.6.	Jadwal Pelaksanaan 4
1.7.	Tahapan Survei 4
BAB II	GAMBARAN UMUM PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH
2.1.	Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Inspektorat Daerah 5
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI
3.1.	HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI 16
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN
4.1.	Kesimpulan 21
4.2.	Saran 21
	LAMPIRAN

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Indek Kepuasan Masyarakat diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam instansi Pemerintah. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik khususnya pada Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan, dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dengan harapan dapat memperbaiki kelemahan dan menjadi suatu nilai tambah bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi.

1.2 DASAR HUKUM PENYUSUNAN SKM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.4 MANFAAT SURVEI

1. Dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat akan diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam bidang pengawasan.
2. Sebagai sarana upaya memperbaiki pelayanan yang ada di Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah agar pelayanan ke depan lebih baik.
3. Sebagai bahan pertimbangan Pimpinan dalam menentukan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan.
4. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah.

1.5 METHODOLOGI

Survei ini dilaksanakan secara periodik mempergunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan Skala Likert, yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner. Skala Likert banyak digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap satu jenis layanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

1. Populasi

Populasi dalam survei ini adalah unit kerja yang menjadi objek pemeriksaan Inspektorat, baik Perangkat Daerah, Perangkat Pemerintah Desa, Guru Sekolah dan Pegawai Puskesmas.

2. Sampel

Sampel dalam survei berjumlah 100 orang

3. Alat Pengumpulan data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ke-sembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

4. Teknik Pengisian Data

Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan oleh petugas.

5. Teknik Penyajian Data

Penyajian Data dilakukan melalui aplikasi pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah tersedia.

1.6 JADWAL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah dilaksanakan selama satu tahun sekali yaitu pada bulan Januari 2024 s/d Oktober 2024, dengan mengambil sampel Kegiatan Pelaksanaan Pengawasan Internal dan Alokasi Dana Desa.

1.7 TAHAPAN SURVEI

1. Menyusun Instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

BAB II

GAMBARAN UMUM PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH

2.1. TUGAS, FUNGSI, DAN STRUKTUR ORGANISASI INSPEKTORAT

A. Tugas Pokok dan Fungsi

Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah mempunyai tugas membantu Bupati membina dan mengawasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah.

Sesuai dengan pasal 4 ayat (2) Peraturan Bupati Mempawah Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Bupati Mempawah Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah, Inspektorat Daerah mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis bidang pengawasan dan fasilitasi pengawasan;
- 2) Pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya;
- 3) Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Bupati dan/atau Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat;
- 4) Dalam hal terdapat potensi penyalahgunaan wewenang dan/atau kerugian keuangan Negara/Daerah, Inspektorat Daerah Kabupaten melaksanakan fungsi pengawasan untuk tujuan tertentu tanpa menunggu penugasan Bupati dan/atau Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat;
- 5) Penyusunan laporan hasil pengawasan;
- 6) Pelaksanaan koordinasi pencegahan tindak pidana korupsi;
- 7) Pengawasan pelaksanaan program pengawalan reformasi birokrasi dan penegakan integritas;

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

- 8) Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Pelayanan Publik di Lingkungan Inspektorat;
- 9) Pelaksanaan administrasi inspektorat;
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Secara terinci tugas pokok dan fungsi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Inspektur

Inspektur Daerah Kabupaten merupakan unsur pimpinan yang mempunyai tugas memimpin Inspektorat Daerah Kabupaten, baik segi Teknis Operasional maupun Administratif sesuai dengan kebijakan Bupati dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

B. Sekretariat

Sekretariat Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Inspektur. Unit Sekretariat ini mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan dan pengelolaan keuangan, administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana, perlengkapan, rumah tangga, evaluasi dan pelaporan Inspektorat.

Dalam melaksanakan tugas, Sekretariat menyelenggarakan fungsi :

1. Pengkoordinasian penyusunan rencana dan tugas-tugas Bidang;
2. Pengelolaan administrasi keuangan;
3. Pengelolaan administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana;
4. Pengelolaan urusan umum, kearsipan dan kehumasan serta keprotokolan;
5. Pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga Inspektorat;
6. Pengelolaan laporan hasil pengawasan melalui audit, review dan evaluasi;

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

7. Pengkoordinasian penyusunan bahan evaluasi, pengendalian dan pelaporan program kerja serta penganggaran Inspektorat;
8. Pelaporan terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan pelayanan publik;
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Inspektur.

Dalam melaksanakan tugas, unit Sekretariat terdiri dari :

a) Sub Bagian Umum, Keuangan dan Aparatur

Sub Bagian Umum, Keuangan dan Aparatur mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana, perlengkapan, keuangan, dan rumah tangga Inspektur.

Dalam melaksanakan tugas, Sub Bagian Umum, Keuangan dan Aparatur menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan program kerja Sub Bagian Umum, Keuangan dan Aparatur;
- 2) Pelaksanaan pengelolaan tata usaha kepegawaian, organisasi dan ketatalaksanaan;
- 3) Pelaksanaan pengelolaan urusan umum, kearsipan dan kehumasan serta keprotokolan;
- 4) Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja dan laporan kinerja Inspektorat;
- 5) Penyiapan dan pengolahan bahan penyusunan rencana anggaran;
- 6) Pelaksanaan penatausahaan keuangan Inspektorat;
- 7) Penyiapan bahan pertanggungjawaban dan laporan keuangan;
- 8) Pelaksanaan pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga Inspektorat;
- 9) Penyusunan bahan evaluasi, pengendalian dan pelaporan bidang umum, keuangan dan aparatur;

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

- 10) Pelaksanaan tugas lain di bidang kesekretariatan yang diberikan oleh Sekretaris.

b) Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan

Sub Bagian Evlap mempunyai tugas melaksanakan penyusunan evaluasi dan pelaporan hasil pengawasan Inspektorat. Dalam melaksanakan tugas, Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan program kerja Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan;
- 2) Penyiapan bahan evaluasi laporan hasil pengawasan;
- 3) Penyiapan bahan Inventarisasi hasil pengawasan dan tindak lanjut hasil pengawasan;
- 4) Pelaksanaan penyampaian hasil evaluasi dan pelaporan;
- 5) Penyusunan bahan evaluasi, pengendalian dan pelaporan di bidang Evaluasi dan Pelaporan;
- 6) Pelaksanaan tugas lain di bidang kesekretariatan yang diberikan oleh Sekretaris.

C. Inspektur Pembantu Wilayah I

Inspektur Pembantu Wilayah I mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Inspektorat Kabupaten di bidang pengawasan wilayah I yang meliputi Kecamatan Sungai Kunyit; Kecamatan Anjongan; Kecamatan Siantan; Sekretariat Daerah; Dinas Pendidikan Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata; Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Tenaga Kerja; Badan Penanggulangan Bencana Daerah; Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah.

D. Inspektur Pembantu Wilayah II

Inspektur Pembantu Wilayah II mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Inspektorat Kabupaten di bidang pengawasan wilayah II

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

yang meliputi Kecamatan Mempawah Hilir; Kecamatan Segedong; Kecamatan Toho; Sekretariat DPRD; Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana; Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan; Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan; Satuan Polisi Pamong Praja; Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah; RSUD dr. Rubini.

E. Inspektur Pembantu Wilayah III

Inspektur Pembantu Wilayah III mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Inspektorat Kabupaten di bidang pengawasan wilayah III yang meliputi Kecamatan Mempawah Timur; Kecamatan Sungai Pinyuh; Kecamatan Sadaniang; Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang; Dinas Komunikasi dan Informatika; Dinas Perhubungan dan Lingkungan Hidup; Dinas Perpustakaan dan Kearsipan; Badan Perencanaan Pembangunan Daerah; Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Dalam melaksanakan tugas, Inspektur Pembantu Wilayah I, II dan III masing-masing menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan program kerja di bidang pengawasan di masing-masing wilayah;
- 2) Pengelolaan tugas dan fungsi, keuangan barang, kepegawaian terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah;
- 3) Pengawasan Kinerja Pemerintah Daerah
- 4) Penyelenggaraan Pengawasan Pemerintahan Desa;
- 5) Pelaksanaan reviu Dokumen Perencanaan dan Penganggaran Daerah;
- 6) Pelaksanaan reviu Laporan Keuangan;
- 7) Pelaksanaan reviu Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- 8) Pelaksanaan evaluasi Sistem Pengendalian Internal;
- 9) Pengelolaan pengaduan masyarakat dan Pengawasan dengan tujuan tertentu;
- 10) Pelaksanaan pemeriksaan terpadu;
- 11) Pelaksanaan pengawalan reformasi birokrasi;
- 12) Pengawasan dalam rangka percepatan menuju good governance, clean government dan pelayanan publik;
- 13) Monitoring dan Evaluasi tindak lanjut hasil pengawasan;

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

- 14) Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Pengawasan;
- 15) Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Fasilitas Pengawasan;
- 16) Pelaksanaan koordinasi program pengawasan;
- 17) Pelaksanaan pemeriksaan hibah/bantuan sosial;
- 18) Pelaksanaan pendampingan, asistensi dan fasilitas;
- 19) Pelaksanaan tugas pembantuan dan alokasi dana desa;
- 20) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Inspektur.

F. Inspektur Pembantu IV

Inspektur Pembantu IV dipimpin oleh seorang Inspektur Pembantu yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Inspektur melalui Sekretaris.

Inspektur Pembantu IV mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, investigasi dan pemeriksaan serta pengusutan untuk tujuan tertentu maupun berdasarkan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai ketentuan peraturanperundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11B, Inspektur Pembantu IV mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan perencanaan pengawasan khusus dan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- b. Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. Pelaksanaan Pemeriksaan Khusus dengan Tujuan Tertentu;
- d. Pelaksanaan reviu atas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Pemerintah Kabupaten Mempawah;
- e. Pelaksanaan evaluasi atas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Perangkat Daerah Kabupaten Mempawah;
- f. Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pelaksanaan Pemerintah Daerah (EKPPD) atas Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

Daerah (LPPD) kabupaten/kota;

- g. Pelaksanaan evaluasi hasil pengawasan; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang pengawasan yang diserahkan oleh Inspektur.

Selanjutnya berdasarkan surat dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 700/875/SJ tanggal 14 Maret 2012 perihal Implementasi Kebijakan Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah, bahwa sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis dan Tata kerja Inspektorat Provinsi dan Kabupaten/Kota, dalam Pasal 18 menyebutkan bahwa "Apabila Jabatan Fungsional Pengawas Pemerintah telah ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan, maka Jabatan Struktural dibawah Inspektur Pembantu dihapus".

Berpedoman pada ketentuan tersebut, maka Jabatan Struktural Eselon IV dibawah Inspektur Pembantu beralih kejabatan Fungsional P2UPD tanpa menunggu Revisi Peraturan Daerah Provinsi, Kabupaten / Kota, sehingga penghapusan Jabatan Struktural Eselon IV tersebut dilaksanakan selambat-lambatnya sebelum berakhir masa berlaku Inpassing yakni tanggal 30 September 2012.

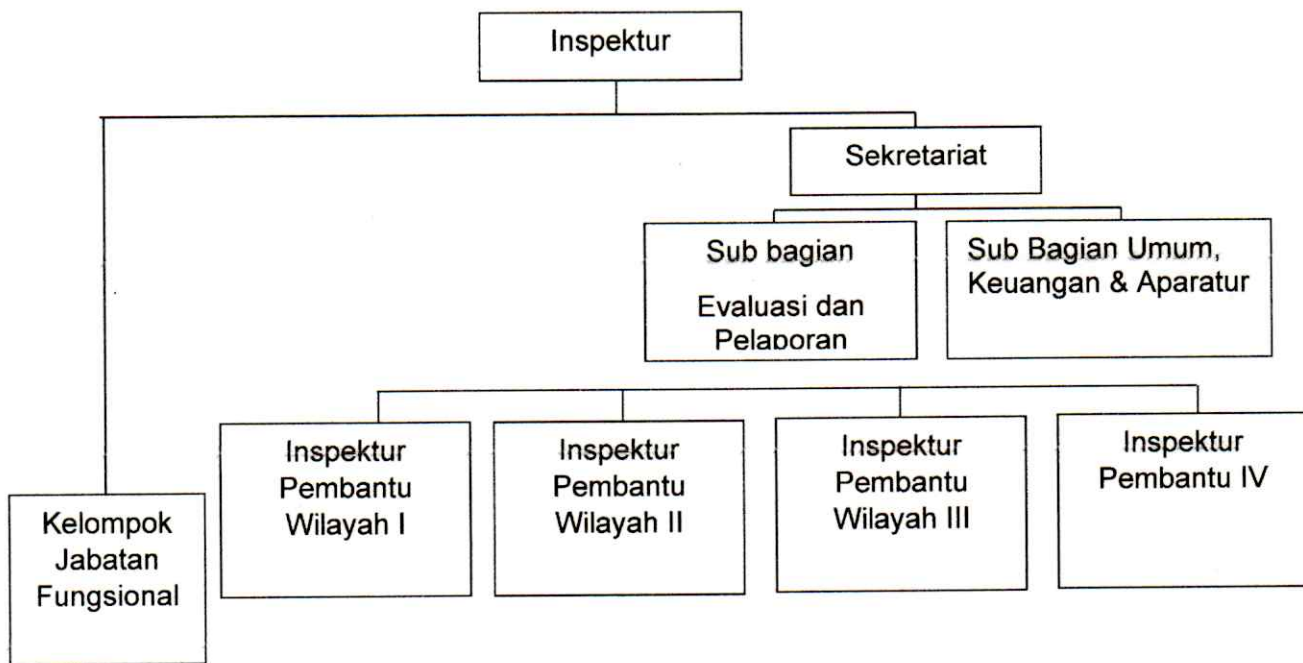
Bekenaan dengan hal tersebut maka pada tanggal 28 September 2012 Jabatan Fungsional P2UPD diangkat berdasarkan Surat Keputusan Bupati Mempawah, dan secara Otomatis Pejabat Eselon IV dibawah Inspektur Pembantu tidak ada lagi (dihapuskan).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

B. Struktur Organisasi Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah

Berikut ini adalah struktur Organisasi Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah :

**STRUKTUR ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH**



Sumber Daya Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah

A. Susunan Kepegawaian dan Perlengkapan

Sumber Daya Manusia Aparatur yang dimiliki oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah terdiri dari 6 (enam) bagian yaitu :

1. Pejabat Tinggi Pratama (setara Pejabat Struktural Eselon II) sebanyak 1 orang (Inspektor);
2. Pejabat Administrator (setara Pejabat Struktural Eselon III) sebanyak 5 orang;
3. Pejabat Pengawas (setara Pejabat Struktural Eselon IV) sebanyak 2 orang;
4. Pejabat Fungsional terdiri dari Pejabat Fungsional Auditor dan Pejabat Fungsional P2UPD sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;

- 5. Fungsional Umum/ Pelaksana;
- 6. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K)
- 7. Pegawai Tidak Tetap (PTT) terdiri dari petugas kebersihan 2 orang dan petugas penjaga malam 2 orang.

Adapun jumlah pegawai di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah secara keseluruhan berjumlah 47 orang, baik yang berstatus ASN maupun yang berstatus Non ASN dengan perincian sebagai berikut:

- 1. ASN yang ada di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah secara keseluruhan berjumlah 43 orang, terdiri 0 orang Eselon II/b, 5 orang menduduki Eselon III/a, 2 orang Eselon IV/a, 14 orang PNS yang menduduki Jabatan Fungsional Auditor, 14 orang menduduki Jabatan P2UPD, 7 orang PNS menduduki Jabatan Fungsional Umum/Pelaksana dan 1 orang Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K).
- 2. Pegawai yang berstatus PTT/Tenaga Kontrak yang dipekerjakan di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah secara keseluruhan berjumlah 4 orang

Tabel 2.2.1
Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon

No	Eselon/ Non Eselon	Golongan Kepangkatan					Pendidikan						
		I	II	III	IV	Jml	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	Jml
1.	Eselon II				-	-						-	-
2.	Eselon III				5	5					3	2	5
3.	Eselon IV			1	1	2					1	1	2
4.	Fungsional Umum		3	4		7			3	2	2		7
5.	Fgs. Khusus		1	23	4	28				1	24	3	28
6.	CPNS												
7.	P3K					1				1			1
Jumlah			4	28	10	43			2	4	30	6	43

Sumber : Sekretariat Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

Untuk kelancaran pelaksanaan tugas dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran Inspektorat Daerah, perlu didukung oleh sarana dan prasarana berupa barang tidak bergerak yaitu Tanah, dan Gedung Kantor, serta barang bergerak yang terdiri dari Kendaraan Dinas dan Peralatan Kantor. Secara garis besar keadaan Perlengkapan Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2.2

Keadaan Perlengkapan Kantor

NO.	JENIS BARANG	KEADAAN BARANG			JUMLAH
		BAIK	RUSAK RINGAN	RUSAK BERAT	
1	2	3	4	5	6 = (3+4+5)
1	ALAT-ALAT ANGKUTAN				
	1. Kendaraan Bermotor Beroda 4	1 unit	0 unit	1 unit	2 unit
	2. Kendaraan Bermotor Beroda 2	9 unit	-	-	9 unit
2	ALAT KANTOR DAN RUMAH TANGGA				
	1. Alat Ukur Universal Lainnya	3 unit	-	-	3 unit
	2. Lemari Kayu	5 unit	-	-	5 unit
	3. Filling Besi/ Metal	4 unit	1 unit	-	5 unit
	4. Filling Kabinet Kayu	2 unit	-	-	2 unit
	5. Mesin Absensi	1 unit	-	-	1 unit
	6. Alat Kantor Lainnya (Lain-Lain)	9 unit	-	-	9 unit
	7. Kursi Kayu	2 unit	-	-	2 unit
	8. Meja ½ Biro	2 unit	-	-	2 unit
	9. Kursi Rapat	97 unit	-	-	97 unit
	10. Kursi Putar	1 unit	13 unit	-	14 unit
	11. Sofa	5 set	-	-	5 set
	12. AC Split	17 unit	1 unit	-	18 unit
	13. Kipas Angin	2 unit	-	-	2 unit
	14. Sound System	11 unit	-	-	11 unit
	15. Kamera Video	4 unit	-	-	4 unit
	16. Gordyn	9 set	-	-	9 set
	17. Alat Pemadam Portable	5 unit	-	-	5 unit
	18. Meja Kerja Pejabat Eselon II	1 set	-	-	1 set
	19. Meja Kerja Pejabat Eselon III	4 unit	-	-	4 unit
	20. Meja Kerja Pejabat Eselon IV	2 unit	-	-	2 unit
	21. Meja Kerja Pegawai Non Struktural	18 unit	-	-	18 unit
	22. Meja Kerja Pejabat lain-lain	10 unit	-	-	10 unit
	23. Meja Rapat Pejabat Lainnya	2 set	-	-	2 set
	24. Kursi Kerja Pejabat Eselon III	4 unit	-	-	4 unit
	25. Kursi Kerja Pejabat Lainnya	10 unit	-	-	10 unit
	26. Lemari Arsip untuk Arsip Dinamis	1 unit	-	-	1 unit
	27. Buffet Kaca	3 unit	-	-	3 unit

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

28. Layar Film/ Projector	1 unit	-	-	1 unit
29. Facsimile	1 unit	-	-	1 unit
30. P.C Unit	17 unit	-	-	17 unit
31. Laptop	19 unit	-	-	19 unit
32. Note Book	2 unit	-	-	2 unit
33. Printer	10 unit	-	-	10 unit
34. Tenda	2 Set	-	-	2 Set
35. Alat Tennis meja	1 unit	-	-	1 unit

Dalam rangka menunjang kegiatan operasional telah tersedia kendaraan roda empat sebanyak 1 (satu) unit dan kendaraan roda dua sebanyak 9 (sembilan) unit. Khusus untuk kendaraan roda empat, 1 (satu) unit kendaraan masih layak pakai, 1 (satu) unit kendaraan roda empat kondisi rusak berat. Melihat kondisi dilapangan yang ada maka selayaknya kendaraan operasional pada Inspektorat diharapkan menjadi perhatian guna kelancaran pelaksanaan tugas Inspektorat sebagai Lembaga Pengawasan Intern Pemerintahan Kabupaten Mempawah.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan-keluhan masyarakat yang sering disampaikan secara langsung maupun melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat dari masyarakat, yang dikumpulkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} = \text{Jumlah nilai rata-rata} \times 25$$

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324– 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

1. Hasil Survei berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Laki-laki	56	56,00
Perempuan	44	44,00
Total	100	100,00

2. Hasil Survei berdasarkan jawaban kuesioner SKM

Tabel 2.1 Jumlah nilai per unsur pelayanan Inspektorat Daerah

NO.	UNSUR PELAYANAN	TOTAL NILAI PERUNSUR
1	Persyaratan	342
2	Prosedur	336
3	Waktu pelayanan	333
4	Biaya / tarif	399
5	Produk Layanan	349
6	Kompetensi Pelaksana	350
7	Prilaku Pelaksana	343
8	Sarana Prasarana	322
9	Penanganan Pengaduan	361

Ket.Jumlah nilai per unsur = jumlah total nilai perunsur dari jumlah responden

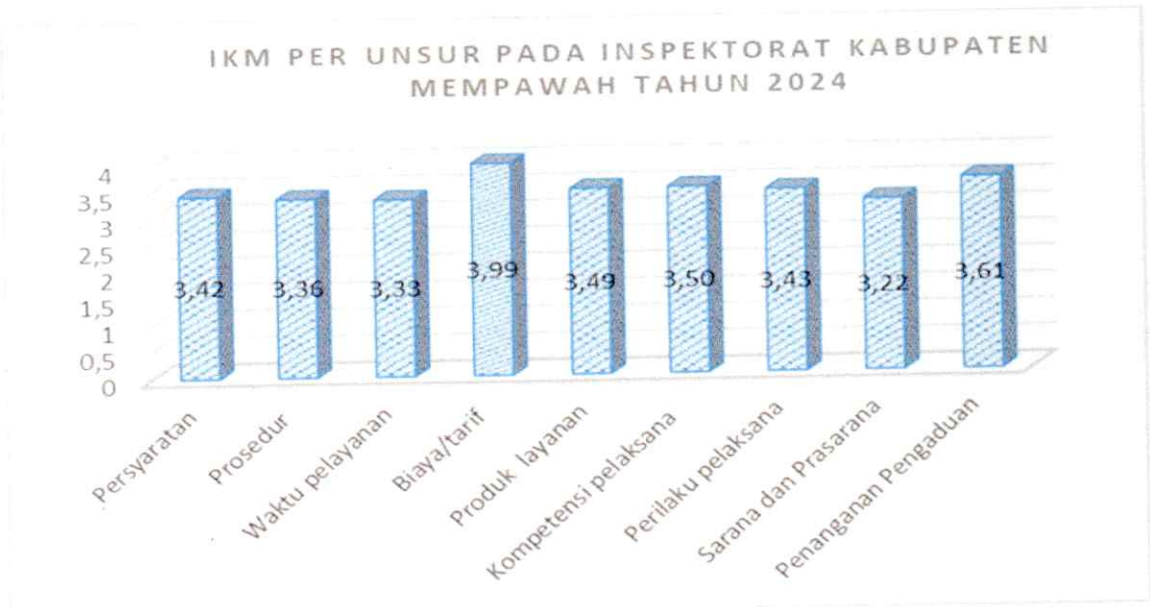
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

Tabel 2.2 Nilai rata per unsur pelayanan Inspektorat Daerah
 Kabupaten Mempawah

NO	UNSUR PELAYANAN	NNN UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3.420	B	BAIK
2	Prosedur	3.360	B	BAIK
3	Waktu pelayanan	3.330	B	BAIK
4	Biaya / tarif	3.990	A	SANGAT BAIK
5	Produk layanan	3.490	B	BAIK
6	Kompetensi pelaksana	3.500	B	BAIK
7	Prilaku pelaksana	3.430	B	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3.220	B	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3.610	A	SANGAT BAIK

Ket.Nilai rata-rata perunsur= jumlah nilai per unsur : jumlah responden

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN MEMPAWAH :

$3,483 \times 25 = 87,07$

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Sebagaimana diuraikan dalam gambaran umum bahwa masih diperlukan dukungan sarana-prasarana yang memadai untuk dapat menjaga kualitas pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah tetap baik.
2. Waktu Pelayanan menempati urutan kedua terendah dengan nilai 3,33. Keterbatasan dalam jumlah SDM APIP, sarana prasarana serta semakin banyaknya tugas-tugas mandatory yang harus diselesaikan dalam waktu cepat, menyebabkan APIP harus membuat skala prioritas dalam pelaksanaan tugas-tugas, sehingga kadang terdapat tugas-tugas yang belum teragendakan harus menunggu penanganannya. Namun demikian unsur Waktu Pelayanan masih masuk dalam kategori baik.
3. Lima unsur layanan dengan nilai Baik lainnya adalah Kompetensi Pelaksanan 3,50; Produk Layanan 3,49; Persyaratan 3,42, Perilaku Pelaksana 3,43 dan Prosedur 3,36. Dalam memberikan Layanan, sudah ada Prosedur Pelayanan di Inspektorat Daerah, diupayakan untuk selalu berpegang teguh pada ketentuan yang berlaku.
4. Dua Unsur Pelayanan memperoleh nilai Sangat Baik adalah Unsur Biaya/Tarif dengan nilai tertinggi yaitu 3,99; dan unsur Penanganan Pelayanan 3,61. Pelayanan yang diberikan Inspektorat Daerah kepada Obrik dan juga Unit Kerja lainnya tidak dikenakan biaya. Sebagai Aparat Pengawasan Internal Pemerintah Inspektorat berusaha untuk meningkatkan kompetensi SDM APIP untuk dapat memberikan hasil/output layanan terbaik bagi Obrik.

1.2 Rencana Tindak Lanjut

Analisa terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan terkait kualitas pelayanan publik. Sebagai kelanjutan dari hasil analisa Survei ini perlu disusun rencana tindak lanjut guna perbaikan pelayanan khususnya di Bidang Pengawasan untuk masa yang akan datang. Rencana tindak lanjut perbaikan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

dilakukan dengan memprioritaskan pada unsur yang paling rendah hasilnya dan mempertahankan nilai yang sudah tinggi.

Adapun Rencana Tindak Lanjut terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Mempawah antara lain:

1. Mendorong untuk dapat dipenuhinya Sarana dan prasarana pengawasan kepada Pemerintah kabupaten Mempawah terutama Kendaraan Operasional kepada Pemerintah Daerah demi kelancaran pelaksanaan Tugas APIP dalam memberikan pelayanan kepada Obrik/Masyarakat, melalui pengajuan Pengadaan Sarana Prasarana Pengawasan pada APBD Tahun 2025.
2. Mendorong Penguatan APIP melalui pengajuan penambahan SDM APIP maupun pelaksanaan Diklat Teknis Pengawasan serta pengajuan Anggaran kepada Bupati melalui BKPSDM sesuai yang diamanatkan Menteri Dalam Negeri di setiap tahunnya.
3. Mendorong untuk dapat memanfaatkan Teknologi Informasi dalam pelaksanaan tugas-tugas Pemeriksaan/Pengawasan melalui aplikasi e-Audit dan e-SIPTL.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2024

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei yang telah dilakukan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah adalah 87,07 atau dalam katagori **BAIK** berada pada nilai Interval IKM 76,61- 88,30 .

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah mampu memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan jasa pengawasan. Namun demikian, kami juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu kami perbaiki, baik dalam hal sarana dan prasarana maupun dalam cara atau sistem pelayanan yang diberikan.

4.2. SARAN

Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah perlu secara terus menerus dan berkesinambungan dilakukan upaya-upaya perbaikan dan penyempurnaan menyangkut keseluruhan aspek baik manajemen maupun teknis operasional.

Dari hasil survei yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang dikemukakan sebagai masukan dalam upaya penyempurnaan dan peningkatan pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Mempawah. Atas masukan dan saran yang diberikan kami ucapkan banyak terima kasih.

Plt. Inspektur Daerah
Kabupaten Mempawah,



Rahmad Faiz, S. H.
Pembina Tk. I
NIP. 19671104 199302 1 003

LAMPIRAN

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : INSPEKTORAT DAERAH
A L A M A T : JL. DAENG MENAMBON MEMPAWAH KODE POS 78911
Tlp/Fax. : (0561) 691 030

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	4	3	3	2	4
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	4	2	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	3	3	4	3	4
18	4	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	3	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	3	3	4	4
27	3	3	4	4	3	3	4	3	4
28	4	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	4	3	3	4
33	3	4	3	4	3	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4
38	4	3	4	4	4	3	4	3	3
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	4	4	3	3	3
41	3	3	4	4	3	3	3	4	4
42	4	3	4	4	4	3	3	3	3
43	3	3	3	4	4	4	3	4	4
44	4	3	4	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	3	4	4	4	4	3	3	4
47	3	3	4	4	3	4	4	3	4
48	4	4	3	4	4	4	3	3	3
49	4	3	3	4	3	3	4	4	4
50	3	3	3	3	4	3	4	3	4
51	3	3	3	4	4	4	3	3	4
52	4	4	3	4	3	4	4	3	4
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	3	4	3	3	3
56	3	3	4	4	4	4	3	3	3
57	3	3	4	4	4	3	3	3	3
58	4	3	3	4	3	4	4	3	3
59	4	3	3	4	4	4	3	3	3
60	3	4	3	4	3	3	3	3	3
61	3	4	4	4	3	4	4	3	3
62	4	4	3	4	4	4	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
63	4	3	4	4	3	3	3	3	3
64	4	4	3	4	3	4	4	3	3
65	3	3	4	4	4	4	3	3	3
66	4	4	3	4	4	4	3	3	3
67	4	3	3	4	4	4	4	3	3
68	3	3	3	4	4	4	3	3	3
69	3	4	3	4	4	3	3	3	3
70	4	3	4	4	3	3	3	3	4
71	4	4	3	4	4	4	3	3	3
72	3	3	3	4	4	4	4	3	3
73	4	4	4	4	3	3	3	3	3
74	3	4	4	4	4	4	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	4	4	3	4	3	4	3	3	3
77	3	4	3	4	4	3	4	3	4
78	4	3	3	4	4	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	4	4	4	4	4	4	3	3
81	4	3	4	4	3	3	3	3	3
82	4	3	3	4	4	4	4	3	3
83	3	4	3	4	4	4	3	3	3
84	3	4	3	4	4	4	3	3	3
85	3	3	3	4	4	3	4	3	4
86	4	3	4	4	4	4	3	3	4
87	3	4	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	4	4	4	4	4	3	3
89	4	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	4	4	4	3	3
93	4	3	3	4	4	3	4	3	4
94	3	3	4	4	3	4	3	3	4
95	3	3	4	4	3	3	3	4	4
96	3	4	3	4	3	4	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	4	3	4	4	3	3	4	3	4
ΣNilai /Unsur	342	336	333	399	349	350	343	322	361
NRR / Unsur	3,420	3,360	3,330	3,990	3,490	3,500	3,430	3,220	3,610
NRR tertbg/ unsur	0,380	0,373	0,370	0,443	0,388	0,389	0,381	0,358	0,401
SKM Unit pelayanan									*) 3,483
									**) 87,075

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan	3,420
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur	3,360
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,330
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/tarif	3,990
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk layanan	3,490
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi pelaksana	3,500
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,1111	U7	Perilaku pelaksana	3,430
SKM UNIT PELAYANAN :		U8	Sarana dan Prasarana	3,220
		U9	Penanganan Pengaduan	3,610
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			

LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Kabupaten Mempawah sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemerintah Kabupaten Mempawah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Mempawah , 2024

Tim Survei

**PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
INSPEKTORAT DAERAH
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : PENGAWASAN
UNIT PELAYANAN : INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH
ALAMAT : JL. DAENG MENAMBON
TELEPON / FAX : (0561) 691030

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

Nomor Responden :		Tanggal Survei :				Nama : NIP : Data lain :
Umur	 Tahun					
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			☐		
Pendidikan	1. SD / MI	4. D-1 / D-3	☐			
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D-4 / S-1				
Pekerjaan Utama	3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. ≥ S-2	☐			
	1. PNS	4. Wiraswasta / Usahawan				
	2. TNI / POLRI	5. Pelajar / Mahasiswa				
	3. Pegawai Swasta	6. Lainnya				

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak Sesuai b. Cukup mahal / Kurang Sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :