

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI
JAMBI**



**SEMESTER I TAHUN 2023
PERIODE BULAN JANUARI - JUNI 2023**

Jl. Letjen MT Haryono No.2, Telanaipura, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36122

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Jambi semester satu periode bulan Januari s/d Juni 2023.

Pelayanan merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai Abdi Negara, dapat pula diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Jambi, berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh Tim Survei Inspektorat Daerah Provinsi Jambi dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam hal ini aparatur yang menjadi responden dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada responden untuk menilai layanan yang diterima.

Kepada semua pihak yang berpartisipasi/bekerjasama dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan layanan Inspektorat Daerah Provinsi Jambi, kami ucapkan terima kasih. Kami juga mengharapkan kritik dan masukan yang sifatnya membangun terhadap survei ini, untuk perbaikan kedepan.

Jambi, Agustus 2023

INSPEKTUR,



H. AGUS HERIANTO, S.H., CGCAE

Pembina Utama Madya

NIP. 19690818 199703 1 004

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Survey Kepuasan Masyarakat.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Tujuan Survey Kepuasan.....	2
E. Ruang Lingkup.....	3
F. Metode Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
G. Pengumpulan Data	4
H. Pengolahan Data Survei	5
BAB. II ANALISIS.....	5
A. Responden.....	6
B. Hasil Survei	8
BAB. III Penutup.....	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Saran/Rekomendasi.....	13

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Internal SKM, Nilai Interval SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	5
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	7
Tabel 4. Nilai SKM, dan skor pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Jambi Semester I Periode Bulan Januar s/d Juni 2023.....	8
Tabel 5. Skor per pertanyaan pada pelayanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Jambi Semester I Periode Januari s/d Juni 2023.....	9
Tabel 6. Persyaratan Pelayanan	10
Tabel 7. Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	11
Tabel 8. Kecepatan Waktu Pelayanan	11
Tabel 9. Biaya / Tarif Pelayanan.....	11
Tabel 10 Keseuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil diberikan...	11
Tabel 11.Kesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil	12
Tabel 12. Kesopanan dan keramahan petugas	12
Tabel 13. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan.....	12
Tabel 14. Penanganan pengaduan pengguna layanan.....	13

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Karakteristik Responden	6
Gambar 2. Karakteristik Pendidikan Responden	7
Gambar 3. Karakteristik Responden dari pekerjaan	8

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat

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

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Untuk mengukur kinerja aparaturnya di Inspektorat Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui klinik pengaduan dan konsultasi dalam melakukan evaluasi pelayanan tersebut dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat Sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berpedoman kepada Peraturan Menteri PAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

Peraturan yang menjadi acuan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Jambi adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksud sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

2. Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur unit pelayanan pada Insepektorat Daerah Provinsi Jambi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan ,program dan strategi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

D. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur unit pelayanan pada Insepektorat Daerah Provinsi Jambi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan ,program dan strategi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan

tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.
5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
6. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan dalam kegiatan ini ruang lingkup survei menyangkut aspek perilaku dan respon petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Maklumat Pelayanan adalah pertanyaan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
8. Penanganan pengaduan dan tindak lanjut adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dan dalam kegiatan ini ruang lingkup survei menyangkut aspek berfungsinya penanganan pengaduan pengguna layanan.
9. Sarana/prasarana, fasilitas adalah ketersediaan sarana/prasarana dan fasilitas yang dapat digunakan oleh penerima layanan. Dalam kegiatan ini ruang lingkup survei menyangkut aspek kualitas sarana dan prasarana layanan.

F. Metode Survey Kepuasan Masyarakat

Metode Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan terbatas di Inspektorat Daerah Provinsi Jambi, sebanyak 54 responden yang mendapat pelayanan di Unit Pengaduan dan Konsultasi di Inspektorat Daerah Provinsi rentang waktu bulan Januari s.d Juni tahun 2023. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid

dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir .
(Lampiran 1).

Langkah-langkah penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persiapan

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- a. Bagian Pertama : Berisikan tanggal survei, jam survei, berisikan profil identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
- b. Bagian Kedua : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

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.

G. Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Provinsi Jambi dilaksanakan secara swakelola dengan tujuan menilai kinerja 9 (sembilan) unsur pelayanan pada unit pengaduan dan konsultasi sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tanggal 9 Mei 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan terdiri dari beberapa aspek

dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang lebih detil dalam rangka upaya perbaikan.

H. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data Survei dilakukan dengan komputer, dimana data entry dan penghitung survei dilakukan dengan program komputer/sistem data base. Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata
tertimbang

=

Jumlah Bobot

Jumlah Unsur

=

1

9

=

0,11

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

SKM

=

Total dari nilai persepsi per unsur

unsur yang terisi

Total

x

Nilai Penimbang

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

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel 1: Nilai Persepsi, Nilai Internal, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANA N	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	3.0644 – 3,532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB II. ANALISIS

A. Responden.

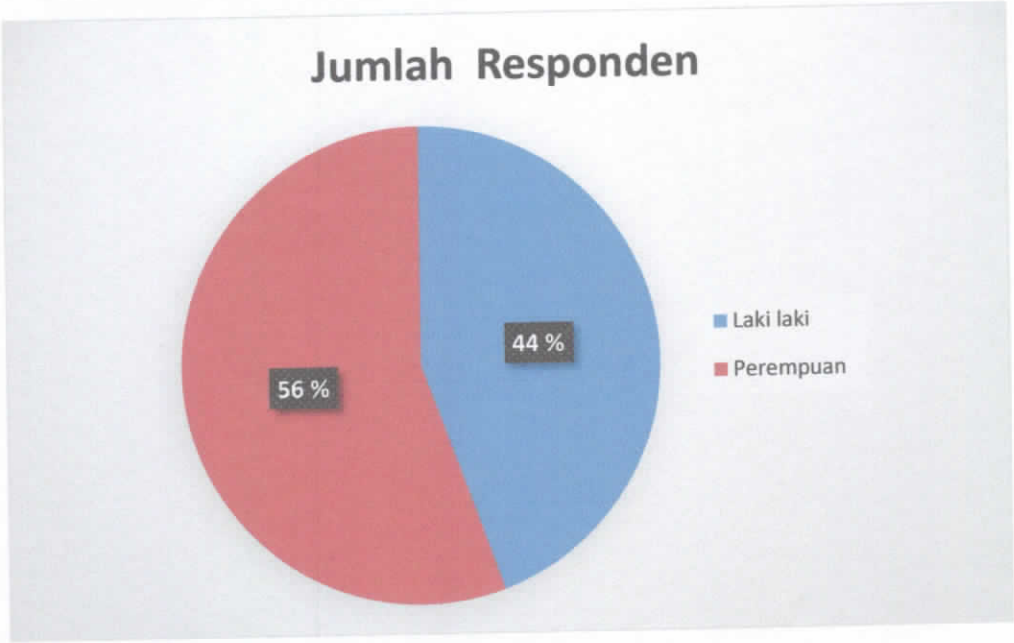
Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Jambi dilakukan pada periode bulan Januari s/d Juni 2023 yang dilaksanakan pada unit pelayanan yaitu unit pengaduan dan konsultasi yang terdapat pada Inspektorat Daerah Provinsi Jambi. Survei dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Inspektorat Provinsi Jambi.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari s/d Juni 2023 sebanyak 54 Orang. Jumlah responden dalam survei ini adalah 54 orang yang telah mengisi kuesioner yang telah diberikan pada saat menerima layanan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 56% Pria dan 44% Perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan pada table dibawah Ini :

Tabel : 2 *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.*

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	24	44 %
Wanita	30	56%

Gambar 1. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

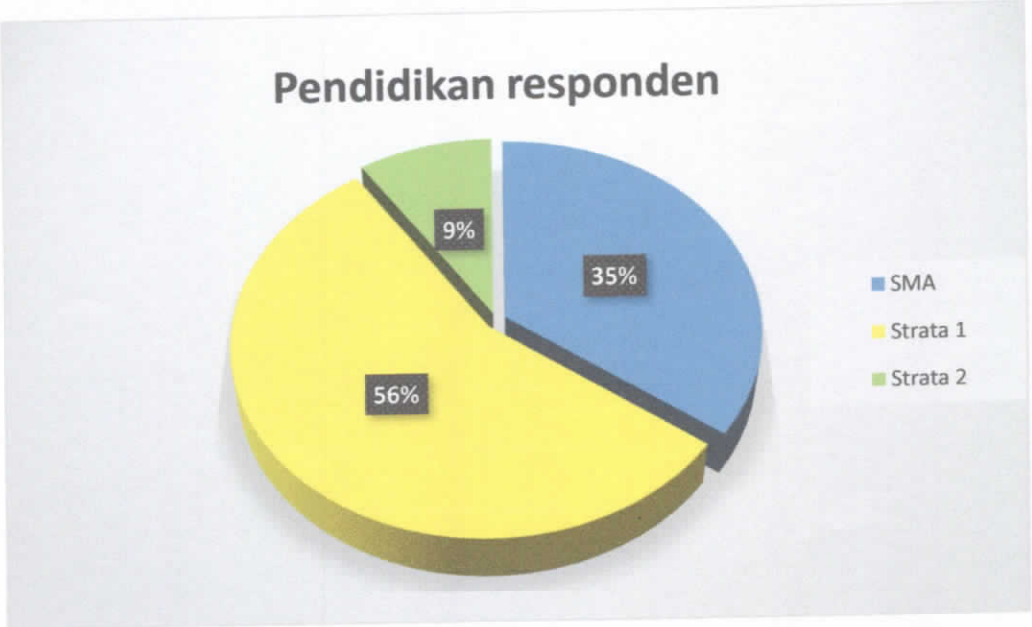


2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.
- Jenjang pendidikan responden adalah lulusan SMA sebanyak 19 orang, S1 sebanyak 30 orang, S2 sebanyak 5 Orang. Hal ini menunjukan bahwa para pihak yang dilayani Inspektorat Provinsi Jambi.

Karakteristik responden SKM tahun 2018 menurut jenjang pendidikan sebagaimana terlihat pada tabel 3 dan gambar 2.

Tabel 3 : Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	19	35%
Strata 1	30	56%
Strata 2	5	9%



Gambar 2 : Karakteristik Pendidikan Responden

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Daerah Provinsi Jambi pada periode Januari s.d Juni 2023 sebanyak 7 orang merupakan PNS, pegawai swasta sebanyak 32 orang PNS, 12 orang swasta dan 10 orang wira usaha. Secara rinci jumlah responden menurut pekerjaan utama pada unit

Tabel 4 : kharakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	32	59%
Swasta	12	22%
Wirausaha	10	19%



Gambar 3. Karakteristik responden dari pekerjaan

B. Hasil Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan dan kinerja layanan pada layanan publik Inspektorat Daerah Provinsi pada semester satu periode Januari s/d Juni 2023 dengan hasil survei sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai SKM dan Skor Pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi Jambi Semester I periode Januari s.d Juni 2023.

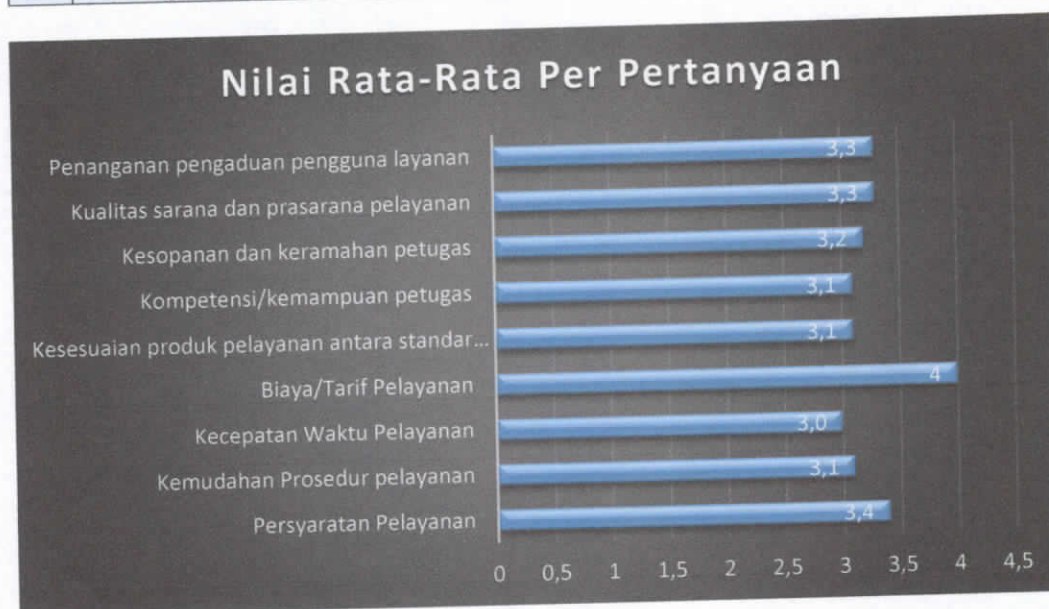
No	Pelayanan	Nilai SKM	Skor	Mutu	Kinerja
1.	Pelayanan Inspektorat Provinsi Jambi	81.2	3,25	B	Baik

Sebagaimana disajikan pada Tabel 4 diperoleh nilai SKM Inspektorat Daerah Provinsi Jambi semester 1 periode Januari s/d Juni 2023 sebesar 81.2 dengan skor pelayanan 3.25 mutu layanan B dan kinerja unit pelayanan “BAIK”.

Jika dilihat lebih lanjut 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ditanyakan pada responden, maka nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada nilai 3.0 - 3.4 selengkapnya sebagaimana disajikan pada tabel 5 dan gambar 4 dibawah ini:

Tabel 5. Skor per Pertanyaan pada pelayanan pad Inspektorat Derah Provinsi Jambi semester I periode Januari s.d Juni 2023

N o	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan
1	Persyaratan Pelayanan	3,4
2	Kemudahan Prosedur pelayanan	3,1
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,0
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,0
5	Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,1
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,1
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,2
8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,3
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,3



Gambar 4. Rata-rata Nilai per Pertanyaan pada Inspektorat Daerah Provinsi Jambi

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah tentang kewajaran /tarif dalam pelayanan dengan nilai 4.0 (kinerja sangat baik), 100 % yang menggunakan jasa pelayanan tanpa ada pungutan biaya sedangkan pelayanan dengan kualitas di Inspektorat Daerah Provinsi Jambi. Unsur layanan yang kualitasnya terendah dari unsur kecepatan waktu pelayanan dengan skor 3,0 (baik).

Distribusi jawaban responden untuk masing-masing pertanyaan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Pertanyaan persyaratan pelayanan adalah pertanyaan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, sebanyak 31 responden menilai bahwa

persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya telah sesuai dan 23 responden berpendapat sangat sesuai. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Persyaratan Pelayanan.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0 %
3	Sesuai	31	57.4 %
4	Sangat Sesuai	23	42.6 %

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Pertanyaan nomor 2 ini mendapatkan respon yang baik, yakni sebanyak 50 responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Jambi “mudah” dan 4 responden menyatakan “Sangat Mudah”. Lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0 %
3	Mudah	50	92.6 %
4	Sangat Mudah	4	7.4 %

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah sebanyak 52 responden menilai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah cepat, sedangkan sebanyak 2 orang menilai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah sangat cepat.

Tabel 8. Kecepatan Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0 %
2	Kurang Cepat	0	0 %
3	Cepat	52	96.3 %
4	Sangat Cepat	2	3.7 %

4. Biaya/Tarif Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan adalah sebanyak 54 responden menilai kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan adalah gratis,

Tabel 9. Biaya/Tarif Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	0	0 %
3	Murah	0	0 %
4	Gratis	54	100 %

5. Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Hasil dari pertanyaan terhadap kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan adalah sebanyak 50 responden menilai sesuai, sedangkan sebanyak 4 orang menilai sangat sesuai.

Tabel 10. Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0 %
3	Sesuai	50	92.6 %
4	Sangat Sesuai	4	7.4 %

6. Kompetensi petugas dalam pelayanan memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Hasil dari pertanyaan terhadap kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan adalah sebanyak 50 responden menilai kompeten sedangkan sebanyak 4 orang menilai sangat kompeten.

Tabel 11. Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak kompeten	0	0%
2	Kurang kompeten	0	0 %
3	Kompeten	50	92.6 %
4	Sangat Kompeten	4	7.4 %

7. Kesopanan dan keramahan petugas.

Hasil dari pertanyaan terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan adalah sebanyak 43 responden menilai Sopan dan ramah, sedangkan sebanyak 11 orang menilai sangat sangat sopan dan ramah.

Tabel. 12.. Kesopanan dan keramahan petugas

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	0	0%
3	Sopan dan Ramah	43	79.6 %
4	Sangat Sopan dan Ramah	11	20, 4 %

8. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan adalah sebanyak 39 responden menilai baik, sedangkan sebanyak 15 responden menilai sangat baik.

Tabel 13. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Buruk	0	0 %
2	Cukup	0	0 %
3	Baik	39	72.2 %
4	Sangat Baik	15	27.8 %

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Hasil dari pertanyaan terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan adalah sebanyak 37 responden menilai berfungsi kurang maksimal, sedangkan sebanyak 17 responden menilai dikelola dengan baik.

Tabel 14. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Ada	0	0 %
2	Ada, tetapi tidak berfungsi	0	0 %
3	Berfungsi kurang maksimal	37	68.5 %
4	Dikelola dengan baik	17	31,5 %

BAB III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Inspektorat Daerah Provinsi Jambi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Nilai SKM Inspektorat Daerah Provinsi Jambi semester I (satu) periode bulan Januari s.d Juni tahun 2023 adalah sebesar 81.2 dengan skor 3,17 berpredikat kinerja “Baik”.
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsur pelayanan biaya /tarif sebanyak 54 responden menyatakan pelayanan gratis
3. Unsur dengan nilai terendah yaitu unsurkecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3.0 atau dinilai baik oleh responden.

B. Saran/Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Daerah Provinsi Jambi semeseter satu periode Januari s/d Juni 2023., dengan hasil 81,2 atau predikat “Baik”, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan efektifitas sarana dan prasana yang digunakan untuk untuk layanan klinik dan konsultasi menjadi lebih baik.
2. Perlunya sosialisasi maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan;
3. Meningkatkan layanan secara disiplin, tepat waktu, dan sesuai prosedur.
4. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08:00 -12:00

13:00 -16:00

PROFIL

Jenis Kelamin :

L

P

Pendidikan :

SD

SMP

SMS

S1

S2

S3

Pekerjaan :

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRAUSAHA

Lainnya(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(Misal : KTP, Akta,Sertifikat, Poli Umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayana dengan jenis peleyanannya.		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan .		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan paengaduan layanan.	
a. Tidak mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Kurang mahal	2	b. Ada tetapiu tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang hasil kesesuain produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

Lampiran 2 : Olahan Data Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan Inspektorat Daerah Provinsi Jambi

NO	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Responden	Pertanyaan								
						1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	P	25	S1	PNS	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2	P	34	S1	PNS	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
3	P	42	S2	PNS	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
4	L	36	S1	SWASTA	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
5	P	45	S1	SWASTA	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4
6	L	27	S2	PNS	6	3	4	3	4	4	3	4	4	4
7	L	31	S1	SWASTA	7	4	3	4	4	3	4	4	3	4
8	P	49	SMA	SWASTA	8	4	3	3	4	4	4	4	3	4
9	P	53	S1	PNS	9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	P	45	SMA	SWASTA	10	4	3	3	4	4	3	4	4	4
11	P	40	S1	PNS	11	3	4	3	4	3	3	3	3	4
12	L	53	SMA	WIRA USAHA	12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	P	55	S2	PNS	13	4	3	3	4	3	3	3	3	3
14	L	38	SMA	SWASTA	14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	P	45	SMA	WIRA USAHA	15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	P	32	S1	PNS	16	4	3	3	4	4	3	4	4	4
17	L	43	S1	PNS	17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	L	44	SMA	WIRA USAHA	18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	P	48	S1	PNS	19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	L	51	SMA	WIRA USAHA	20	4	3	3	4	3	3	3	3	3
21	P	33	S1	PNS	21	3	3	3	4	3	3	3	3	3

22	L	34	SMA	WIRA USAHA	22	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
23	L	45	S1	PNS	23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	L	41	S1	PNS	24	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	P	36	SMA	SWASTA	25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	P	34	SMA	PNS	26	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	L	45	S1	PNS	27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	L	51	S1	PNS	28	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	P	35	S1	PNS	29	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	P	39	S1	PNS	30	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
31	P	33	S1	SWASTA	31	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	L	44	SMA	WIRA USAHA	32	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	L	27	S1	PNS	33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	L	35	S1	PNS	34	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	L	36	S1	PNS	35	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	P	51	SMA	PNS	36	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
37	P	45	SMA	SWASTA	37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	L	33	S1	WIRUSAHA	38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	P	29	S1	WIRA USAHA	39	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	L	52	S1	PNS	40	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
41	P	39	SMA	SWASTA	41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	P	42	SMA	SWASTA	42	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
43	P	37	S1	PNS	43	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	L	53	S1	PNS	44	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	P	32	S1	PNS	45	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	P	42	SMA	SWASTA	46	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	L	40	S1	PNS	47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

48	L	37	SMA	WIRA USAHA	48	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
49	P	46	S1	PNS	49	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
50	L	51	S2	PNS	50	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
51	P	43	S1	PNS	51	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
52	P	51	S2	PNS	52	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
53	P	45	SMA	WIRA USAHA	53	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
54	P	55	S1	PNS	54	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3

Jumlah
Rata-Rata
Peluang
Indeks Peluang
Jumlah IP
IKM

185	166	164	216	166	166	175	177	179
3,4	3,1	3,0	4,0	3,1	3,1	3,2	3,3	3,3
0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
0,38	0,34	0,33	0,44	0,34	0,34	0,36	0,36	0,36
3,25								
81,2								

Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki laki	24	44%
Perempuan	30	56%

Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki laki	24	44%
Perempuan	30	56%

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	19	35%
Strata 1	30	56%
Strata 2	5	9%

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	32	59%
Swasta	12	22%
Wirausaha	10	19%