



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

INSPEKTORAT KOTA YOGYAKARTA

SEMESTER II TAHUN 2022

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Reformasi birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) SDM aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, SDM aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektivitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. Dengan perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan juga semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan *service excellent*. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan 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.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Perangkat Daerah/Unit Kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Inspektorat Kota Yogyakarta melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai Inspektorat kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja selaku pengguna layanan.

B. Maksud dan Tujuan SKM

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Metode Pengukuran

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 17 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Adapun pengolahan data dilakukan secara manual dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 17 (U17).
- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - (1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,059 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - (2) Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 17 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi Pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,059.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

D. Tim SKM

Dasar Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 adalah SK Inspektur Nomor 31 Tahun 2022, yang terdiri dari :

- | | | |
|------------|---|---|
| Ketua | : | Inspektur |
| Sekretaris | : | Sekretaris |
| Anggota | : | 1. Inspektur Bidang Pemerintahan dan Aparatur
2. Inspektur Bidang Pengelolaan Keuangan dan Aset

3. Inspektur Pembantu Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat
4. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
5. Kepala Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
6. Kepala Subbagian Keuangan
7. Analis Tata Usaha
8. Pengadministrasi Kepegawaian
9. Analis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
10. Pengadministrasi Perencanaan, Evaluasi Dan Pelaporan |

Ketugasan Tim adalah sebagai berikut :

- Menyusun tatakala pelaksanaan dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- Melakukan identifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat;
- Melakukan penyusunan dan pendistribusian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden;
- Melakukan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Melakukan pengolahan dan analisa data hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Melakukan langkah-langkah yang diperlukan sebagai tindak lanjut hasil Survei; dan
- Menyusun dan menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Tatakala kegiatan penyusunan SKM pada Inspektorat sebagai berikut :

No	Kegiatan	September				Oktober				November				Desember			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Evaluasi SKM Semester II Tahun 2022, Pembahasan Parameter SKM																
2	Pencermatan Instrumen																
3	Pembagian Tim Pengolah																
4	Pengumpulan Kuesioner di Subbag Umum dan Kepegawaian																
5	Pengolahan SKM oleh Subbag Umum dan Kepegawaian																
6	Penyusunan Laporan SKM																
7	Pengiriman Laporan SKM ke Bagian Organisasi																

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai.

b) Bentuk Jawaban

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

BAB II

ANALISA HASIL SURVEI

A. Data Kuesioner

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Inspektorat Kota Yogyakarta dilakukan terhadap seluruh Perangkat Daerah (PD)/Unit Kerja/Masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Inspektorat Kota Yogyakarta. Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner sebagai berikut :

1. Kuesioner dibagikan kepada pegawai baik struktural maupun non struktural yang diambil secara sampel dari jumlah populasi seluruh pegawai PNS di Pemerintah Kota Yogyakarta dan pernah berhubungan langsung dengan Inspektorat Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan.
2. Jumlah kuesioner yang diberikan ke setiap Perangkat Daerah / Unit Kerja ditentukan berdasarkan hasil inventarisasi pegawai yang pernah berhubungan langsung dengan Inspektorat Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan. Adapun total jumlah kuesioner yang disebar ke masing-masing Perangkat Daerah /Unit kerja sebagaimana dijelaskan dalam tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1

**DAFTAR RESPONDEN PENGISIAN KUESIONER
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI INSPEKTORAT KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022 Semester II**

No	SKPD	Nama Jabatan
1	Bagian Tata Pemerintahan	Analisis Kebijakan Ahli Muda (3 Orang)
2	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Analisis Kebijakan Ahli Muda (3 Orang)
3	Bagian Hukum	1. Analisis Hukum Ahli Madya (1 Orang) 2. Analisis Hukum Ahli Muda (2 Orang)
4	Bagian Perekonomian Dan Kerjasama	Analisis Kebijakan Ahli Muda (3 Orang)
5	Bagian Administrasi Pembangunan	Analisis Kebijakan Ahli Muda (3 Orang)
6	Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa	Analisis Kebijakan Ahli Muda (3 Orang)
7	Bagian Umum Dan Protokol	Kepala Sub Bagian (3 Orang)
8	Bagian Organisasi	1. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 2. Analisis Kebijakan Ahli Muda (2 Orang)
9	Bagian Administrasi Dan Keuangan	1. Kepala Sub Bagian (2 Orang) 2. Perencana Ahli Muda (1 Orang)
10	Sekretariat DPRD	1. Sekretaris 2. Kepala Bagian (2 Orang)
	Dinas	
1	Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga (Dindikpora)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
2	Dinas Kesehatan (Dinkes)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
3	Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi (Dinsosketrans)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
4	Dinas Perhubungan (Dinhub)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
5	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
6	Dinas Pariwisata (Dinpar)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
7	Dinas Pekerjaan Umum Perumahan	1. Sekretaris

	Dan Kawasan Permukiman (DPUPKP)	2. Kepala Bidang (2 Orang)
8	Dinas Perdagangan (Dindag)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
9	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPK)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
10	Dinas Lingkungan Hidup (DLH)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
11	Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
13	Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
14	Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang (Dinperatu)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
15	Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian (Dinkominfo)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
17	Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah (Dinperinkop UKM)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
18	Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamat (DPKP)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
19	Dinas Pertanian Dan Pangan (Dinpertangan)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
20	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
21	Dinas Kebudayaan (Dinbud)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
	LTD	
1	Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)

2	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
3	Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
4	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
5	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bankesbangpol)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)	1. Sekretaris 2. Kepala Bidang (2 Orang)
	Kemantren	
1	Kemantren Mantrijeron	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
2	Kemantren Kraton	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
3	Kemantren Mergangsang	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
4	Kemantren Ngampilan	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
5	Kemantren Pakualaman	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
6	Kemantren Gondokusuman	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
7	Kemantren Wirobrajan	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
8	Kemantren Gondomanan	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)

9	Kemantren Tegalrejo	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
10	Kemantren Jetis	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
11	Kemantren Darurejan	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
12	Kemantren Umbulharjo	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
13	Kemantren Kotagede	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)
14	Kemantren Gedongtengen	1. Mantri Anom 2. Kepala Sub Bagian (1 Orang) 3. Kepala Jawatan (1 Orang)

Dari hasil rekapitulasi, jumlah kuesioner yang kembali ke Inspektorat Kota Yogyakarta sebanyak 105 Kuesioner (68,62%) dari 153 kuesioner yang telah dibagikan. Berikut kami jelaskan karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Yogyakarta sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jumlah kuesioner yang masuk sebanyak 105 orang dapat dijelaskan bahwa responden pengisian Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Yogyakarta berjenis laki-laki yaitu sebanyak 54 orang (51,4%) dan responden sebanyak berjenis kelamin perempuan 51 Orang (48,6%).

Berikut ini dijelaskan dalam Tabel 2.2 berikut ini :

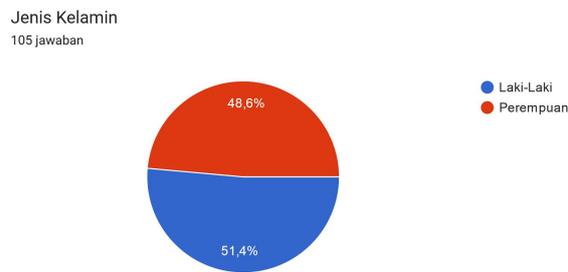
Tabel 2.2

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	54	51,4%
2	Perempuan	51	48,6%
Total		105	100%

Sumber : Data Primer diolah

Jika digambarkan dalam diagram sebagai berikut :



2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, responden pengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Yogyakarta paling banyak berpendidikan S1 yaitu sebanyak 56 orang (53,3%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan S2 sebanyak 47 orang (44,8%) dan responden berpendidikan D3 sebanyak 2 orang (1,9%).

Berikut ini dijabarkan dalam table 2.3 berikut ini :

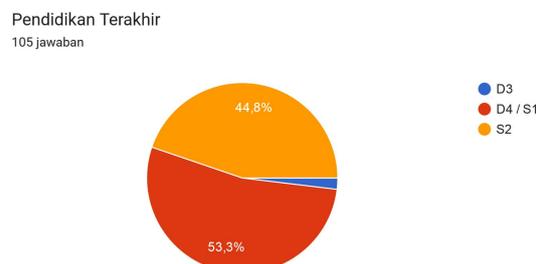
Tabel 2.3

Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	S2	47	44,8%
2	S1	56	53,3%
3	D3	2	1,9%
Total		105	100%

Sumber : Data Primer diolah

Adapun data responden berdasarkan tingkat pendidikan, apabila digambarkan dalam diagram sebagai berikut :



Adapun perbandingan jumlah responden SKM dari Tahun 2019-2022 sebagai berikut :

Tabel 2.4
Jumlah Responden Pengukuran SKM
Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah
1.	2019	208
2.	2020	192
3.	2021	198
4.	2022 Semester I	122
5	2022 Semester II	105

Sumber : Data Primer (Diolah)

Jika digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut :



Skala pengukuran yang digunakan dalam analisis data adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2008:107).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Adapun kategori dalam skala likert dalam kuesioner ini adalah :

- 1 = tidak baik
- 2 = kurang baik
- 3 = baik
- 4 = sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (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

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

B. Deskripsi Hasil Analisis

Dari hasil pengolahan data dengan mengacu pada PermenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh hasil bahwa SKM Inspektorat Kota Yogyakarta Tahun 2022 Semester II mendapat skor 86,17 dengan kategori **Baik**. Dari 17 unsur yang dijadikan parameter dalam pengukuran SKM.

Jika dibandingkan dengan pengukuran SKM pada tahun sebelumnya, dapat dilakukan kesimpulan bahwa kinerja Inspektorat Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja di Pemerintah Kota Yogyakarta masih dalam kategori Baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran IKM pada Tahun 2019 mendapat nilai 80,78 (Kategori baik), Tahun 2020 mendapat nilai 82,27 (Kategori Baik), Tahun 2021 mendapat nilai 84,23 (Kategori Baik), Tahun 2022 semester I mendapat nilai 85,74 (Kategori Baik) dan Tahun 2022 semester II mendapat nilai 86,17 (Kategori Baik).

Dapat dikatakan kinerja Inspektorat Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun mengalami peningkatan meskipun masih dalam rentang kategori Baik.

Berikut ini disajikan nilai SKM Inspektorat Kota Yogyakarta tabel 2.5 berikut ini :

Tabel 2.5
Nilai SKM Inspektorat Kota Yogyakarta
Tahun 2019-2022

No	Tahun	Nilai	Kategori
1	2019	80,78	Baik
2	2020	82,27	Baik
3	2021	84,23	Baik

4	2022 Semester I	85,74	Baik
5	2022 Semester II	86,17	Baik

Sumber : Data Sekunder (Diolah)

Jika digambarkan dalam bagan sebagai berikut :



Jika dilihat dari nilai per unsur pelayanan, maka dapat digambarkan sebagai berikut

Tabel 2.6
Nilai SKM per Unsur Pelayanan
Tahun 2022 Semester I dan 2022 Semester II

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TAHUN 2022 Semester I	NILAI RATA-RATA TAHUN 2022 Semester II
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,44	3,49
2	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,34	3,50
3	Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan	3,55	3,36
4	Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan	3,49	3,52
5	Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,36	3,55
6	Kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan	3,48	3,46

7	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,36	3,50
8	Kenyamanan lingkungan	3,36	3,45
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,45	3,46
10	Fasilitasi pembinaan pengawasan aparatur dan pendampingan pemeriksaan	3,35	3,00
11	Fasilitasi pembinaan pengelolaan keuangan dan barang	3,39	3,43
12	Fasilitasi pendampingan penerapan system pengendalian internal pemerintah	3,40	3,44
13	Fasilitasi pembinaan pengawasan pengadaan barang jasa/pembangunan	3,45	3,37
14	Fasilitasi pembinaan evaluasi SAKIP dan Reviu LKJ	3,48	3,50
15	Fasilitasi pengaduan dan tindak lanjutnya	3,43	3,44
16	Fasilitasi penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan	3,45	3,47
17	Fasilitasi pendampingan reformasi birokrasi dan zona integritas	3,38	3,49

Jika digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Dari tabel 2.6 diatas, dapat dianalisis bahwa dalam pengukuran hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Yogyakarta di Tahun 2022 menggunakan 17 unsur pelayanan. 9 unsur merupakan amanat dari PermenPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 dan 8 unsur lainnya merupakan penambahan unsur yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi pada

Inspektorat Kota Yogyakarta. Penambahan unsur tersebut berkaitan dengan kelembagaan, analisis jabatan dan ketatalaksanaan maupun pelayanan publik.

Dari 17 unsur tersebut dapat di analisis sebagai berikut : untuk unsur kemudahan prosedur pelayanan Inspektorat Kota Yogyakarta mendapat nilai 3,49 dan masuk dalam kategori Baik karena mengalami peningkatan dari semester I sebesar 0,05. Hal tersebut tentunya berkaitan dengan komitmen dari seluruh pegawai di Inspektorat Kota Yogyakarta untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan internal kepada seluruh pegawai di Pemerintah Kota Yogyakarta yang didukung dengan adanya SOP. Untuk unsur kedua berkaitan dengan unsur kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan mendapat nilai 3,50 dan masuk kategori Baik dan mengalami peningkatan dari semester I sebesar 0,16. Berkaitan dengan kompetensi pelayanan, seluruh pegawai di Inspektorat memiliki komitmen untuk terus belajar dan mengevaluasi hasil dari semester I untuk menunjang pekerjaan. Untuk unsur waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan mendapat nilai 3,36 dan masuk dalam kategori Baik namun mengalami penurunan dari semester I sebesar -0,19 sehingga perlu adanya evaluasi dari internal Inspektorat Kota Yogyakarta.

Berkaitan dengan unsur perilaku, kedisiplinan, serta kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan menurut persepsi responden juga mendapat kategori Baik dan Sangat Baik dengan nilai masing-masing 3,52, 3,55 dan 3,46 dan mengalami peningkatan juga dari tahun sebelumnya sebesar 0,03 unsur perilaku, unsur kedisiplinan mengalami peningkatan sebesar 0,19 termasuk Sangat Baik dari Semester I karena semester I mengalami penurunan sehingga pegawai Inspektorat Kota Yogyakarta melakukan evaluasi dan memperbaiki pelayanannya dan unsur kejelasan dan kepastian mengalami penurunan sebesar -0,02. Hal tersebut tentunya diperoleh berkat adanya komitmen dari masing-masing pegawai dalam bekerja dan dorongan atau motivasi dari pimpinan melalui rapat internal untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pegawai. Selanjutnya untuk unsur keadilan dalam memberikan pelayanan mendapat nilai 3,50 dan masuk dalam kategori Baik akan tetapi mengalami peningkatan sebesar 0,14 dalam melayani konsultasi. Untuk unsur yang berkaitan dengan kenyamanan lingkungan maupun ketersediaan sarana prasarana juga mendapat nilai Baik dengan peroleh nilai masing-masing 3,45 dan 3,46. Untuk unsur kenyamanan lingkungan mengalami peningkatan sebesar 0,09 yang sebelumnya semester I mengalami penurunan dan unsur ketersediaan sarana dan prasarana mengalami peningkatan sebesar 0,01 penambahan sarana

prasarana penunjang lainnya berdampak pada penilaian responden ketersediaan sarana dan prasarana.

Jika dilihat dari penunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, untuk unsur fasilitasi pengawasan aparatur dan pendampingan pemeriksaan sebesar 3,00 dan mengalami penurunan yang lumayan banyak sebesar 0,35. Fasilitasi pembinaan pengelolaan keuangan dan barang, persepsi responden pada unsur ini 3,43 dan unsur ini mengalami peningkatan sebesar 0,04. Sedangkan unsur fasilitasi pendampingan penerapan sistem pengendalian internal pemerintah, fasilitas pembinaan pengadaan barang/jasa, fasilitasi pembinaan evaluasi SAKIP dan reviu LKJ, fasilitasi pengaduan dan tindaklanjutnya, fasilitasi penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan dan fasilitasi pendampingan reformasi birokrasi dan zona integritas masing-masing mendapat penilaian 3,44, 3,37, 3,50, 3,44, 3,47 dan 3,49 kemudian pada fasilitasi masing masing mengalami 0,04 (peningkatan), -0,08 (penurunan), 0,02 (peningkatan), 0,01 (peningkatan), 0,02 (peningkatan), 0,11 (peningkatan). Sedangkan unsur penunjang yang paling rendah diantara unsur lainnya meskipun masuk kategori baik adalah fasilitasi pembinaan pengawasan pengadaan barang dan jasa, sehingga untuk tahun kedepan perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan fasilitas tersebut.

Berdasarkan analisis diatas ada 4 unsur amanat dari PermenPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mengalami penurunan dari tahun 2022 semester II diantaranya waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan, kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan, fasilitasi pembinaan pengawasan aparatur dan pendampingan audit dan fasilitasi pembinaan pengawasan pengadaan barang dan jasa. Sedangkan ada 13 unsur lainnya yang merupakan penambahan unsur yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi pada Inspektorat Kota Yogyakarta yang mengalami peningkatan diantaranya kemudahan prosedur pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan, ketersediaan sarana dan prasarana, fasilitasi pembinaan pengelolaan keuangan dan barang, fasilitasi pendampingan penerapan sistem pengendalian internal pemerintah, fasilitasi pembinaan evaluasi SAKIP dan Reviu LKJ, fasilitasi pengaduan dan tindak lanjutnya, fasilitasi penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan, dan fasilitasi pendampingan reformasi birokrasi dan zona integritas.

BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Yogyakarta maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Yogyakarta pada Tahun 2022 semester II secara umum dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat dilihat perolehan nilai indeks Survei selama 5 tahun sebagai berikut :

Hasil pengukuran IKM pada Tahun 2019 mendapat nilai 80,78 (kategori Baik), Tahun 2020 mendapat nilai 82,27 (kategori Baik), Tahun 2021 mendapat nilai 84,23 (kategori Baik), Tahun 2022 Semester I mendapat nilai 85,74 (kategori Baik) dan Tahun 2022 Semester II mendapat nilai 86,17 (kategori Baik)

Dapat dikatakan dari tahun ke tahun persepsi responden terhadap pelaksanaan tugas pengawasan mengalami peningkatan.

2. Inspektorat Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun melakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal. Pembenahan secara internal dilakukan rapat internal secara rutin dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Perangkat Daerah(PD)/Unit Kerja/Masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing maupun pembenahan secara eksternal dengan melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja lain sesuai dengan kewenangan dan ruang lingkup permasalahan.

