

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

INSPEKTORAT

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN

INSPEKTORAT

Jl. Mujiyasa, Mujiyasa, Kebumen 54311

Fax (0287) 361319 - KEBUMEN 54311



INSPEKTORAT KABUPATEN KEBUMEN

PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat/ Mitra (SKM) Tahun 2020 ini dapat diselesaikan. SKM dilakukan sebagai wujud komitmen Inspektorat Kabupaten Kebumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan Daerah. SKM dilakukan kepada para mitra/pelanggan sebagai responden.

Tujuan survei adalah untuk mengetahui secara obyektif persepsi mitra kerja terhadap kinerja pelayanan Inspektorat, dengan sample jenis layanan; penanganan aduan dan pemberian surat keterangan bebas temuan APIP. Survei ini dilaksanakan tanggal 3-6 Agustus 2020 dengan mengirim kuesioner secara online dan melibatkan 31 responden dan yang mengisi 31 responden (30,4%) yang berasal dari seluruh Perangkat Daerah/sub Perangkat Daerah.

Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden sebanyak sembilan yaitu; persyaratan, kemudahan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana-prasarana dan penanganan pengaduan pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen. Sedangkan kriteria kepuasan diukur dari penilaian/persepsi responden dengan memilih jawaban yang tersedia (opsi pilihan), yaitu: tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Adapun nilai persepsi konversi untuk kategori; Buruk (25,00–43,75), Cukup (43,76-62,50), Baik (62,51-81,25) dan Baik Sekali (81,26-100,00).

Hasil survey menunjukkan bahwa kepuasan mitra kerja terhadap kinerja pelayanan Inspektorat tahun 2020 berada dalam kategori "**Baik**" dengan nilai konversi 79,50 dari skala 100,00. Dari data yang ada diketahui, bahwa unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terkait kecepatan waktu pelayanan; sedangkan yang tertinggi terkait penanganan pengaduan. Data terinci hasil SKM tahun 2020 dapat dilihat dalam buku laporan ini.

Semoga data ini dapat memberikan manfaat bagi kita bersama..



Kebumen, 14 Agustus 2020
INSPEKTUR KABUPATEN KEBUMEN, b.

Dra. DYAH WORO PALUPI.
NIP. 196410151989032006

Tabel 3.3 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Tahun 2019, 2020

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR		NRR TERTIMBANG/ KONVERSI	
		2019	2020	2019	2020
1.	Persyaratan pelayanan	-	3,10	-	77,50
2.	Kemudahan pelayanan	-	3,10	-	77,50
3.	Kecepatan/waktu pelayanan	-	3,06	-	76,50
4.	Biaya/tarif pelayanan	-	3,84	-	96,00
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	-	3,06	-	76,50
6.	Kompetensi pelaksana	-	3,06	-	76,50
7.	Perilaku pelaksana	-	3,10	-	77,50
8.	Sarana dan prasarana	-	2,94	-	73,50
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	-	3,65		91,25
Nilai Indeks				-	79,50

Berdasarkan tabel tersebut di atas, jawaban yang diberikan oleh responden terhadap sembilan unsur yang disurvei tahun 2020 dengan nilai persepsi sebesar 79,50. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Kabupaten Kebumen secara umum dapat dikategorikan **BAIK**. Namun hasil survey 2020 ini tidak bisa dibandingkan dengan kondisi tahun sebelumnya (2019) karena Inspektorat Kabupaten Kebumen SKM dengan format yang berbeda.