

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN KARANGASEM  
SEMESTER I TAHUN 2023**



**OLEH :**

**TIM IKM INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN KARANGASEM**

**INSPEKTORAT DAERAH  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatNya sehingga kami dapat menyelesaikan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini dengan baik.

Adapun tujuan dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai bahan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta untuk mengetahui unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan sumbangan baik berupa saran ataupun pendapat. Mengingat keterbatasan kemampuan yang kami miliki, kami sangat mengharapkan masukan-masukan dari semua pihak demi perbaikan lebih lanjut.

Amlapura, 30 Juni 2023

Inspektur Daerah

Kabupaten Karangasem,



**Ida Bagus Pt.Suastika,S.Sos.,MAP**

Pembina Utama Muda

NIP 19660208 198602 1 005

## DAFTAR ISI

	Halaman
Cover .....	1
Kata Pengantar .....	2
Daftar Isi .....	3
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1. Latar Belakang .....	4
2. Maksud dan tujuan .....	4
3. Hasil yang ingin dicapai .....	4
4. Sasaran .....	4
5. Manfaat .....	4
<b>BAB II    PELAKSANAAN</b>	
1. Persiapan .....	6
2. Pelaksanaan pengumpulan data .....	6
3. Pengolahan dan analisis data .....	7
<b>BAB III    HASIL PENGUKURAN</b>	
1. Karakteristik Responden .....	8
2. Hasil pengukuran .....	9
3. Interpretasi hasil pengukuran .....	9
<b>BAB IV    KESIMPULAN</b>	
1. Kesimpulan .....	10
Lampiran - Lampiran	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat juga merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja unit pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Inspektorat Daerah. Pelaksanaan IKM pada Inspektorat Daerah merupakan wujud nyata upaya manajemen Inspektorat Daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **2. Maksud dan Tujuan**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Inspektorat Daerah secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

### **3. Hasil yang ingin di capai**

Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik (Inspektorat Daerah ) dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat.

### **4. Sasaran**

- a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Inspektorat Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **5. Manfaat**

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan Inspektorat Daerah secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kabupaten Karangasem dilaksanakan pada bulan Maret sd. Mei 2023 terhadap responden.

### **1. Persiapan**

#### **a. Penetapan Pelaksana**

Pelaksanaan pengukuran IKM Inspektorat Daerah Kabupaten Karangasem dilaksanakan oleh Tim Pengendali Inspektorat Daerah yang telah dibentuk oleh Inspektur Daerah Kabupaten Karangasem.

#### **b. Penyiapan bahan**

Bahan pengukuran IKM mempergunakan kuesioner pengukuran IKM yang disusun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN RB Nomor: 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang *“relevan, valid”* dan *“reliabel”*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat 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 Penyelesaian 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.

##### **6) Kompetensi Pelaksana \*\*)**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

##### **7) Perilaku Pelaksana \*\*)**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

##### **8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

##### **9) 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).

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website..

c. Penetapan responden, lokasi dan waktu

Responden dipilih secara acak (simple random sampling) sebanyak 49 orang responden yang merupakan pengunjung Inspektorat Daerah dilakukan dari Maret sd. Mei 2023.

2. Pelaksanaan Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui survey atau penyebaran kuesioner kepada masyarakat / pengunjung Inspektorat Daerah Kabupaten Karangasem melalui wawancara ataupun diisi sendiri oleh responden.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan nilai IKM mempergunakan acuan / pedoman sesuai dengan KEPMENPAN RB Nomor : 14 TAHUN 2017.

### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN

Dari hasil keseluruhan 49 Kuesioner yang dibagikan kepada sasaran semua 49 kuesioner yang memenuhi syarat untuk diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari 49 responden yang telah berhasil disurvei didapatkan hasil sebagai berikut :

#### 1. Karakteristik responden

##### a. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	30	61,22
Perempuan	19	38,78
Jumlah	49	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki (61,22 %).

##### b. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 3.2 Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Responden	Persen
<20TH	0	0,00
20-45 TH	31	63,27
45-59 TH	18	36,73
≥60TH	0	0,00
TOTAL	49	100%

Berdasarkan tabel dapat dilihat, mayoritas responden merupakan kisaranusia 20-45 TH (63,73%).

##### c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 3.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan	Jumlah responden	Persentase
SD kebawah	3	6,12
SMP	3	6,12
SMA	27	55,10
S1	15	30,61
S2	1	2,04
TOTAL	49	100%

Berdasarkan tabel dapat dilihat, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA (55,10 %)

##### d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 3.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah responden	Persentase
SWASTA	17	34,69
PNS	24	48,98
LAINNYA	8	16,33
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa, mayoritas responden berasal dari golongan PNS (48,98%)

## 2. Interpretasi Hasil Pengukuran

Interpretasi hasil indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan tabel berikut :

Tabel 3.5 Katagori mutu pelayanan

No	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25.00-43.75	<b>D</b>	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
<b>4</b>	<b>3.26-4.00</b>	<b>81.26-100.00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan hasil pengukuran IKM Inspektorat Daerah pada Semester I Tahun 2023 didapatkan hasil IKM = 84,52 % menunjukkan nilai Inspektorat Daerah Kabupaten Karangasem berada dalam posisi mutu pelayanan A ( Sangat Baik ).

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

1. Secara umum kualitas pelayanan publik di Dinas Inspektorat Daerah Kabupaten Karangasem berada pada posisi B dengan katagori Sangat Baik dengan angka indeks 3,38 %
2. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan unsur pelayanan.
3. Unsur - unsur pelayanan yang lain harus tetap dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi.

LAMPIRAN 1

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN KARANGASEM  
SEMESTER I TAHUN 2023

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										Umur	JK	Pendidikan	Pekerjaan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9					
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	56	P	SMA	PNS	
2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	49	L	SD	PNS	
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	39	L	SMA	SWASTA	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	L	S1	PNS	
5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	40	P	S2	PNS	
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	45	P	SMP	SWASTA	
7	3	3	3	3	3	4	3	3	4	42	L	S1	WIRUSAHA	
8	3	3	3	3	3	4	3	3	4	42	L	SMA	PNS	
9	3	3	3	3	3	4	4	3	4	40	L	SMA	SWASTA	
10	3	3	3	3	3	4	3	3	4	36	L	S1	PNS	
11	3	3	3	2	3	4	4	3	3	39	P	S1	PNS	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	SMA	WIRUSAHA	
13	3	3	3	4	3	4	4	3	3	38	P	S1	PNS	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	SWASTA	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	50	L	SMA	PNS	
16	4	4	4	1	4	4	4	4	4	43	L	SMA	SWASTA	
17	4	3	3	3	3	4	3	3	4	53	L	SMA	PNS	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	P	SMA	SWASTA	
19	3	4	3	3	3	3	3	2	4	56	L	SMA	PNS	
20	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32	P	S1	SWASTA	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	51	P	SMA	SWASTA	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	L	S1	PNS	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4	45	L	S1	PNS	
24	3	3	3	0	0	3	3	3	4	37	P	SMA	SWASTA	
25	3	3	3	0	3	2	3	2	3	44	L	S1	PNS	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	54	L	SD	PNS	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	50	L	SMA	SWASTA	
28	4	4	3	3	3	4	4	3	4	28	P	SMA	SWASTA	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	33	L	SMA	SWASTA	
30	3	4	3	3	3	4	4	3	4	26	L	SMA	SWASTA	
31	4	3	4	4	4	4	3	3	4	47	L	SMA	SWASTA	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	56	L	SMA	PNS	
33	3	3	3	3	3	4	4	3	4	22	P	SMA	SWASTA	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	31	P	SMA	WIRUSAHA	

35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52	P	SMP	PNS
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	42	L	SMA	PNS
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	L	SMA	PNS
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	49	P	S1	PNS
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	L	S1	WIRUSAHA
40	3	4	3	4	3	3	4	4	2	28	L	S1	SWASTA
41	3	3	3	3	3	3	4	4	4	46	P	S1	PNS
42	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44	L	SMP	PNS
43	4	3	3	4	3	3	3	4	4	45	L	SMA	WIRUSAHA
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	L	SD	PNS
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	P	S1	WIRUSAHA
46	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45	P	SMA	SWASTA
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	39	P	SMA	WIRUSAHA
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	L	S1	PNS
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	P	SMA	WIRUSAHA
50													
51													
52													
53													
54													
55													
56													
57													
58													
59													
60													
61													
62													
63													
Jumlah Nilai	163	166	158	155	158	171	171	162	187				
NRR per Unsur	3,33	3,39	3,22	3,16	3,22	3,49	3,49	3,31	3,82				
NRR tertimbang	0,37	0,38	0,36	0,35	0,36	0,39	0,39	0,37	0,42				
Nilai IKM	3,38												

Nilai

Persepsi : 84,52

KATAGORI : SANGAT BAIK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN KARANGASEM  
SEMESTER I TAHUN 2023

NILAI IKM

84,5

NAMA LAYANAN : DATA DAN INFORMASI, KONSULTASI, PENGADUAN

KORESPONDEN

JUMLAH : 49 Orang  
JENIS KELAMIN : L = 30 orang P = 19 Orang  
PENDIDIKAN : SD = 3 orang  
SMP = 3 orang  
SMA = 27 orang  
S1 = 15 orang  
S2 = 1 orang  
S3 = 0 orang

Periode survey = ( Maret 2023) sd. Mei 2023)

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



Inspektur Daerah  
Kabupaten Karangasem,

( Ida Bagus Pt. Suastika, S.Sos, MAP )

NIP 19660208 198602 1 005