

INSPEKTORAT

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



**JL. NIPAH NO. 51 PADANG**  
**Telepon: 0751 – 31961,**  
**Fax: 0751 – 31841**

**TAHUN  
2022**

Padang, Januari 2023


## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kita persembahkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada kita semua sehingga kita telah berhasil melaksanakan penelitian dan membuat laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat Provinsi Sumatera Barat untuk Tahun 2022 sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan hasil SKM ini merupakan gambaran umum terhadap kualitas pelayanan pada Inspektorat Provinsi Sumatera Barat dalam melaksanakan Audit, Reviu, Evaluasi, Pemantauan dan Pendampingan/Asistensi terhadap Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat pada Tahun 2022. Masukan dari Perangkat Daerah yang menerima layanan Inspektorat dapat menjadi pedoman dalam menyusun kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang. Oleh karena itu, kami mengharapkan laporan hasil SKM dapat dijadikan salah satu sumber rujukan bagi Inspektorat untuk terus meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat yang dalam hal ini yaitu perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian dan penyusunan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat Provinsi Sumatera Barat.

Plt. INSPEKTUR

  
ANDRI YULIKA, SH, M.Hum, CGCAE  
NIP. 19721026 199703 1 003

## RINGKASAN EKSEKUTIF

**P**elayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya, Inspektorat tidak melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat, melainkan stakeholder dari pelayanan Inspektorat yaitu Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat serta Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hasil yang diperoleh dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang di survei maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik daerah secara menyeluruh.

Survei dilakukan selama 5 (lima) hari pada tanggal 11 s.d 16 Januari 2023 yang dilaksanakan melalui <https://bit.ly/PelayananInspektorat2022>. Dari hasil survei 11 (sebelas) pertanyaan terhadap 178 orang responden dihasilkan data 633 nilai 4, 1.267 nilai 3, 58 nilai 2, sehingga total menjadi 6.449 dengan nilai maksimal 7.831. maka diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inspektorat Provinsi Sumatera Barat dihasilkan nilai **82,34%** maka mutu pelayanan Inspektorat adalah **B** dengan Kinerja **Baik**.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan perbaikan infrastruktur dengan melakukan renovasi atau mengatur tata letak agar pelanggan yang menerima pelayanan merasa aman dan nyaman. Serta peningkatan kualitas SDM dengan melakukan pelatihan pelayanan, serta peningkatan kompetensi SDM dengan sosialisasi, bimtek maupun diklat.

Padang, Januari 2023

Plt. INSPEKTUR



ANDRI YULIKA, SH, M.Hum, CGCAE  
NIP. 19721026 199703 1 003

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
IKHTISAR EKSEKUTIF.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan SKM.....	2
1.3 Metode SKM .....	2
1.4 Tim SKM .....	3
1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM.....	4
BAB II     ANALISIS .....	5
2.1 Hasil Survei Berdasarkan Item Pertanyaan .....	6
2.2 Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja .....	12
2.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
BAB III    PENUTUP .....	14
3.1 Kesimpulan.....	14
3.2 Saran/Rekomendasi .....	14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Responden sesuai jenis kelamin.....	5
Gambar 2.2 Hasil Survei Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	6
Gambar 2.3 Hasil Survei Kesesuaian Pelayanan .....	6
Gambar 2.2 Hasil Survei Kejelasan Informasi Layanan.....	7
Gambar 2.2 Hasil Survei Kompetensi/Kemampuan Personil yang Melayani.....	7
Gambar 2.2 Hasil Survei Kedisiplinan Personil yang Melayani .....	8
Gambar 2.2 Hasil Survei Kesopanan dan Keramahan Personil yang Melayani.....	8
Gambar 2.2 Hasil Survei Tanggung Jawab Personil yang Melayani .....	9
Gambar 2.2 Hasil Survei Keadilan Personil yang Melayani.....	9
Gambar 2.2 Hasil Survei Dukungan Infrastruktur Penunjan Pelayanan.....	10
Gambar 2.2 Hasil Survei Keamanan dan Kenyamanan Pelayanan.....	10
Gambar 2.2 Hasil Survei Ketepatan Waktu Pelayanan.....	11

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
Tabel 2.2 Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja .....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Inspektorat Provinsi Sumatera Barat adalah Perangkat Daerah yang dibentuk dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Kedudukan Inspektorat Provinsi Sumatera Barat merupakan aparat pengawas fungsional yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur Sumatera Barat, dan bertugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah provinsi, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah kabupaten/kota dan pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah kabupaten/kota agar berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya, Inspektorat tidak melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat, melainkan stakeholder dari pelayanan Inspektorat yaitu Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat serta Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat.

Pelayanan berkualitas tidak mudah untuk diwujudkan tanpa ada peran serta masyarakat untuk bersama-sama mewujudkannya. Oleh karenanya kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengawalinya dengan mengeluarkan Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian disempurnakan dengan Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 16 Tahun 2014 dan direvisi kembali pada Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017, sekaligus menjadi acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Inspektorat Provinsi Sumatera Barat.

Dalam Peraturan tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan 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.

Hasil yang diperoleh dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang di survei maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik daerah secara menyeluruh.

## 1.2. Tujuan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Inspektorat yaitu berupa Audit, Reviu, Evaluasi, Pemantauan dan Pendampingan/Asistensi terhadap Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. IKM tersebut nantinya akan dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan Inspektorat.

## 1.3. Metode SKM

### a. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu)



tahun. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat dilakukan secara periodik, yaitu 1 (satu) tahun sekali.

b. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

c. Responden

Survei diberikan kepada masing-masing 5 (lima) orang Pejabat pada 50 Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sehingga yang menjadi target responden sebanyak 250 orang.

1.4. Tim SKM

Susunan tim dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Provinsi adalah sebagai berikut:

1. Pengarah                      Andri Yulika, SH, M.Hum, CGCAE
2. Pelaksana terdiri dari:
  - a. Betty Vetrica, SE, M.Si, CFrA                      Ketua
  - b. Mira Susanti, SE, M.Si                              Anggota
  - c. Febria Sabrina, S.Kom, M.Si                      Anggota
  - d. Rahmah Febri Yeni, SE                              Anggota
  - e. Yopi Oktavia, SE                                      Anggota
  - f. Ahda Yanuar, S.Kom                                Anggota
3. Sekretariat terdiri dari:
  - a. Haida Reno Mutia, ST, MM
  - b. Egi Kurniawan, S.Ak
  - c. Mutia Ramatri, A. Md

1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei dilakukan selama 5 (lima) hari pada tanggal 11 s.d 16 Januari 2023 yang dilaksanakan melalui <https://bit.ly/PelayananInspektorat2022>.

## BAB II

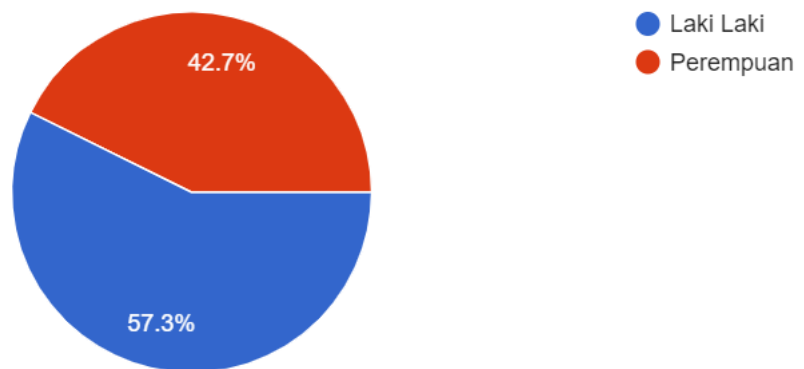
### ANALISIS

Dari 250 orang yang ditargetkan menjadi responden, terdapat 178 orang responden yang telah mengisi questioner (71,2 %) yang terdiri dari 102 orang laki-laki dan 76 orang perempuan, sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.1  
Responden sesuai jenis kelamin

Jenis Kelamin

178 responses



Penilaian dilakukan dengan memberikan nilai persepsi dengan kriteria sebagai berikut:

- Sangat Baik diberi nilai persepsi 4
- Baik diberi nilai persepsi 3
- Kurang Baik diberi nilai persepsi 2
- Tidak Baik diberi nilai persepsi 1

Dari 11 (sebelas) pertanyaan yang diajukan meliputi, kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan informasi layanan, kompetensi/kemampuan personil, kedisiplinan personil, kesopanan dan keramahan personil, tanggungjawab personil, keadilan personil, dukungan infrastruktur, keamanan dan kenyamanan, serta ketepatan waktu pelayanan.

## 2.1. Hasil Survei Berdasarkan Item Pertanyaan

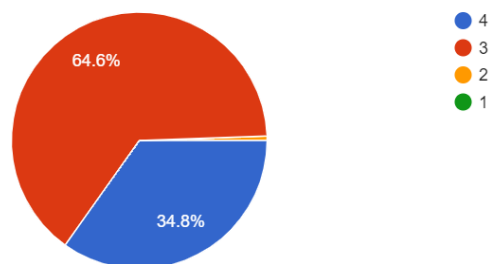
### a. Kemudahan Prosedur Pelayanan Inspektorat

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 34,8% Responden menjawab bahwa kemudahan pelayanan Inspektorat Sangat Baik, 64,6 % menjawab baik, dan 0,6% menjawab kurang baik sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.2  
Hasil Survei Kemudahan Prosedur Pelayanan

Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan Inspektorat?

178 responses



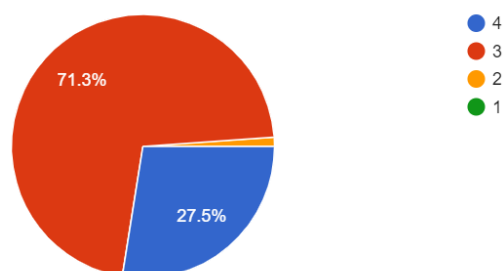
### b. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 27,5% Responden menjawab bahwa Persyaratan Pelanan sudah sangat sesuai dengan jenis pelayanannya, 71,3 % menjawab sesuai, dan 1,2% menjawab kurang sesuai sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.3  
Hasil Survei Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

178 responses



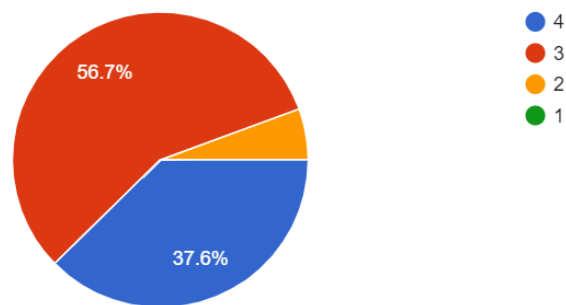
c. Kejelasan Informasi Layanan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 37,6% Responden menjawab bahwa Informasi layanan yang diberikan sudah sangat jelas, 56,7 % menjawab jelas, dan 5,7% menjawab kurang jelas sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.4  
Hasil Survei Kejelasan Informasi Layanan

Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang Kejelasan informasi layanan yang diberikan ?

178 responses



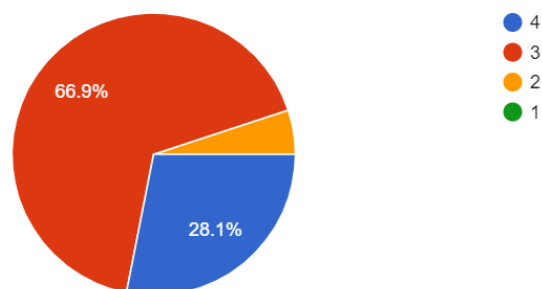
d. Kompetensi/Kemampuan Personil

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 28,1% Responden menjawab bahwa personil yang memberikan pelayanan sudah sangat kompeten, 66,9 % menjawab berkompeten, dan 5% menjawab kurang kompeten sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.5  
Hasil Survei Kompetensi/Kemampuan Personil yang Melayani

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan personil yang melayani ?

178 responses



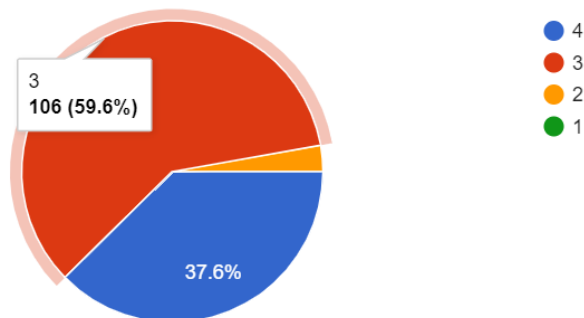
e. Kedisiplinan Personil

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 37,6% Responden menjawab bahwa personil yang memberikan pelayanan sudah sangat disiplin, 59,6 % menjawab disiplin, dan 2,8% menjawab kurang disiplin sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.6  
Hasil Survei Kedisiplinan Personil yang Melayani

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kedisiplinan personil dalam melayani ?

178 responses



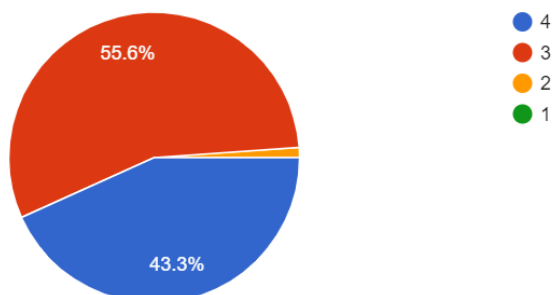
f. Kesopanan dan Keramahan Personil

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 43,3% Responden menjawab bahwa personil yang memberikan pelayanan sudah sangat Sopan dan Ramah, 55,6% menjawab ramah dan sopan, dan 1,1% menjawab kurang ramah dan sopan sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.7  
Hasil Survei Kesopanan dan Keramahan Personil yang Melayani

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesopanan dan keramahan personil dalam memberikan pelayanan ?

178 responses



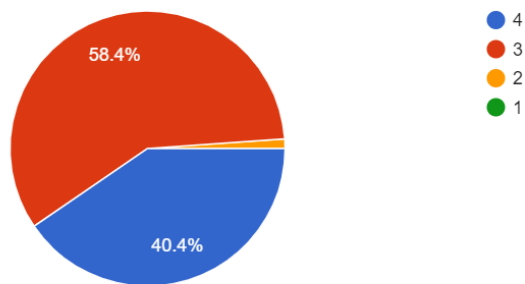
g. Tanggungjawab Personil

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 40,4% Responden menjawab bahwa personil yang memberikan pelayanan sudah sangat bertanggungjawab, 58,4% menjawab bertanggungjawab, dan 1,2% menjawab kurang bertanggungjawab sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.8  
Hasil Survei Tanggungjawab Personil yang Melayani

Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang tanggung jawab personil dalam memberikan pelayanan ?

178 responses



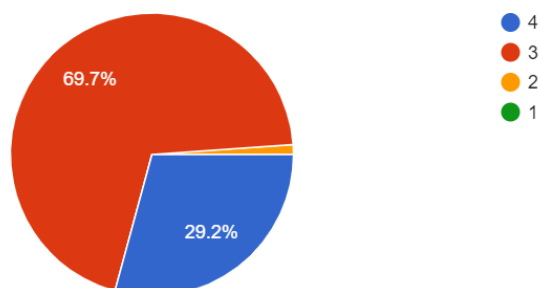
h. Keadilan Personil

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 29,2% Responden menjawab bahwa pelayanan yang mereka terima sudah sangat adil, 69,7% menjawab adil, dan masih terdapat 1,1% responden yang merasa diperlakukan kurang adil dalam menerima pelayanan sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.9  
Hasil Survei Keadilan Personil yang Melayani

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keadilan personil dalam memberikan pelayanan ?

178 responses



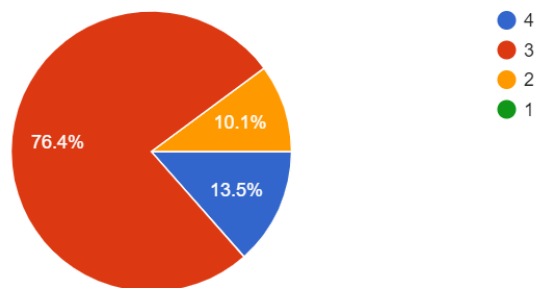
i. Dukungan Infrastruktur

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 13,5% Responden menjawab Infrastruktur pelayanan sudah sangat mendukung dalam memberikan pelayanan, 76,4% menjawab bahwa Infrastruktur pelayanan sudah mendukung, dan 10,1% merasa Infrastruktur pelayanan masih kurang mendukung sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.10  
Hasil Survei Dukungan Infrastruktur Penunjang Pelayanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada ?

178 responses



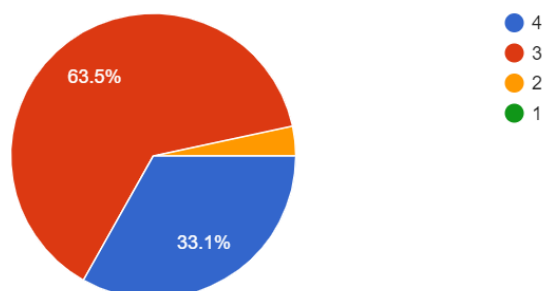
j. Keamanan dan Kenyamanan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa 33,1% Responden merasa sangat aman dan nyaman dalam menerima pelayanan, 63,5% merasa aman dan nyaman, dan 3,4% merasa kurang aman dan nyaman sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.11  
Hasil Survei Keamanan dan Kenyamanan Pelayanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keamanan dan kenyamanan pelayanan di lingkungan Inspektorat ?

178 responses



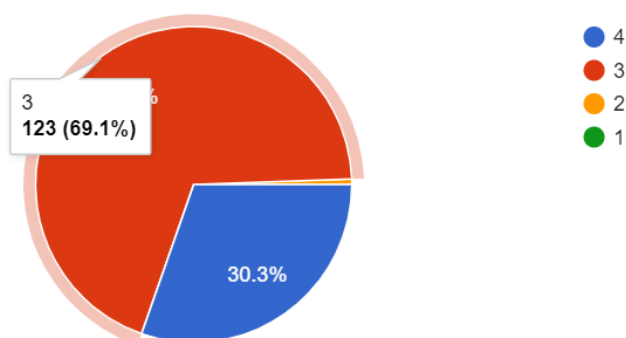


k. Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil survei terhadap ketepatan waktu pelayanan diketahui bahwa 30,3% sangat baik, 69,1% merasa baik, dan masih terdapat 0,6% yang merasa kurang baik sebagaimana dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.12  
Hasil Survei Ketepatan Waktu Pelayanan  
Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketepatan waktu pelayanan ?

178 responses



Secara keseluruhan hasil survei dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 2.1  
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2022

No	Item Pelayanan	Sangat Baik (A)	Baik (B)	Kurang Baik (C)	Tidak Baik (D)
1.	Kemudahan Prosedur Pelayanan Inspektorat	34,8%	64,6 %	0,6%	-
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	27,5%	71,3 %	1,2%	-
3.	Kejelasan Informasi Layanan	37,6%	56,7 %	5,7%	-
4.	Kompetensi/Kemampuan Personil	28,1%	66,9 %	5%	-
5.	Kedisiplinan Personil	37,6%	59,6 %	2,8%	-
6.	Kesopanan dan Keramahan Personil	43,3%	55,6%	1,1%	-
7.	Tanggungjawab Personil	40,4%	58,4%	1,2%	-
8.	Keadilan Personil	29,2%	69,7%	1,1%	-
9.	Dukungan Infrastruktur	13,5%	76,4%	10,1%	-
10.	Keamanan dan Kenyamanan	33,1%	63,5%	3,4%	-
11	Ketepatan Waktu Pelayanan	30,3%	69,1%	0,6%	-

Dapat diketahui sebagian besar responden puas dengan pelayanan pada Inspektorat, namun masih terdapat 3 (tiga) item pelayanan dengan nilai kurang baik diatas 5%, yaitu dukungan infrastruktur 10,1%, kejelasan informasi layanan 5,7% serta kompetensi/kemampuan personil 5%. Peningkatan kepuasan pelayanan dilakukan dengan melakukan renovasi serta peningkatan kualitas SDM dengan pelatihan, bimtek, dan diklat yang dananya tersedia pada DPA Inspektorat Provinsi Sumatera Barat.

## 2.2. Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Yang digunakan untuk pengukuran berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu:

Tabel. 2.2  
Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI INTERVAL	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
25,00-64,99	D	Tidak Baik
65,00-76,60	C	Kurang Baik
76,61-88,30	B	Baik
88,31-100,00	A	Sangat Baik

## 2.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dari hasil survei 11 (sebelas) pertanyaan terhadap 178 orang responden dihasilkan data 633 nilai 4, 1.267 nilai 3, 58 nilai 2, sehingga total menjadi 6.449 dengan nilai maksimal 7.831. maka diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inspektorat Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Total} &= (633 \times 4) + (1.267 \times 3) + (58 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 6.449 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai Maksimal} &= \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden} \times \text{Nilai Maksimal} \\ &= 11 \times 178 \times 4 \\ &= 7.832 \end{aligned}$$

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Nilai Maksimal}}$$

$$\begin{aligned}\text{IKM} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Nilai Maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{6.449}{7.832} \times 100\% \\ &= 82,34\%\end{aligned}$$

Dengan nilai **82,34%** maka mutu pelayanan Inspektorat adalah **B** dengan Kinerja **Baik**.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### 3.1. Kesimpulan

Dari hasil survei diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Barat yaitu 82,34% dengan mutu pelayanan B kategori Baik. Secara umum kualitas pelayanan sudah baik, namun masih perlu peningkatan dalam beberapa aspek terutama dari sisi Infrastruktur dan SDM.

#### 3.2. Saran/rekomendasi

Untuk peningkatan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan perbaikan infrastruktur dengan melakukan renovasi atau mengatur tata letak agar pelanggan yang menerima pelayanan merasa aman dan nyaman. Serta peningkatan kualitas SDM dengan melakukan pelatihan pelayanan, serta peningkatan kompetensi SDM dengan sosialisasi, bimtek maupun diklat.

Selain untuk peningkatan kualitas pelayanan, sebaiknya pada saat survei periode berikutnya, ditambahkan kolom saran dan/atau masukan dari responden sehingga kekurangan yang dirasakan responden lebih jelas dan dapat menjadi perbaikan yang lebih tepat.

Plt. INSPEKTUR



ANDRI YULIKA, SH, M.Hum, CGCAE  
NIP. 19721026 199703 1 003