LAPORAN REKAP HASIL

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN

TAHUN 2021

INSPEKTORAT DAERAH

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Scanned with CamScanner

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

Selain itu dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan perlu adanya upaya pengendalian terhadap penerimaan maupun pemberian Gratifikasi sebagai perwujudan dari integritas pegawai di Lingkungan Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Sesuai dengan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Gubernur Kalimanatan Selatan Nomor 021 Tahun 2015 tentang Unit Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, dan menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 51 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah serta dalam rangka Evaluasi Reformasi Birokrasi sebagaimana termuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016, dipandang wajib menetapkan Standar Pelayanan serta membentuk Tim Khusus Unit Pengendalian Gratifikasi dan Tim Penilaian Mandiri Reformasi Birokrasi serta Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

II. TUJUAN

Kegiatan Rekap Hasil Survei Pelayanan bertujuan untuk mengetahui pendapat dan penilaian publik tentang pelayanan-pelayanan publik di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan serta memberikan langkah-langkah rekomendasi, rencana aksi, dan perbaikan & peningkatan terhadap pelayanan publik di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

III. Hasil Rekapitulasi Form Survei Kepuasan Pelayanan

A. Rekapitulasi Form Survei Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Profil Responden

1. Jumlah Responden Sesuai Jam Survei

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	08.00 – 13.00	16
2	13.00 – 17.00	0

2. Jumlah Responden Sesuai Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	6
2	Perempuan	10

3. Jumlah Responden Sesuai Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	0

Scanned with CamScanner

2	SMP	0
3	SMA	0
4	S1	10
5	S2	6
6	S3	0

4. Jumlah Responden Sesuai Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	16
2	TNI	0
3	POLRI	0
4	SWASTA	0
5	WIRAUSAHA	0
6	LAINNYA	0

5. Jumlah Responden Sesuai Usia

No.	Usia	Jumlah Responden
1	21 – 30 Thn	2
2	31 – 40 Thn	6
3	41 – 50 Thn	6
4	50 Thn Ke Atas	2

6. Jumlah Responden Sesuai Jenis Layanan yang Diterima

No.	Jenis Layanan yang Diterima	Jumlah Responden
1	Konsultasi	6
2	Keterangan Bebas Temuan	10

B. Rekapitulasi Form Survei Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Pendapat Responden Tentang Pelayanan

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

No.	Respon	Jumlah Responden
1	Tidak sesuai	0
2	Kurang sesuai	0
3	Sesuai	5
4	Sangat Sesuai	11

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan

No.	Respon	Jumlah Responden
1	Tak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	2
4	Sangat Mudah	14

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan program

No.	Respon	Jumlah Responden
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	0
3	Cepat	5

Scanned with CamScanner

4	Sangat Cepat	11

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

No.	Respon	Jumlah Responden
1	Tidak sesuai	0
2	Kurang sesuai	0
3	Sesuai	2
4	Sangat Sesuai	14

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

No.	Respon	Jumlah Responden
1	Tidak kompeten	0
2	Kurang kompeten	0
3	Kompeten	5
4	Sangat Kompeten	11

6. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

No.	Respon	Jumlah Responden
1	Tidak sopan dan ramah	0
2	Kurang sopan dan ramah	0
3	Sopan dan ramah	3
4	Sangat Sopan dan Ramah	13

7. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

No.	Respon	Jumlah Responden
1	Buruk	0
2	Cukup	0
3	Baik	3
4	Sangat Baik	13

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

No.	Respon	Jumlah Responden
1	Tidak ada	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0
3	Berfungsi kurang maksimal	0
4	Dikelola dengan baik	16

IV. Kesimpulan

Dari hasil rekapitulasi form survei kepuasan pelayanan, didapat kesimpulan mengenai profil responden sebagai berikut:

- Berdasarkan jam responden, seluruh responden mengisi form survei kepuasan pelayanan di jam 08.00 – 13.00
- Berdasarkan jenis kelamin, 62,5% dari jumlah total responden adalah perempuan. Sisanya adalah laki-laki.
- Berdasarkan pendidikan, 62,5% dari jumlah total responden yang mengisi form survei kepuasan pelayanan memiliki pendidikan S1. Sisanya memiliki pendidikan S2
- Berdasarkan pekerjaan, seluruh responden yang mengisi form survei kepuasan pelayanan bekerja sebagai PNS.

Scanned with CamScanner

- Berdasarkan umur, responden yang paling banyak mengisi form survei kepuasan pelayanan berada di range 31-40 tahun dan 41-50 tahun, dengan jumlah 37,5% dari jumlah total responden.

Sedangkan dari hasil rekapitulasi form survei kepuasan pelayanan, didapat kesimpulan mengenai pendapat responden tentang pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sebagai berikut:

- Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sudah sangat sesuai. Hal itu didukung dengan 68,75% dari jumlah total responden menjawab "Sangat Sesuai", dan 31,25% sisanya menjawab "Sesuai".
- Prosedur pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan mudah dipahami oleh responden. Hal itu didukung dengan 87,5% dari jumlah total responden menjawab "Sangat Mudah", dan 12,5% responden menjawab "Mudah".
- Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan program di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan sangat cepat. Hal itu didukung dengan 68,75% dari jumlah total responden menjawab "Sangat Cepat", dan 31,25% sisanya menjawab "Cepat".
- Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sudah sangat sesuai. Hal itu didukung dengan 87,5% dari jumlah total responden menjawab "Sangat Sesuai", dan 12,5% sisanya menjawab "Sesuai".
- Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sudah sangat kompeten. Hal itu didukung dengan 68,75% dari jumlah total responden menjawab "Sangat Kompeten", dan 31,25% sisanya menjawab "Kompeten".
- Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan kepada publik sudah sangat sopan dan ramah. Hal itu didukung dengan 81,25% dari jumlah total responden menjawab "Sangat Sopan dan Ramah", dan 18,75% sisanya menjawab "Sopan dan Ramah".
- Kualitas sarana dan prasarana di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sangat baik. Hal itu didukung dengan 81,25% dari jumlah total responden menjawab "Sangat Baik", dan 18,75% sisanya menjawab "Baik".
- Penanganan pengaduan pengguna layanan di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sudah dikelola dengan baik. Hal itu didukung dengan 100% dari jumlah total responden menjawab "Dikelola dengan baik".

V. PENUTUP

Demikian Laporan Rekap Hasil Survei Pelayanan di lingkungan Inspektorat Daerah sebagai sebuah upaya untuk peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi guna penerapan *good government* dan *clean governance.*

Banjarbaru, 12 Januari 2022

INSPEKTUR,

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
INSPEKTORAT DAERAH

A. FYDAYEEN, S.H., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197002 02 199603 1 002

Scanned with CamScanner