



චිත්තකර්ම මහලක්ෂ්මි

**TINDAK LANJUT**

සිද්ධි

**SURVEI**

චිත්තකර්ම

**KEPUASAN**

චිත්තකර්ම

**MASYARAKAT**

**INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI<sup>1</sup>**  
**Triwulan IV Tahun 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur *Angayubagya* saya haturkan dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas *asungkertha waranugraha* Beliau, sehingga Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 atas pelayanan publik pada Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali periode Triwulan IV Tahun 2024 telah selesai disusun. Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2024, demi terwujudnya visi dan misi Inspektorat Daerah Provinsi Bali, sehingga dapat memiliki pelayanan publik yang berkualitas dan standar yang maksimal. Kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan kritik dan saran dari seluruh aspek yang ada di Inspektorat Daerah Provinsi Bali demi kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan yang semakin membangun kedepannya.

 Ditandatangani secara elektronik oleh :  
**INSPEKTUR**  
**I Wayan Sugiada**  
NIP. 19651231 198603 1 175

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Dilatarbelakangi hal diatas oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sipil negara yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Untuk mengukur kinerja aparatur di Inspektorat Daerah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada ASN dilingkungan Pemerintah Provinsi Bali, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi ASN (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dari hasil pelaksanaan survei tersebut, sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka selanjutnya dilaksanakan tahapan tindak lanjut terhadap hasil/skor yang didapat dari masing-masing unsur yang terdapat pada SKM.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada seluruh *stakeholder* yang



diselenggarakan pada Triwulan IV Tahun 2024 . Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan pelatihan secara terus menerus.

## BAB II HASIL SURVEI

### 2.1 Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan yang didapat berdasarkan pengisian kuisisioner melalui media *googleform* diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2024 adalah : **86,9**. Dengan nilai tersebut, maka nilai IKM Inspektorat Daerah Provinsi Bali berada dalam Interval nilai 76,61 - 88,30 yaitu masuk kedalam kategori **BAIK (B)**. Untuk Rata-rata (NRR) per unsur urakan dalam tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan Layanan	3,850
2	Prosedur Layanan	3,974
3	Waktu Pelayanan	3,850
4	Biaya/tarif Layanan	3,997
5	Produk Layanan	3,925
6	Kompetensi Pelaksana	3,902
7	Perilaku Pelaksana	3,869
8	Maklumat Pelayanan	3,889
9	Penanganan Pengaduan	3,908

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif yaitu 3,997. Sedangkan 3 unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu :

1. Persyaratan Layanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) : 3,850
2. Waktu Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) : 3,850
3. Perilaku Pelaksana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) : 3,869

Data di atas menunjukkan beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya NRR pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Desember Tahun 2024				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-IV	
1	Persyaratan Layanan	Melaksanakan kegiatan rapat kordinasi membahas Persyaratan Layanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali				x	Sekretariat dan Irban
3	Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana	Melaksanakan kegiatan pemantauan secara langsung dan pemberian arahan oleh pimpinan				x	Sekretariat dan Irban

**BAB III**  
**REALISASI TINDAK LANJUT**

No	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Status TL	Deskripsi TL	Dokumentasi Kegiatan	Keterangan
1	Melaksanakan kegiatan rapat kordinasi membahas Persyaratan Layanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali	Sudah	Rapat kordinasi membahas Persyaratan Layanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali		
2	Melaksanakan kegiatan pemantauan secara langsung dan pemberian arahan oleh pimpinan	Sudah	Pemantauan secara langsung dan arahan dari pimpinan untuk menjaga dan menjamin Kualitas Pelayanan		

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Inspektorat Daerah Provinsi Bali telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%);
2. Untuk memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi dikembangkan untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul, dan mendorong diimplementasikannya secara berkesinambungan.

	Ditandatangani secara elektronik oleh : <b>INSPEKTUR</b> <b>I Wayan Sugiada</b> NIP. 19651231 198603 1 175
--	---