TAHUN 2020

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

INSPEKTORAT DIY

Komplek Youth Center

Jl. Kebon Agung Tlogoadi Mlati Sleman

No. Telp.: (0274) 562009 No. Fax:(0274)512567

Alamat Website:inspektorat.jogjaprov.go.id

BAB 2

Pelaksanaan Survei

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Berdasarkan Surat Keputusan Inspektur DIY Nomor 33/KPTS/2020 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Pada Inspektorat DIY yang terdiri dari :

Pengarah	:	Wiyos Santoso, S.E.,M.Acc.
Ketua	:	Yudi Ismono, S.Sos.,M.Acc.
Anggota/ Surveyor	:	1. Farida Ekawati, S.IP.
		2. Karuni Arina Dewi, A.Md.
		3. Agustinus Sudarmanto
Sekretariat	:	1. Yulianto, S.E.
		2. Irvan Dani Prabowo, S.E.

B.Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan.**

Pada survei kepuasan masyarakat Inspektorat DIY berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 55 (lima puluh lima) pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan,** menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 53 (lima puluh lima) pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 45 (empat puluh lima) responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Inspektorat DIY berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 1 April 2020 sampai dengan 18 September 2020 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data/	150 (seratus lima puluh) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	2 (dua) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	3 (tiga)hari kerja

2.2 Pelaksaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Inspektorat DIY menggunakan alat bantu kuisoner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilaiInterval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3 ,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
U 4 n	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

tuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisoner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	25	55,55%
2	Perempuan	18	40%
3	Tidak mengisi data	2	4,45%
	Jumlah	45	100%

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 25 respoden dari total 45 responden dengan presentase sebesar 55,55 %. Sedangkan sisanya sebesar 18 responden berjenis kelamin Perempuan dengan presentase sebesar 40 % dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar 2 responden dengan presentase sebanyak 4,45 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	6	13,34
4	D3	0	0
5	S1	26	57,78
6	S2	11	24,44
7	S3	0	0
8	Tidak Mengisi	2	4,44

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 26 responden dari total responden 45 orang dengan presentase 57,78 %. Sedangkan responden paling sedikit tidak menisi latar belakang pendidikan yang berjumlah 2 orang dengan presentase 4,44 %.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	37	82,22
2	TNI		
3	POLRI		
4	SWASTA	4	8,89
5	WIRAUSAHA		
6	LAINNYA		
7	Tidak Mengisi	4	8,89

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan PNS yang berjumlah 37 responden dari total responden 45 orang dengan presentase 82,22%. Sedangkan responden yang memiliki latar belakang pekerjaan swasta berjumlah 4 orang dengan presentase 8,89 % dan responden yang tidak mengisi latar belakang pekerjaan berjumlah 4 orang dengan presentase 8,89 %.

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat DIY untuk jenis layanan informasi publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 45 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan sampai dengan 18 September 2020

Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
5	4	3	3	4	3	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11	4	3	3	4	3	4	3	3	4
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	4	4	4	4	4	3	4	4
21	3	4	4	4	3	3	4	3	4
22	4	4	3	4	4	4	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	2	4
26	3	3	3	4	3	4	3	2	4
27	4	4	4	4	4	4	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4

30	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
38	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
42	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
Nilai per Unsur	148	147	144	178	146	153	150	139	179	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,289	3,267	3,200	3,956	3,244	3,400	3,333	3,089	3,978	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,362	0,359	0,352	0,435	0,357	0,374	0,367	0,340	0,438	*)3,383
IKM Jenis Pelayanan										**) 84,578

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimabang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	84,58

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

Pada tabel Layanan Informasi diperoleh nilai terendah pada unsur Sarana dan Prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/ tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 84,45 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat DIY untuk jenis layanan pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan tidak dapat dilaksanakan karena tidak ada identitas pengadu, sehingga tidak ada responden yang dapat diminta untuk mengisi kuesioner Layanan Pengaduan.

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1										
1			NIHIL							
2										
3										
Nilai per Unsur										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi										
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang										
IKM Jenis Pelayanan										

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Unit Pelayanan Inspektorat DIY

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 pada Unit Pelayanan Inspektorat DIY adalah sebagai berikut :

Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Inspektorat DIY

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1. Jenis Pelayanan Informasi Publik	3,29	3,27	3,20	3,96	3,24	3,40	3,33	3,09	3,98	84,58	
2. Jenis Pelayanan Pengaduan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Nilai per Unsur	3,29	3,27	3,20	3,96	3,24	3,40	3,33	3,09	3,98	84,58	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml jenis pelayanan	3,29	3,27	3,20	3,96	3,24	3,40	3,33	3,09	3,98	84,58	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,362	0,359	0,352	0,435	0,357	0,374	0,367	0,340	0,438		*) 3,383
IKM Unit Pelayanan											**) 84,58

Keterangan :
- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimabang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN	84,58

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,362	82,222
2	Prosedur	0,359	81,667
3	Waktu Pelayanan	0,352	80,000
4	Biaya/ Tarif	0,435	98,889
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0,357	81,111
6	Kompetensi Pelaksana	0,374	85,000
7	Perilaku Pelaksana	0,367	83,333
8	Sarana Prasarana	0,340	77,222
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,438	99,444
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	3,383	
	Nilai NRR setelah konversi	**84,578**	

SKM Unit Pelayanan	**84,58**
Mutu Pelayanan	**B**
Kinerja Unit Pelayanan	**BAIK**

Pada tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 77,222 sampai 99,444. Nilai terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/ Tarif. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,58 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

Bab 3 Berisi :

1. *Analisis Hasil SKM*
2. *Rencana Tindak Lanjut SKM*
3. *Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden*
4. *Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2018*

2.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 45 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Inspektorat DIY dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inspektorat DIY sebesar 84,58 pada kategori Baik. Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarkat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Inspektorat DIY

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	82,222	B	Baik
2	Prosedur	81,667	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	80,000	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	98,889	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan	81,111	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,000	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	83,333	B	Baik
8	Sarana Prasarana	77,222	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,444	A	Sangat Baik

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,222 kategori B dengan peringkat Baik

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Inspektorat DIY ruang lingkup persyaratan berada pada kategori B

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,667 kategori B dengan peringkat Baik

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Inspektorat DIY, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori B

C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80,000 kategori B dengan peringkat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Inspektorat DIY, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori B.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 98,899 kategori A dengan peringkat Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Inspektorat DIY, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori A

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,111 kategori B dengan peringkat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Inspektorat DIY, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori B.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 85,000 kategori B dengan peringkat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Inspektorat DIY, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori B.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. .Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 83,333 kategori B dengan peringkat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Inspektorat DIY, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori B.

H. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 77,222 kategori B dengan peringkat Baik

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna Inspektorat DIY, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori B

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 99,444 kategori A dengan peringkat Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Inspektorat DIY, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori A

2.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Inspektorat DIYdiketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Sarana dan Prasarana sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2.Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Inspektorat DIY

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana Prasarana	Pembangunan Gedung Kantor		v	v	v	Inspektur DIY

2.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisoner survei kepuasan masyarakat Inspektorat DIY bahwa pada tanggal 1 April 2020 s.d.18 September 2020 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut PerbaikanSaran/Masukan dari Responden di Inspektorat

No. Respon den	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan
1		Semakin ditingkatkan pelayanannya sehingga masyarakat tidak segan untuk berkonsultasi, sehinggga PNS lebih paham tentang aturan pelaksanaan tugas	Peningkatan Sarpras dan pembinaan SDM	
2		Peningkatan proses pelayanan	Meninkatkan pelayanan	
3		Dipertahankan		
4	28/5/2020	Unit layanan informasi publik sudah dilaksanakan dengan baik, untuk bisa dipertahankan Perlu dilakukan sosialisasi terus menerus terhadap keberadaan unit layanan tersebut	Sudah dilakukan sosialisasi unit layanan informasi lewat website	
5	14/7/2020	Bapak dan ibu ramah dan sopan kami pun segan Semoga selalu terjamin komunikasi dan kerjasama yang baik		

2.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2019

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarkat pada Tahun 2019 pada Inspektorat DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 3.3Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2019 di Inspektorat DIY

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Sarana Prasarana	Meningkatkan Sarana dan prasarana	Hasil Survey Tahun 2019 unsur Sarana dan Prasarana pada angka 71,354 kategori C peringkat Cukup, hasil survey tahun 2020 unsur sarana prasarana meningkat dengan nilai 77,222 katagori B peringkat Baik