No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
		pelayanan - Kurang senyum dan perhatian			
8	Penanganan Pengaduan	- Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu - Tidak tahu kemana harus mengadu - Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas	- Membuat tempat pengaduan publik ditempat yang jelas terlihat khususnya di dekat unit layanan – - Mengoptimalkan media sosial yang ada saat ini sebagai saluran pengaduan – - Melakukan terobosan dalam pengelolaan pengaduan, sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemberian saran dan masukan yang bersifat membangun	TW 1 2021	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Gedung rapat kurang nyaman - AC ruang rapat tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai	- Melakukan perawatan terhadap ruang rapat - Memfungsikan/ memperbaiki AC - Melengkapi peralatan agar memadai	TW1-TW4 2021	

C. INSPEKTORAT

1. Layanan dan Capaian Responden SKM Inspektorat

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Inspektorat Kota Bontang dilakukan secara online menggunakan google form. Tidak seperti survey pada perangkat daerah lainnya, responden dari Inspektorat Kota Bontang adalah pegawai dari OPD di lingkungan Pemerintah Kota Bontang. Adapun jenis layanan yang disurvey adalah Layanan Konsultasi. Layanan konsultasi bagi OPD di lingkungan Pemkot Bontang ditujukan untuk memberikan saran koreksi atau rekomendasi apabila ditemukan penyimpangan dalam audit. Jumlah responden yang mengisi kuesioner melebihi target yang ditetapkan dimana dari 6 orang responden yang ditetapkan, tercapai sebanyak 14 responden.

Tabel 6.13. Jumlah Capaian Sampel Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan di Inspektorat

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Capaian
1	Layanan Konsultasi	6	14
	Total	**6**	**14**

2. Hasil SKM Inspektorat

Dari 9 unsur pertanyaan yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara umum pada tahun 2020 persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Kota Bontang adalah Baik.

Tabel 6.14.Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Pada Inspektorat Tahun 2020

Pendapat Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Baik	9	8	10	1	10	7	9	4	12
Sangat Baik	5	5	4	13	4	6	5	10	2
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah Responden	14	14	14	14	14	14	14	14	14
∑ Nilai/Unsur	47	46	46	55	46	47	47	52	44
NRR / Unsur	3.357	3.286	3.286	3.929	3.286	3.357	3.357	3.714	3.143
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.365	0.365	0.436	0.365	0.373	0.373	0.412	0.349
JUMLAH IKM TERTIMBANG									*) **3.409**
NILAI IKM KONVERSI : 3.409 X 25									**85.23**

Hasil dari penilaian SKM dan digabung dengan jawaban responden yang menjadi sampel, maka diperoleh hasil IKM yang menjadi gambaran kualitas pelayanan publik dilihat dari kepuasan pengguna layanannya. Dari 14 reponden yang mengisi kuesioner, mayoritas responden telah menjawab Baik dan Sangat Baik. Hanya sedikit responden yang menjawab Kurang Baik, yaitu pada unsur 2 (Prosedur Pelayanan) dan unsur 6 (Kompetensi Petugas). Pelayanan yang sudah masuk dalam kategori Baik, harus terus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan melalui program-program yang dapat disusun melalui Rencana Tindak Lanjut. Sehingga kedepannya masyarakat akan semakin puas terhadap layanan publik yang diberikan. Adapun publikasi hasil IKM Inspektorat Tahun 2020 sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT KOTA BONTANG
TAHUN 2020

NILAI IKM	UNIT LAYANAN INSPEKTORAT
85.23 **BAIK**	**RESPONDEN** Jumlah = 14 Orang Jenis Kelamin L : 9 Orang P : 5 Orang Pendidikan SLTA ke bawah : - Orang D3 : 2 Orang S1 : 10 Orang S2 : 2 Orang S3 : 0 Orang Periode Survey : 24 September 2020 – 23 Oktober 2020

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

Dari 9 unsur yang diajukan kepada pengguna layanan, maka secara umum pada tahun 2020 persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Kota Bontang berada pada kategori Baik. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap satu jenis layanan dan 16 orang responden, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi sebesar 85.23 yang berada pada kategori Baik (76.61-88.30).

Dari 14 responden yang disurvey terhadap 9 unsur pelayanan, terdapat 2 unsur pelayanan dinilai Sangat Baik, sedangkan 7 unsur lainya dinilai Baik, tidak ada unsur yang dinilai kurang baik ataupun tidak baik. Unsur yang dinilai sangat baik dan berada pada peringkat pertama dan kedua adalah kesesuaian/ kewajaran biaya dan penanganan pengaduan. Sedangkan tiga unsur yang berada pada dua terbawah adalah prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian pelayanan yang sama-sama mendapatkan nilai rata-rata 3.29. Unsur kualitas sarana dan prasarana menempati posisi terakhir dengan nilai rata-rata 3.14. Sarana dan Prasarana merupakan salah satu tolak ukur bagi masyarkat dalam menilai layanan yang diberikan. Karena inspektorat hanya melayani OPD dilingkungan Pemerintah Kota Bontang dan bukan masyarakat secara umum, maka dirasa perlu menyesuaikan dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh OPD lain.

Berangkat dari kondisi di atas dapat dikatakan bahwa persepsi masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Kota Bontang sudah berada pada kategori baik. Hal tersebut perlu dipertahankan, agar tidak terjadi penurunan nilai, karena apabila terjadi penurunan nilai dari penilaian masyarakat akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keseluruhan nilai kepuasan masyarakat.

Tabel 6.15. Urutan Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Hasil SKM Inspektorat Kota Bontang

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Peringkat Layanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.93	**1**
U8	Penanganan Pengaduan	3.71	**2**
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.36	**3**
U6	Kompetensi Petugas	3.36	**4**
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.36	**5**
U2	Prosedur Pelayanan	3.29	**6**
U3	Kecepatan Pelayanan	3.29	**7**
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.29	**8**
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.14	**9**
Rata-Rata Nilai Unsur Layanan		3.41	

3. Analisis Umum Hasil SKM pada Inspektorat

Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Kota Bontang ini mencerminkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil ini perlu menjadi bahan pertimbangan bagi penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Satu jenis layanan yang disurvey di Inspektorat Kota Bontang telah berada pada Mutu Pelayanan Baik. Namun demikian, masih perlu perbaikan-perbaikan minor dalam rangka penyempurnaan pelayanan yang diberikan. Terdapat keluhan yang secara eksplisit disampaikan oleh responden terkait dengan pelayanan yang diberikan Inspektorat Kota Bontang. Dari hasil rekapitulasi keluhan yang disampaikan oleh responden tertera bahwa pada Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mendapatkan keluhan terkait tidak adanya ruang untuk konsultasi. Selanjutnya pada unsur 2 (prosedur pelayanan) didapati bahwa masyarakat menyampaikan keluhan terkait dengan sulitnya berkomunikasi dengan petugas dan tidak ada jadwal konsultasi yang jelas. Terdapat keterkaitan antara ruangan konsultasi dan tidak terjadwalnya untuk melakukan konsultasi. Kedepannya perlu dipertimbangkan untuk penyediaan ruang sebagai sarana konsultasi yang sesuai agar proses melayani OPD dapat berjalan dengan baik. Selain itu pada unsur 6 (kompetensi petugas), responden mengeluhkan terkait dengan kemampuan petugas yang tidak merata dan memiliki pemahaman yang cenderung berbeda-beda. Perbaikan unsur pelayanan yang masih dikeluhkan tersebut akan mendorong nilai SKM menjadi lebih tinggi lagi. Oleh karena itu perlu rencana tindak lanjut yang disusun secara terencana.

Tabel 6.16.Catatan/ Keluhan Responden terhadap Mutu Pelayanan di Inspektorat Kota Bontang

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Keluhan
U1	Kesesuaian Persyaratan	-
U2	Prosedur Pelayanan	- Tidak mudah untuk berkomunikasi dengan petugas - Tidak ada jadwal konsultasi yang jelas (baik waktu maupun tim yang memberikan layanan)
U3	Kecepatan Pelayanan	-
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	-
U5	Kesesuaian Pelayanan	-
U6	Kompetensi Petugas	- Kemampuan petugas tidak merata - Pemahaman petugas berbeda-beda
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	- Kurang senyum
U8	Penanganan Pengaduan	- Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu - Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Belum ada ruangan khusus konsultasi

4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Inspektorat Kota Bontang

Penilaian responden pada saat survey yang diperoleh di lapangan, diperlukan tindak lanjut perbaikan atas pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Kota Bontang. Tindak lanjut dilakukan agar pihak Inspektorat dapat melakukan evaluasi pada perbaikan untuk pelayanan publik, meningkatkan nilai IKM, mutu dan kinerja unit pelayanan publik, dan menggerakkan unit layanan agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Berikut adalah rencana tindak lanjut perbaikan layanan berdasarkan keluhan pengguna layanan:

Tabel 6.17. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM Inspektorat

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1.	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Belum ada ruangan khusus konsultasi	- Menyediakan tempat (tidak harus ruangan) khusus untuk masyarakat/OPD dapat melakukan konsultasi dengan pihak Inspektorat	TW 1 TW 2 TW 3	
2.	Kesesuaian Pelayanan	-	-		
3	Kecepatan Pelayanan	-	-		
4.	Prosedur Pelayanan	- Tidak mudah untuk berkomunikasi dengan petugas	- Menyediakan nomor khusus (HP/WhatsApp kantor) agar masyarakat/OPD dapat melakukan komunikasi	TW 1 TW 2	

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
		- Tidak ada jadwal konsultasi yang jelas (baik waktu maupun tim yang memberikan layanan)	kapanpun dan dimanapun (sesuai jam kerja) - Membuat jadwal beserta tim yang menangani konsultasi per hari		
5.	Perilaku Petugas Pelayanan	- Kurang senyum	- Memberikan pelatihan kepada petugas serta pembinaan internal - Menerapkan budaya kerja senyum, sapa, salam	TW 1 TW 2 TW 3	
6.	Kompetensi Petugas	- Kemampuan petugas tidak merata - Pemahaman petugas berbeda-beda	- Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mendapatkan pengembangan kompetensi melalui pelatihan, coaching-mentoring dan juga share knowledge bagu petugas terutama yang berkaitan dengan pelayanan	TW 1	
7.	Kesesuaian Persyaratan	- Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan	- Melakukan evaluasi SOP dan mengoptimalkan pelaksanaan SP dan SOP	TW 1	
8.	Penanganan Pengaduan	- Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu - Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas	- Membuat kotak pengaduan dan ditempatkan di lokasi yang mudah dilihat oleh pengguna layanan. - Mempublikasikan nomor kantor untuk kepentingan pengaduan - Membuka wadah pengaduan melalui sosial media - Mempublikasikan progress tindak lanjut dari hasil pengaduan	TW 1 TW 2 TW 3	
9.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	-	- Mempublikasikan standar pelayanan yang berkaitan dengan biaya, agar pengguna layanan semakin puas dalam mendapatkan informasi	TW 1	

D. DINAS PENDIDIKAN

1. Jenis Layanan dan Responden SKM Dinas Pendidikan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Pendidikan Kota Bontang Tahun 2020 dilaksanakan secara berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yakni dilakukan secara online dengan menggunakan *Google Form*. Dengan demikian jangkauan pengguna