



INSPEKTORAT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BANJAR TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim penyusun SKM pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar dalam rangka pelaksanaan SKM yang telah dilakukan pada Tahun 2024 dengan berpedoman Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan. Laporan ini juga menjadi umpan balik bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar untuk terus meningkatkan layanan terhadap responden melalui konsultasi, pembinaan, dan penanganan terhadap pengaduan masyarakat. Kabupaten Banjar juga melayani aduan masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintah di Kabupaten Banjar melalui Whistle Blowing System (WBS).

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Banjar pada umumnya.

Martapura, 01 Oktober 2024

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BANJAR,



Mohammad Riza Dauly, ST, MT
Pembina Utama Muda
NIP. 19771018 200312 1 008

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Hasil Olahan Data SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Banjar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk pengambilan kebijakan yang berkesinambungan atas penyelenggaraan pengawasan yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar dengan menggunakan sarana komputer yang telah disediakan di ruang lobby Inspektorat Daerah yang diisi oleh penerima layanan Inspektorat Daerah.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan sarana Kuesioner yang menggunakan Skala Likert yaitu kuisisioner survei yang disusun dengan cara mengajukan pertanyaan berdasarkan unsur survie untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok seseorang tentang fenomena sosial dengan jawaban yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan ruang tunggu Inspektorat Daerah kabupaten Banjar dengan orang yang ingin berkonsultasi . Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi layar komputer yang telah disediakan . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari penjaga loby kantor.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (Delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Agustus 2024	240
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	15
----	--------------------------------	----------------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah orang yang ingin berkonsultasi ke Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar, pada periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 170 orang.

No.	Umur Responden	Pekerjaan	Jenis Kelamin	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
1	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	3	3	4	3	3	4	4	3
15	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	3	4	4	3	4	4	4	4
17	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4

20	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	4	4	3
25	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	3	4	3	3	3	4	4	3
28	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	4	3	4	4	4	3	4	4	4
29	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	4	3	3	4	3	3
31	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	< 20 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	4	4	3	4	4	4	4
37	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	4	3	3	3	3	4	3
38	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	< 20 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	40 - 60 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	3	4	4	4	4	4	3	3

48	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	< 20 tahun	Lainnya	Perempuan	4	4	1	4	4	4	4	4	4
50	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	4	4	4	3	3	3	3
55	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	3	4	4	3	3
56	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	4	4	4	4	3	4
62	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	4	4	4	3	4	4	4	4
75	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3

76	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	3	3	3	3	3	3	3	3
79	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
83	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	> 60 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	40 - 60 tahun	Lainnya	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	< 20 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	3	4	4	4	3	4	3	3
102	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4

104	40 - 60 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	> 60 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	3	4	4	4	4	3	4	4
108	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	4	3	4	4
124	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	40 - 60 tahun	Lainnya	Laki-Laki	3	4	3	3	4	3	4	4	4
126	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	40 - 60 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	3	3	4	3	3	3	3	3
128	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4

132	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	3	3	4	3	4	3	3	3
135	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	1	4	4	4	4	4	4	4
136	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	3
140	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	1	3	4	4	3	3	3	3	3
145	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	4	4	3	3	3	3
146	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	3	3	4	3	3	3	4	4	4
152	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	4	4	4	4	4	4	4
154	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	3	3	4	4	3	3	4
157	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

160	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	3	3	3	4	4	4	4	4	4
161	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	20 -40 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	20 -40 tahun	Lainnya	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	4	3	4	4	3	3	4	4	3
167	40 - 60 tahun	PNS / ASN	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	20 -40 tahun	PNS / ASN	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	20 -40 tahun	Lainnya	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	3	3

Keterangan :

P1 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

P2 = Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

P3 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

P4 = Bagaimana pendapat Saudara tentang layanan gratis yang diberikan

P5 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

P6 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

P7 = Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

P8 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

P9 = Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1
Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	112	66%
		PEREMPUAN	58	34%
2	Umur	<20 tahun	4	3%
		20 - 40 tahun	80	47%
		40 - 60 tahun	84	49%
		>60 tahun	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS/ASN	119	70%
		Lainnya	51	30%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2
Nilai SKM per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Konversi SKM
U1	Persyaratan	3,67	91,76
U2	Prosedur	3,62	90,44
U3	Waktu Pelayanan	3,67	91,76
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,74	93,38
U5	Produk Layanan	3,68	92,06
U6	Kompetensi Pelaksana	3,69	92,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,72	93,09
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68	92,06
U9	Sarana dan Prasarana	3,68	92,06
	Rata-Rata Tertimbang	3,68	92,11

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sistem Mekanisme dan Prosuder mendapatkan nilai terendah yaitu 90,76. Selanjutnya persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 91.76 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi di atas 92,00 dari perilaku pelaksana, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 93,00.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditempatkan di tempat yang strategis sehingga memudahkan orang untuk menginput data”.
- “Resepsionis harus cekatan dalam memberikan pelayanan”.
- “Untuk proses layanan konsultasi bisa mengisi lembar link konsultasi ”https://bit.ly/konsultasi_apipbanjar” , untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat yang ingin berkonsultasi. Layanan mengisi lembar link konsultasi registrasi online ”https://bit.ly/konsultasi_apipbanjar” sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak orang yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

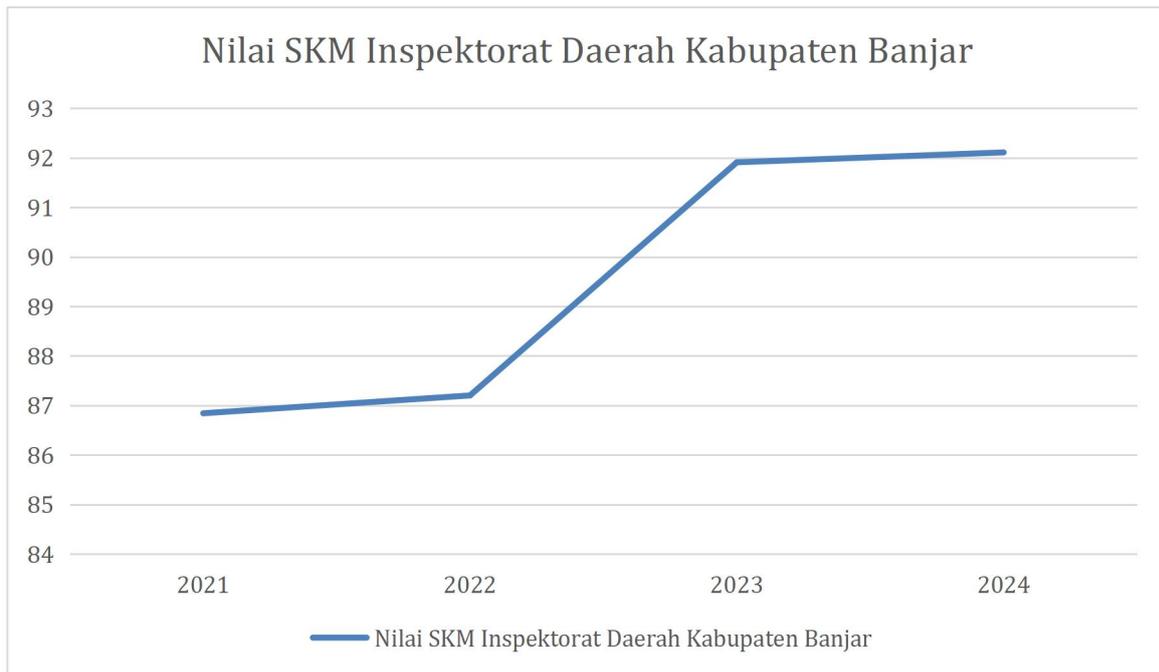
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi Wbsite " <i>online</i> "	√	√	√		Sekretariat Itda Banjar
		Penempatan layar form konsultasi layanan				√	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sekretariat Itda Banjar
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service</i>				√	Sekretariat Itda Banjar

		<i>excellent</i>					
--	--	------------------	--	--	--	--	--

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan, nilai SKM sebesar 92,11 berarti proses Kegiatan layanan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar dengan kategori **SANGAT BAIK**
- Kesembilan unsur yang terdiri dari persyaratan, prosedur , waktu pelayanan, kewajaran biaya/ tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksanaan, penanganan pengaduan,saran dan masukan dan sarana dan prasarana berada dalam kategori SANGAT BAIK (88,31 – 100).

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

subbagumumitdakabbanjar24@gmail.com [Ganti akun](#) 

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

UMUR RESPONDEN *

< 20 tahun

20 -40 tahun

40 - 60 tahun

> 60 tahun

PEKERJAAN *

PNS / ASN

Lainnya

JENIS KELAMIN *

Laki-Laki

Perempuan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan *

Kurang Puas 1 2 3 4 Sangat Puas

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

	1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

	1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang layanan gratis yang diberikan *

	1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

	1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

	1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

	1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

	1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

	1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

	1	2	3	4	
Kurang Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Kirim

Kosongkan formulir

2. Hasil Olah Data SKM

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN										
Unit Pelayanan	: INSPEKTORAT DAERAH									
Alamat	: JL.JEND.A.YANI NO.21 A MARTAPURA KALIMANTAN SELATAN									
Periode	Tahun 2024									
No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
dst.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
.	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
170	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
	624	615	624	635	626	628	633	626	626	
N.Rata-rata	3,67	3,62	3,67	3,74	3,68	3,69	3,72	3,68	3,68	
NRR Tertimbang	0,41	0,40	0,41	0,42	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	3,68
										25
										0,11111
										92,11
										Sangat Baik

Keterangan :	
U1 - U14	: Unsur-unsur pelayanan
NRR	: Nilai Rata-rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	: Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang Per Unsur	: NRR per unsur x 0.071

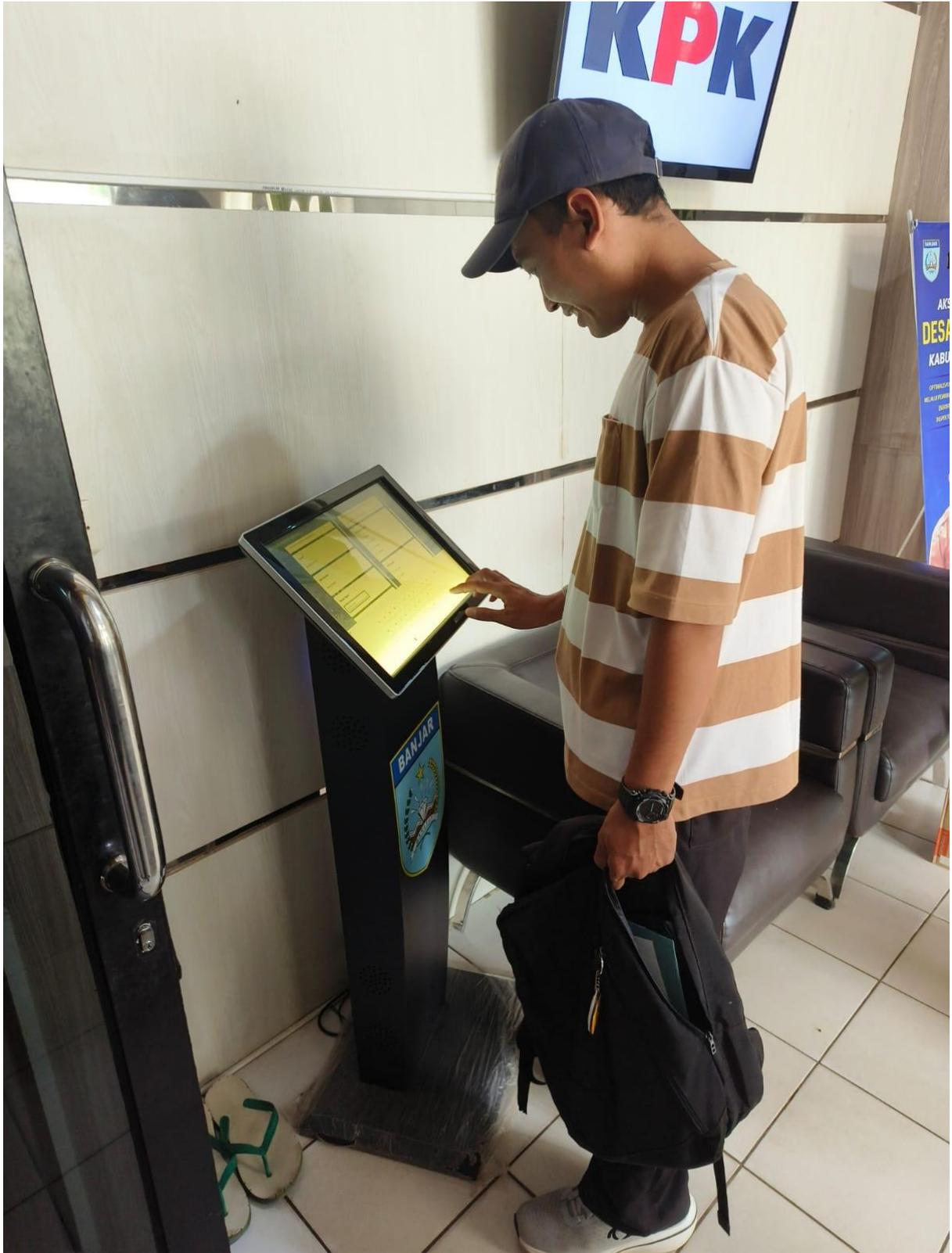
IKM UNIT PELAYANAN : 92,11

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-	Konversi SKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,67	91,76
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,62	90,44
U3	Waktu Penyelesaian	3,67	91,76
U4	Biaya/Tarif	3,74	93,38
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68	92,06
U6	Kompetensi Pelaksana	3,69	92,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,72	93,09
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68	92,06
U9	Sarana Prasarana	3,68	92,06

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)









4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE
SEBELUMNYA TAHUN 2023**

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT Pelaksanaan
SURVEI KEPUASAN MASYARKAT
PERIODE 2023**



**INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2023**

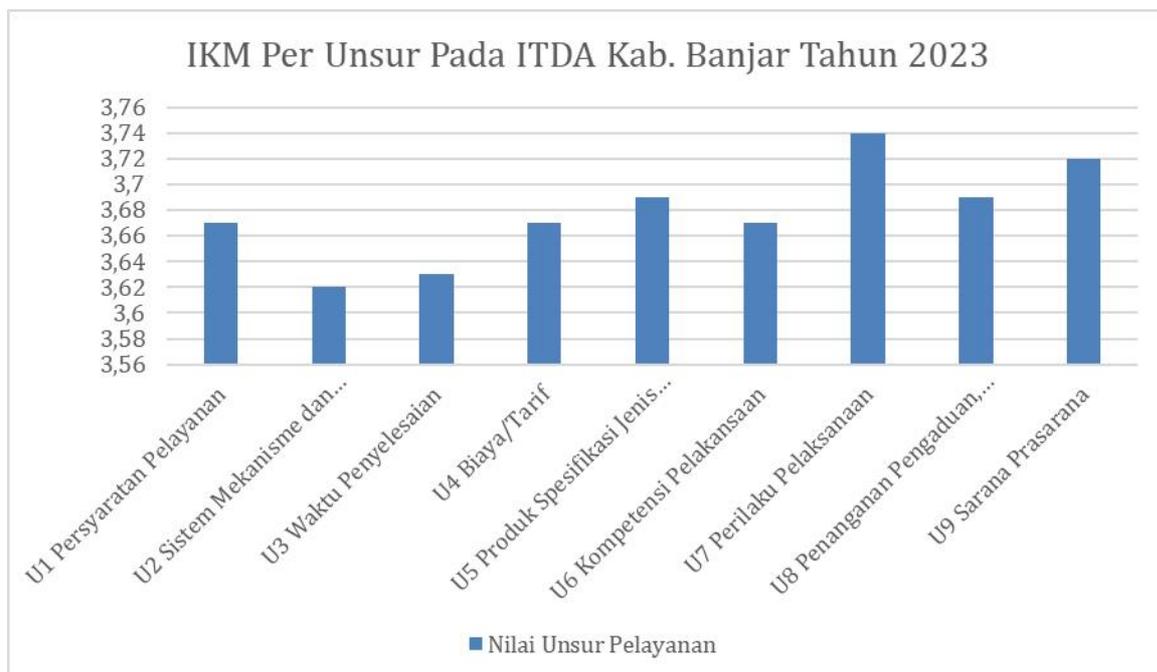
BAB I

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar Periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Mutu Layanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,67	Sangat Baik
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,62	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,63	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,67	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,67	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,74	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,69	Sangat Baik
U9	Sarana Prasarana	3,72	Sangat Baik



Berkaca pada data di atas, dapat terlihat grafik hasil SKM Periode 2023 ada beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena adanya penurunan IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut untuk perbaikan. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat di implementasikan 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 :

Tabel 2 Rencana Tidak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan Masyarakat	Menggunakan Aplikasi Whistle Blowing System (WBS) berbasis website (https://wbs.banjarkab.go.id/)	✓	✓	✓	✓	Inspektur
		Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja pengaduan melalui Aplikasi WBS	✓	✓	✓	✓	Inspektur
2	Sistem Mekanisme dan Prosuder	Menggunakan teknologi <i>google form</i> untuk pengisian lembar konsultasi (https://bit.ly/konsultasi_apipbanjar)	✓	✓	✓	✓	Inspektur
		Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja pengajuan konsultasi	✓	✓	✓	✓	Inspektur
3	Waktu Pelayanan	Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan	✓	✓	✓	✓	Inspektur

BAB II

REALISASI ENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Menggunakan Aplikasi Whistle Blowing System (WBS) berbasis website	sudah	Situs Halaman : https://wbs.banjarkab.go.id/	https://bit.ly/SKMITDAKABBANJAR2024	
	Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja pengaduan melalui Aplikasi WBS	sudah	SOP Pengajuan Pengaduan pada Aplikasi WBS	https://bit.ly/SKMITDAKABBANJAR2024	
2	Menggunakan teknologi <i>google form</i> untuk pengisian lembar konsultasi (https://bit.ly/konsultasi_apipbanjar)	sudah	Mengisi pengajuan pada Link : https://bit.ly/konsultasi_apipbanjar	https://bit.ly/SKMITDAKABBANJAR2024	
	Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja pengajuan konsultasi	sudah	SOP Pengajuan Konsultasi	https://bit.ly/SKMITDAKABBANJAR2024	
3	Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan	sudah	SOP Fasilitas Pelayanan Tamu	https://bit.ly/SKMITDAKABBANJAR2024	

BAB III
KESIMPULAN

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

1. Inspektorat Daerah Kabupaten Banjar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tidak lanjut/jumlah rencana tidak lanjut X 100%);
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi kekurangan yang ada. Strategi yang di kembangkan untuk mengatasi kekurangan tersebut dan mendorong diimplementasikan RTL antara lain :

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Meningkatkan Pelayanan pada Kegiatan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat yaitu dengan menggunakan aplikasi yang mudah di akses agar pelayanan lebih baik.	Sosialisasi untuk mempromosikan Aplikasi Whistle Blowing System (WBS) dan Pengajuan Form Konsultasi	Sepanjang Tahun	Inspektorat Daerah	Inspektorat Daerah


INSPEKTUR DAERAH,
Mohammad Riza Dauliy, ST., MT.
Pembina Utama Muda
NIP. 19771018 200312 1 008