

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**INSPEKTORAT KOTA TEBING TINGGI
TRIWULAN I TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... i

BAB I..... 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat2

1.3 Maksud dan Tujuan2

BAB II.....4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1 Pelaksana SKM4

2.2 Metode Pengumpulan Data4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....5

2.5 Penentuan Jumlah Responden.....6

BAB III.....7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

3.1 Jumlah Responden SKM7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)8

BAB IV 9

ANALISIS HASIL SKM 9

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan10

4.2 Rencana Tindak Lanjut9

4.3 Tren Nilai SKM11

BAB V Error! Bookmark not defined.

KESIMPULAN

LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.

1. Kuesioner

2. Hasil Pengolahan Data Error! Bookmark not defined.

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM Error! Bookmark not defined.

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 Kota Tebing Tinggi sebagai unsur pengawas dan pembina penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, 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 yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Kota Tebing Tinggi Melalui Aplikasi Sikemas (Survei Kepuasan Masyarakat).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuisisioner/Angket yang sudah disusun secara online dan langsung dibagikan oleh Penyelenggara Pelayanan kepada Pengguna Layanan menggunakan Android atau Laptop. 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 Kota Tebing Tinggi 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online sebagai penerima layanan dan secara otomatis hasilnya tersimpan dan dapat dilihat melalui Rekapitulasi pada Aplikasi Sikemas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sikemas dilakukan setiap hari dan langsung sejak Tahun 2019. Untuk mengetahui IKM dapat dilakukan secara periodik realtime (kapan dibutuhkan). Dan Evaluasi dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) triwulan:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Otomatis di Aplikasi	90
2.	Pengumpulan Data	Otomatis di Aplikasi	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Otomatis di Aplikasi	90
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Setiap Akhir Triwulan	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, menggunakan metode Accidental Sampling yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (accidental) dalam arti seluruh responden yang dilayani dijadikan sampel.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Periode 1 Januari – 31 Maret 2025 (Triwulan I), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 52 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

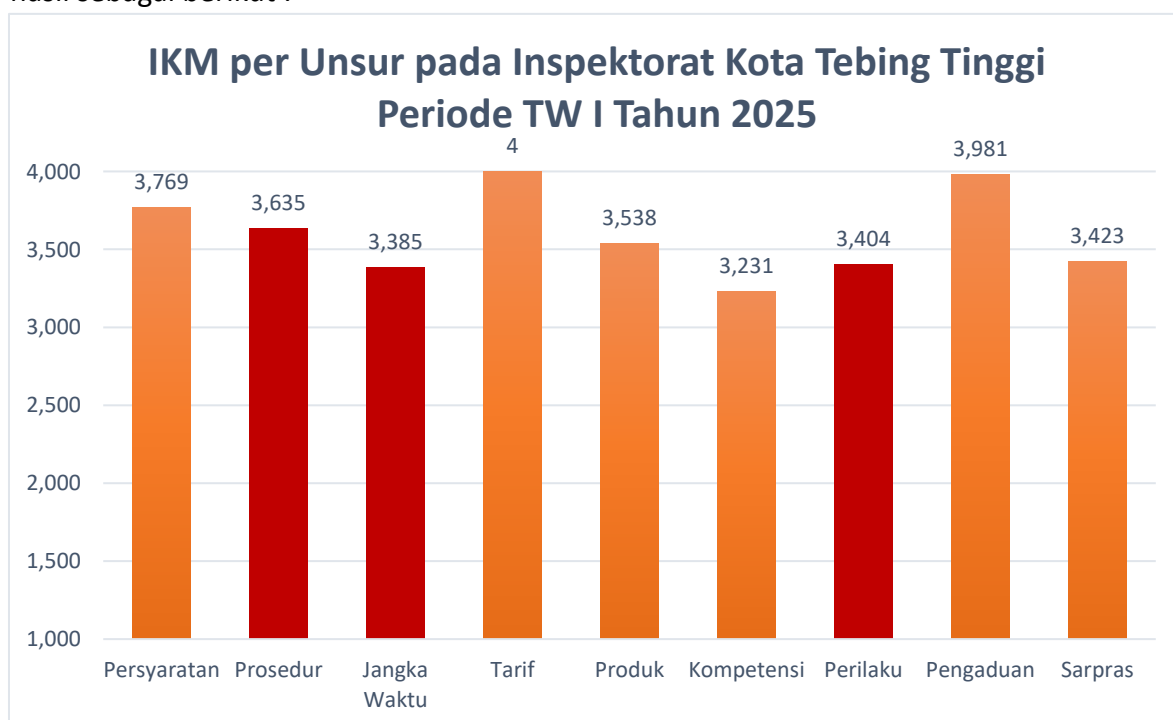
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	14	27%
		PEREMPUAN	38	73%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DI-DIV	1	1,92%
		SI	46	88,46%
		S2	5	9,62%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	50	96,15%
		SWASTA	0	0%
		WIRAUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	2	3,85%

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

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

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	IKM	Nilai per Unsur Layanan									Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Pengawasan Internal Secara Berkala	28	89,25	92,85	91,08	85,73	100	86,60	79,48	83,03	85,73	100		
2	Penanganan Kasus Pengaduan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	Rapat Gelar Pengawasan Fungsional	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
4	Reviu Keuangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	Reviu RKA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
6	Reviu Laporan Kinerja Tahunan	7	91,25	100	85,73	89,28	100	92,85	78,58	92,85	82,15	100		
7	Evaluasi SAKIP	6	90,25	100	91,68	79,18	100	95,83	75	91,68	79,18	100		
8	Pengendalian Gratifikasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
9	Monitoring Tindak Lanjut Hasil Pengawasan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
10	Reviu Penyerapan Anggaran	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	Reviu SPIP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
12	Coaching Clinic	9	89	88,90	94,45	77,78	100	86,10	86,10	80,55	91,68	97,23		-
13	Reviu DAK Fisik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
14	Pemberian Rekomendasi Bebas Temuan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
15	Pengawasan Tujuan Tertentu	1	88,75	100	75	100	100	75	100	75	75	100		

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



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Jenis Layanan dan Unsur layanan

A. Analisis berdasarkan Jenis Layanan

Dari 15 Jenis Layanan yang ada di Inspektorat Kota Tebing Tinggi terdapat 3 jenis layanan dengan Jumlah responden yang paling banyak yaitu Reviu Kinerja Tahunan dengan jumlah responden 7 Nilai IKM 91,25, Evaluasi Sakip dengan jumlah responden 6 nilai IKM 90,25, Pengawasan Internal Secara Berkala dengan jumlah responden 28 nilai IKM 89,25. Dan terdapat jenis layanan dengan jumlah responden 0, hal ini karena layanan lainnya sesuai kondisi pada saat pelaksanaan pengawasan.

B. Analisis berdasarkan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah adalah Kompetensi dengan nilai 3,231, Jangka Waktu 3,385 dan perilaku dengan nilai 3,404
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 4, pengaduan dengan nilai 3,981 dan persyaratan dengan nilai 3,769.

5.1 Rencana Tindak Lanjut

A. Berdasarkan jenis layanan

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 SKPD Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dengan Responden dan IKM berdasarkan dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Program/ Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut/ Realisasi	Keterangan
1	Pengawasan Internal Secara Berkala	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	
2	Penanganan Kasus Pengaduan	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	
3	Rapat Gelar Pengawasan Fungsional	Peningkatan Pelayanan	TW III2025	
4	Reviu Keuangan	Peningkatan Pelayanan	Sudah pada TW I 2025	
5	Reviu RKA	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	
6	Reviu Laporan Kinerja Tahunan	Peningkatan Pelayanan	Sudah pada TW I 2025	
7	Evaluasi SAKIP	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	
8	Pengendalian Gratifikasi	Peningkatan Pelayanan	TW IV 2025	
9	Monitoring Tindak Lanjut Hasil Pengawasan	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	
10	Reviu Penyerapan Anggaran	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	
11	Reviu SPIP	Peningkatan Pelayanan	TW III 2025	
12	Coaching Clinic	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	
13	Reviu DAK Fisik	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	
14	Pemberian Rekomendasi Bebas Temuan	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	
15	Pengawasan Tujuan Tertentu	Peningkatan Pelayanan	TW II 2025	

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.

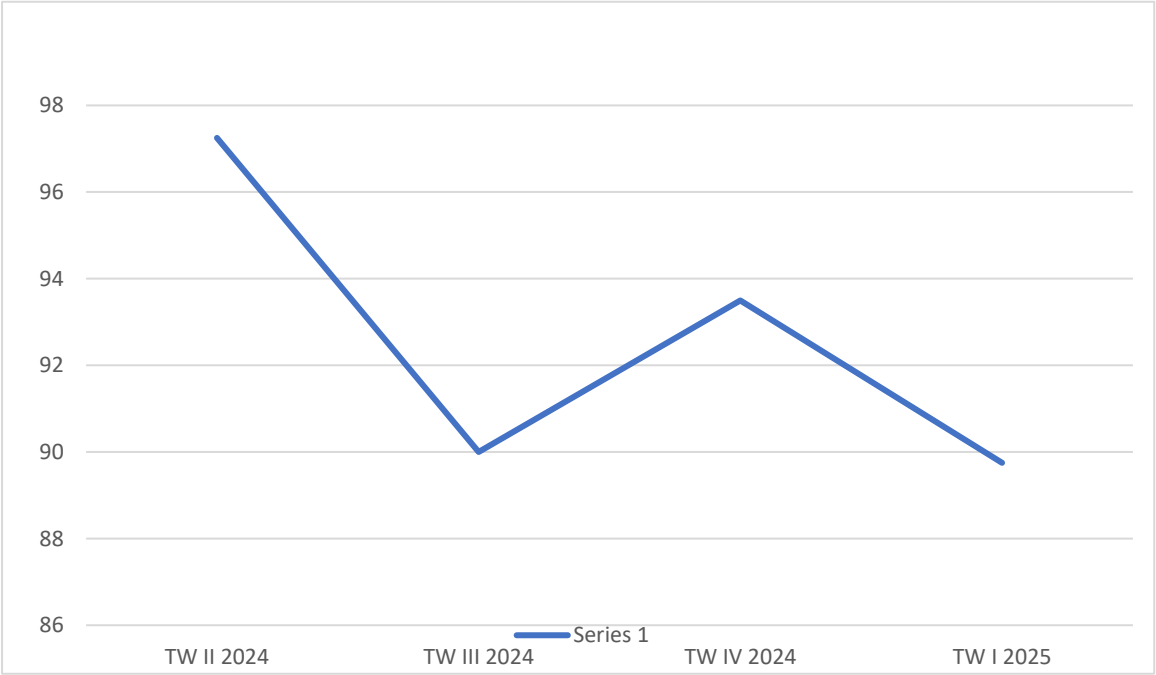
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Kompetensi	Diklat Teknis/ Substantif		√			Inspektur dan Irban I,II, III
2	Waktu Pelayanan	Percepatan Respon dalam pendampingan dan pengawasan		√			Inspektur dan Irban I,II, III
3	Perilaku	Diklat Teknis/ Susbtanstif		√			Irban I, II dan III

5. 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 Kota Tebing Tinggi dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Inspektorat Kota Tebing Tinggi
 TW I Tahun 2025



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Kota Tebing Tinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,75;
2. Tiga unsur layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 4, pengaduan dengan nilai 3,981 dan persyaratan dengan nilai 3,769.

 **INSPEKTUR KOTA TEBING TINGGI**
H. KAMLAN, SH, MM., CGCAE.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650603 198602 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner







**Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
Masa Survey 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025**



IKM UNIT PELAYANAN : 89.75
MUTU PELAYANAN : Sangat Baik
RESPONDEN : 52 Orang
OPD : Inspektorat
JENIS PELAYANAN : SEMUA PELAYANAN

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	88.31 - 100
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
U1	Persyaratan pelayanan	94.23	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	90.88	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	84.63	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	88.45	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	80.78	Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	85.10	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana	85.58	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	99.53	Sangat Baik



**Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
Masa Survey 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025**



IKM UNIT PELAYANAN : 90.25
MUTU PELAYANAN : Sangat Baik
RESPONDEN : 6 Orang
OPD : Inspektorat
JENIS PELAYANAN : Evaluasi SAKIP

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	88.31 - 100
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
U1	Persyaratan pelayanan	100.00	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	91.68	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	79.18	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	95.83	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	91.68	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana	79.18	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	100.00	Sangat Baik



**Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
Masa Survey 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025**



IKM UNIT PELAYANAN : 89
MUTU PELAYANAN : Sangat Baik
RESPONDEN : 9 Orang
OPD : Inspektorat
JENIS PELAYANAN : Coaching Clinic

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	88.31 - 100
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
U1	Persyaratan pelayanan	88.90	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	94.45	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	77.78	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	86.10	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	86.10	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	80.55	Baik
U8	Sarana dan prasarana	91.68	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	97.23	Sangat Baik



**Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
Masa Survey 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025**



IKM UNIT PELAYANAN : 89.25
MUTU PELAYANAN : Sangat Baik
RESPONDEN : 28 Orang
OPD : Inspektorat
JENIS PELAYANAN : Pengawasan Internal Secara Berkala

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	88.31 - 100
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
U1	Persyaratan pelayanan	92.85	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	91.08	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	85.73	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	86.60	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	79.48	Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	83.03	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana	85.73	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	100.00	Sangat Baik



**Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
Masa Survey 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025**



IKM UNIT PELAYANAN : 88.75
MUTU PELAYANAN : Sangat Baik
RESPONDEN : 1 Orang
OPD : Inspektorat
JENIS PELAYANAN : Pengawasan Tujuan Tertentu

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	88.31 - 100
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
U1	Persyaratan pelayanan	100.00	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	75.00	Baik
U3	Waktu Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	75.00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	75.00	Baik
U8	Sarana dan prasarana	75.00	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	100.00	Sangat Baik



**Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
Masa Survey 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025**



IKM UNIT PELAYANAN : 100
MUTU PELAYANAN : Sangat Baik
RESPONDEN : 1 Orang
OPD : Inspektorat
JENIS PELAYANAN : Rapat Gelar Pengawasan Fungsional

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	88.31 - 100
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
U1	Persyaratan pelayanan	100.00	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana	100.00	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	100.00	Sangat Baik



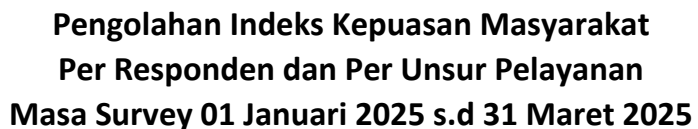
**Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
Masa Survey 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025**



IKM UNIT PELAYANAN : 91.25
MUTU PELAYANAN : Sangat Baik
RESPONDEN : 7 Orang
OPD : Inspektorat
JENIS PELAYANAN : Review Laporan Kinerja Tahunan

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	88.31 - 100
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
U1	Persyaratan pelayanan	100.00	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	85.73	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	89.28	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	92.85	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	78.58	Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	92.85	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana	82.15	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	100.00	Sangat Baik



Skemas

No. Buku Tamu	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
-	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
-	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
-	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
-	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
-	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
-	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
-	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
-	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
-	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
-	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
-	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
-	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
-	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
-	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
-	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
-	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
-	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
-	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
-	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
-	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
-	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
-	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
-	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
-	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
-	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
-	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
-	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
-	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
-	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
-	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
-	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
-	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
-	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
-	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
-	3	4	3	4	3	4	3	4	4	

-	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
-	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
-	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
Jumlah	196	189	176	208	184	168	177	178	207	
NRR/Unsur	3.769	3.635	3.385	4	3.538	3.231	3.404	3.423	3.981	
NRR Tertimbang/unsur	0.418	0.403	0.376	0.444	0.393	0.359	0.378	0.38	0.442	*) 3.59
Total Responden										52
IKM Unit pelayanan										**) 3.59

Keterangan :		No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
- U1 s.d U9	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3.769
- NRR	Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3.635
- IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Pelayanan	3.385
- *)	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4
- **)	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Jenis Pelayanan	3.538
- NRR Per Unsur	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi Pelaksana	3.231
- NRR tertimbang	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.404
Mutu Pelayanan A (Sangat Baik) B (Baik) C (Kurang Baik) D (Tidak Baik)	IKM	U8	Sarana dan prasarana	3.423
	Interval	U9	Penanganan Pengaduan, saran	3.981
	88.31 - 100			
	76.61 - 88.30			
	65.00 - 76.60			
	25.00 - 64.99			
	3.53 - 4.00			
	3.06 - 3.53			
	2.60 - 3.06			
	1.00 - 2.59			



Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
DATA RESPONDEN
Masa Survey 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025



RESPONDEN : 52 Orang
OPD : Inspektorat

#	No. Kuisisioner	Nama	Usia (Tahun)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Waktu Survey
1	1	LESTINA	45	P	S1	PNS/TNI/POLRI	24-Mar-25
2	2	EVA	43	P	S1	PNS/TNI/POLRI	24-Mar-25
3	3	FARIDA	44	P	S1	PNS/TNI/POLRI	24-Mar-25
4	4	S B PANJAITAN	45	P	S1	PNS/TNI/POLRI	17-Mar-25
5	5	SURIANI NAPITUPULU	38	P	S1	PNS/TNI/POLRI	17-Mar-25
6	6	SUMI LESTARI	31	P	S1	PNS/TNI/POLRI	17-Mar-25
7	7	VICCY MELINDA NURITA	33	P	S1	PNS/TNI/POLRI	13-Mar-25
8	8	YUNDA RAHMATIN	34	P	S1	PNS/TNI/POLRI	13-Mar-25
9	9	INDAH	39	P	D1-D3-D4	LAINNYA	13-Mar-25
10	10	MUKTARUDDIN	55	L	S1	PNS/TNI/POLRI	10-Mar-25
11	11	AGNES	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	10-Mar-25
12	12	DEDI	42	L	S1	PNS/TNI/POLRI	10-Mar-25
13	13	FATIMAH HARAHAP	45	P	S1	PNS/TNI/POLRI	6-Mar-25
14	14	KURNIASIH HASIBUAN	36	P	S1	PNS/TNI/POLRI	6-Mar-25
15	15	INES KRISTINA ARITONANG	30	P	S1	PNS/TNI/POLRI	6-Mar-25
16	16	JENNY LUBIS	36	P	S1	PNS/TNI/POLRI	5-Mar-25
17	17	SRI ASRIANI	25	P	S1	PNS/TNI/POLRI	5-Mar-25
18	18	SYAFRIL	38	L	S1	PNS/TNI/POLRI	5-Mar-25
19	19	LIUTAMMIMA	43	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4-Mar-25
20	20	MAWAR KURNIA	30	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4-Mar-25
21	21	LELI YUSLINA	31	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4-Mar-25
22	22	NETTY M PURBA	52	P	S1	PNS/TNI/POLRI	28-Feb-25
23	23	YUNIA BR S	32	P	S1	PNS/TNI/POLRI	28-Feb-25
24	24	INDAH M SARI	36	P	S1	PNS/TNI/POLRI	28-Feb-25
25	25	SERIDEWI	39	P	S1	PNS/TNI/POLRI	27-Feb-25
26	26	RISKI WINANDA	38	P	S1	PNS/TNI/POLRI	27-Feb-25
27	27	CHAIRUNI	37	P	S1	PNS/TNI/POLRI	27-Feb-25
28	28	YUSNITA	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	27-Feb-25
29	29	SRI MAHYUNI	37	P	S1	PNS/TNI/POLRI	27-Feb-25
30	30	FINDANEN	36	L	S1	PNS/TNI/POLRI	27-Feb-25
31	31	ITAYANTI	36	P	S1	PNS/TNI/POLRI	27-Feb-25
32	32	RINI HANDAYANI	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	25-Feb-25
33	33	LUSIANI	52	P	S1	PNS/TNI/POLRI	25-Feb-25
34	34	DARA YANI HUSNA	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	25-Feb-25
35	35	DIAN SIREGAR	42	L	S1	PNS/TNI/POLRI	18-Feb-25
36	36	ZULHADIN	42	L	S1	LAINNYA	18-Feb-25
37	37	SYAHPUTRA	46	L	S1	PNS/TNI/POLRI	18-Feb-25
38	38	FITRI YANTI PULUNGAN	26	P	S1	PNS/TNI/POLRI	10-Feb-25
39	39	G.P. SITUMORANG	58	L	S1	PNS/TNI/POLRI	10-Feb-25
40	40	ENNY M SEMBIRING	38	P	S1	PNS/TNI/POLRI	10-Feb-25
41	41	DENI KARLI, S.PD, M.M	36	L	>S2	PNS/TNI/POLRI	4-Feb-25
42	42	HANDY ADITIA KUSUMA	47	L	>S2	PNS/TNI/POLRI	4-Feb-25
43	43	SABRI	59	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4-Feb-25
44	44	NOVITA ANDRIANI	47	P	>S2	PNS/TNI/POLRI	4-Feb-25
45	45	HENNY	45	P	S1	PNS/TNI/POLRI	23-Jan-25
46	46	JOSUARMAN	43	L	S1	PNS/TNI/POLRI	23-Jan-25
47	47	MELYANTI	44	P	>S2	PNS/TNI/POLRI	23-Jan-25
48	48	ELYANTO PURBA	49	L	>S2	PNS/TNI/POLRI	23-Jan-25
49	49	OKTAVIA SASMILA	44	P	S1	PNS/TNI/POLRI	16-Jan-25
50	50	RUDI ISKANDAR NASUTION	43	L	S1	PNS/TNI/POLRI	16-Jan-25
51	51	FITRIANA	45	P	S1	PNS/TNI/POLRI	16-Jan-25

52	52	SUMA VITRIANI SEMBIRING	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	16-Jan-25
----	----	-------------------------	----	---	----	---------------	-----------

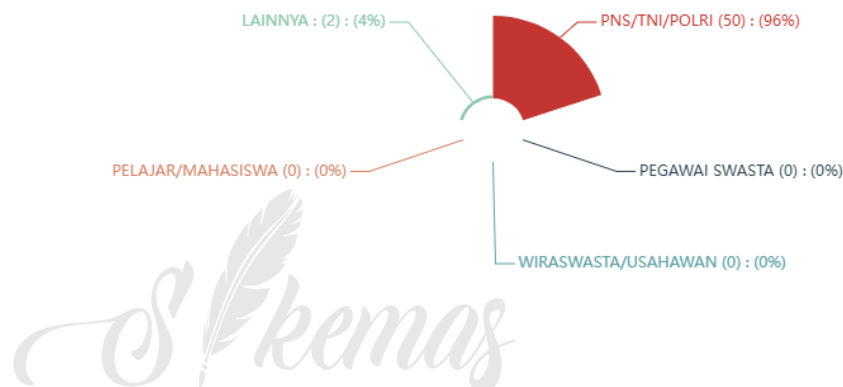
Rata-rata usia	40.62			Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	50	96.15%
Jenis Kelamin	Laki-laki	14	27%		PEGAWAI SWASTA	0	0%
	Perempuan	38	73%		WIRASWASTA/USAHAWAN	0	0%
Pendidikan Terakhir	SD	0	0%		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
	SLTP	0	0%		LAINNYA	2	3.85%
	SLTA	0	0%				
	D1-D3-D4	1	1.92%				
	S1	46	88.46%				
	>S2	5	9.62%				



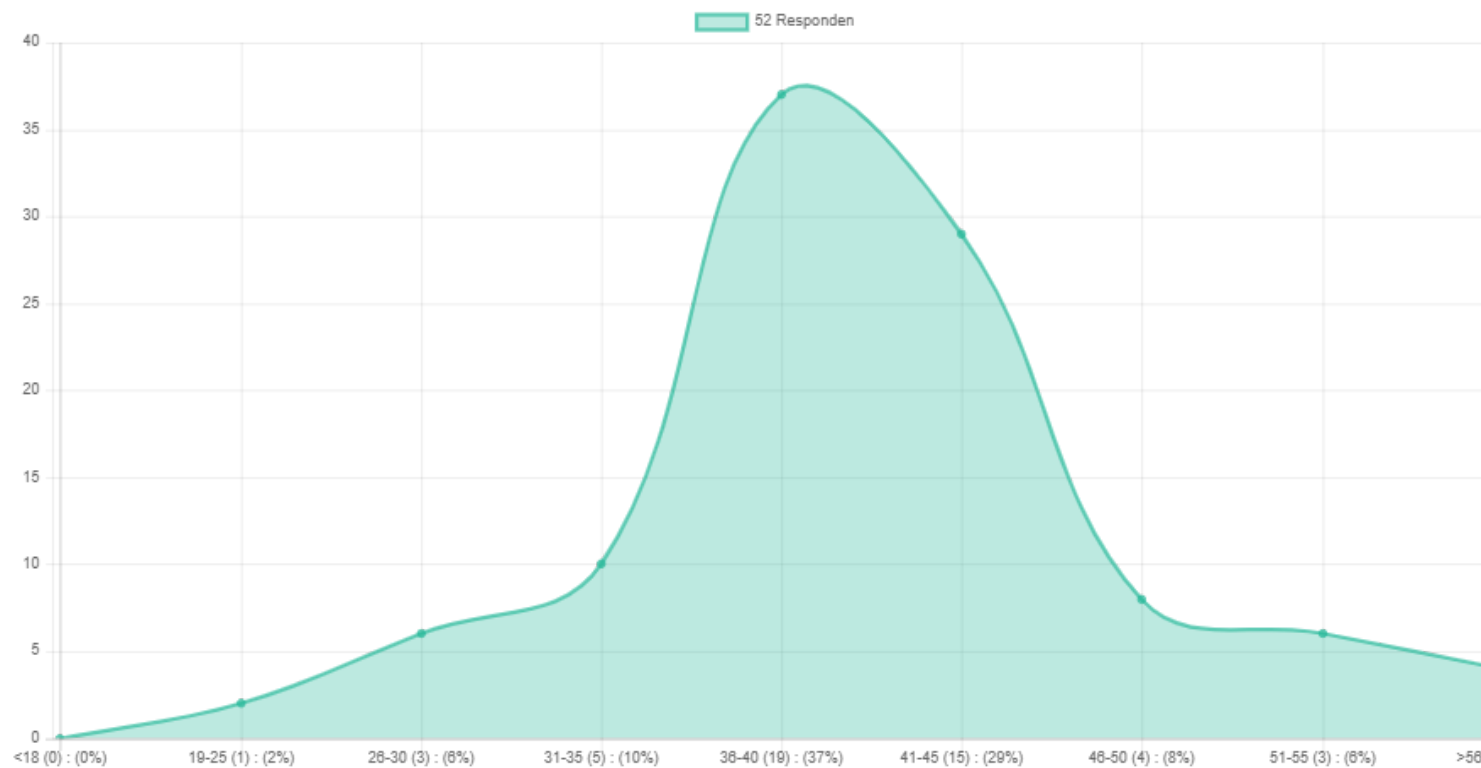
PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
LAPORAN GRAFIK
MASA SURVEY 01 JANUARI 2025 S.D 31 MARET 2025

IKM UNIT PELAYANAN : 89.75
 MUTU PELAYANAN : Sangat Baik
 RESPONDEN : 52 Orang
 OPD : Inspektorat

1. Pekerjaan



2. Usia/Umur



3. Pendidikan Terakhir

4. Jenis Kelamin

