



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
INSPEKTORAT DAERAH



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I
TAHUN 2024

NOMOR: 000.8.3.4/1811/ITKO
19 Juni 2024





DAFTAR ISI

BAB I	- 1 -
1.1 Latar Belakang.....	- 1 -
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	- 2 -
1.3 Tujuan.....	- 2 -
1.4 Sasaran	- 2 -
1.5 Manfaat.....	- 2 -
BAB II	- 4 -
2.1 Pelaksana dan Lokasi Pengumpulan SKM.....	- 4 -
2.2 Metode Pengumpulan Data	- 4 -
2.3 Responden Survei	- 6 -
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	- 6 -
2.5 Metode Pengolahan Data	- 7 -
BAB III	- 10 -
3.1 Karakteristik Responden	- 10 -
3.1.1 Gender Responden	- 10 -
3.1.2 Jenjang Pendidikan Responden	- 11 -
3.1.3 Jenis Layanan yang diberikan	- 11 -
3.2 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Secara Umum.....	- 12 -
3.2.1 Hasil Penilaian 9 Unsur	- 13 -
3.2.2 Hasil Penilaian Per Layanan Yang Dilakukan	- 14 -
3.3 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Secara Khusus	- 14 -
3.3.1 Hasil Perhitungan SKM Khusus Aspek Independensi.....	- 15 -
3.3.2 Hasil Perhitungan SKM Khusus Aspek Integritas dan Profesionalisme	- 16 -
3.3.3 Hasil Perhitungan SKM Khusus Aspek Pemanfaatan Hasil Laporan	- 16 -
3.4 Kritik Saran dari Responden	- 17 -
3.5 Rencana Tindak Lanjut	- 17 -
BAB IV	- 18 -
LAMPIRAN	- 19 -



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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan pengguna layanan ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan pengguna layanan juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Dalam rangka penilaian kinerja pelayanan publik, Pemerintah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menyebutkan bahwa salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar sebagai salah satu organisasi perangkat daerah pada Kota Denpasar, 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 Inspektorat Daerah Kota Denpasar untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Inspektorat Daerah selaku APIP yang memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan kegiatan pengawasan umum pemerintah daerah. Pengguna Layanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar adalah Organisasi Perangkat Daerah termasuk Sekolah, dan Pemerintah Desa yang berada di wilayah Kota Denpasar.



1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Keputusan Inspektur Kota Denpasar Nomor 188.45/ 535 /ITKO/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Inspektorat Kota Denpasar

1.3 Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dalam menilai mutu, kualitas pengawasan dan sebagai salah satu penunjang peningkatan Kapabilitas APiP pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar.

1.4 Sasaran

1. Menilai kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kota Denpasar Secara umum kesekretariatan dan khusus dalam pelaksanaan tugas pengawasan yang mencakup Pelayanan Pengawasan *Assurance* (Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring) dan Pelayanan Pengawasan *Consulting* (Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice).
2. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah Kota Denpasar.

1.5 Manfaat

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat, dalam hal ini pengguna layanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar dalam bidang Pengawasan adalah :

1. Sesuai dengan peraturan perundang undangan tentang pengawasan pemerintahan daerah (Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik) serta arahan dari Perwakilan Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan (BPKP) Provinsi Bali



untuk mengukur integritas serta kemampuan APIP pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar.

2. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan.
3. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan pengawasan secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.



BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana dan Lokasi Pengumpulan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar dengan menggunakan *Google Form* sebagai media penyebaran responden merupakan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar yang memanfaatkan layanan pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar dengan media handphone ataupun laptop masing-masing responden. Penginputan dilakukan oleh masing-masing responden secara mandiri.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang diinputkan ke dalam *google form* disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Kota Denpasar yaitu Kuisisioner yang digunakan secara umum dalam survei ini terdiri dari 9 (sembilan) unsur penilaian, 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).

No.	Unsur SKM
1.	Persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3.	Waktu Penyelesaian
4.	Biaya/Tarif
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6.	Kompetensi Pelaksana
7.	Perilaku Pelaksana
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9.	Sarana dan Prasarana

Tabel 1 Unsur SKM

Responden diminta menjawab dengan cara memilih diantara empat jawaban mulai dari tidak setuju ke jawaban sangat setuju. Masing-masing item pernyataan tersebut kemudian diukur dengan menggunakan skala Likert 4 poin:

1. poin 1 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
2. poin 2 untuk jawaban Netral (N),
3. poin 3 untuk jawaban Setuju (S), dan
4. poin 4 untuk jawaban Sangat Setuju (SS).



Sedangkan kuisisioner yang digunakan secara khusus terdiri dari 3 (tiga) unsur penilaian, yaitu:

No	Aspek SKM	Jumlah Pertanyaan
1.	Independensi	7 Pertanyaan (U1 s.d U7)
2.	Integritas dan Profesionalisme	7 Pertanyaan (U8 s.d U14)
3.	Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	5 Pertanyaan (U15 s.d U19)

Tabel 2 Unsur SKM Khusus

Masing-masing unsur tersebut terdiri dari beberapa pertanyaan yang kemudian diukur dengan menggunakan sekala Likert 5 poin khusus untuk obyek pemeriksaan selain jasa konsultasi, sebagai berikut.

1. poin 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
2. poin 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
3. poin 3 untuk jawaban Netral (N)
4. poin 4 untuk jawaban Setuju (S)
5. poin 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Skala Likert digunakan untuk memberikan keleluasaan bagi responden untuk menggambarkan tingkat persepsi terhadap variabel yang diteliti.

2.3 Responden Survei

Responden dalam survei ini adalah unsur dari Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar yang pernah menerima Pelayanan Pengawasan Assurance (Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring) dan Pelayanan Pengawasan Consulting (Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice). Dalam Penyusunan Laporan Survei menggunakan seluruh respon yang terkumpul dalam *google form*.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per Triwulan dan Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada Semester I dengan rincian sebagai berikut:



No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data (Google Form)	Januari- Juni 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	3

Tabel 3 jadwal Penyusunan SKM Semester I

2.5 Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur penilaian. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur penilaian yang dikaji, setiap unsur penilaian memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan:

N = bobot per nilai unsur

Sehingga jika menggunakan 9 unsur menjadi:

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

Selanjutnya masing masing unsur independensi, Integritas dan Profesionalisme serta Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan menyesuaikan dengan jumlah pertanyaan pada tabel **Tabel 2**, maka penentuan bobot nilai rata-rata tertimbang ketiga unsur tersebut menggunakan rumus sebagai berikut:

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



Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah Pertanyaan}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah Pertanyaan}} = \frac{1}{7} = 0,14$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan Interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat digunakan *range* antara 25 – 100 sehingga hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai Interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja Inspektorat Daerah Kota Denpasar disajikan pada **Tabel 4** berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Penilaian (x)	Kinerja Inspektorat Daerah Kota Denpasar
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
4	3,5324 – 4,00	88,31–100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.



Sedangkan untuk memudahkan Interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat unsur khusus digunakan *range* antara 20 – 100 sehingga hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 20$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai Interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja Inspektorat Daerah Kota Denpasar unsur khusus disajikan pada **Tabel 5** berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Penilaian (x)	Kinerja Inspektorat Daerah Kota Denpasar
1	1,00 – 2,5996	25,00–64,99	E	Sangat Tidak Baik
2	2,60 – 3,199	65,00–73,74	D	Tidak Baik
3	3,20 – 3,799	73,75–82,49	C	Kurang Baik
4	3,80 – 4,399	82,50–91,24	B	Baik
5	4,40 – 5,00	91,25–100,00	A	Sangat Baik

Tabel 5 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

BAB III

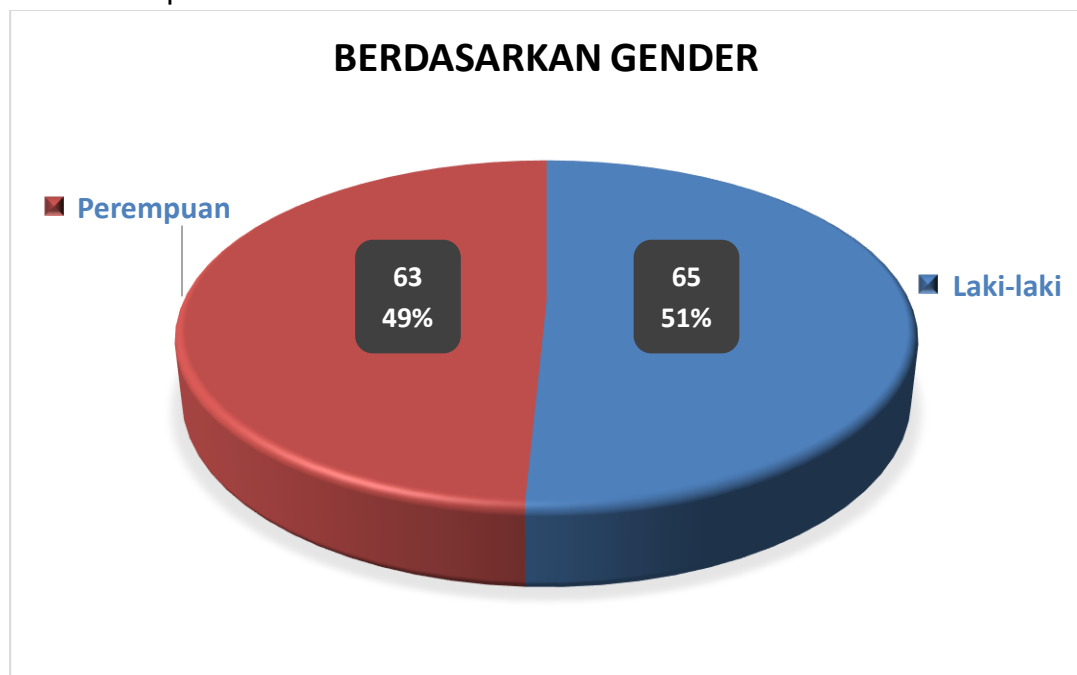
HASIL DAN PEMBAHASAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pada bagian ini akan dibahas hasil perhitungan atas survei yang dilakukan Inspektorat Daerah Kota Denpasar atas pelayanan yang diberikan hingga Semester I Tahun 2024. Survei dilaksanakan selama 6 Bulan dari tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 30 Juni 2024, menjangkau 128 respon dengan rincian sebagai berikut.

3.1 Karakteristik Responden

3.1.1 Gender Responden

Karakteristik responden berdasarkan gender dari total responden yang mengisi kuesioner terbagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok Laki-laki dan Perempuan.

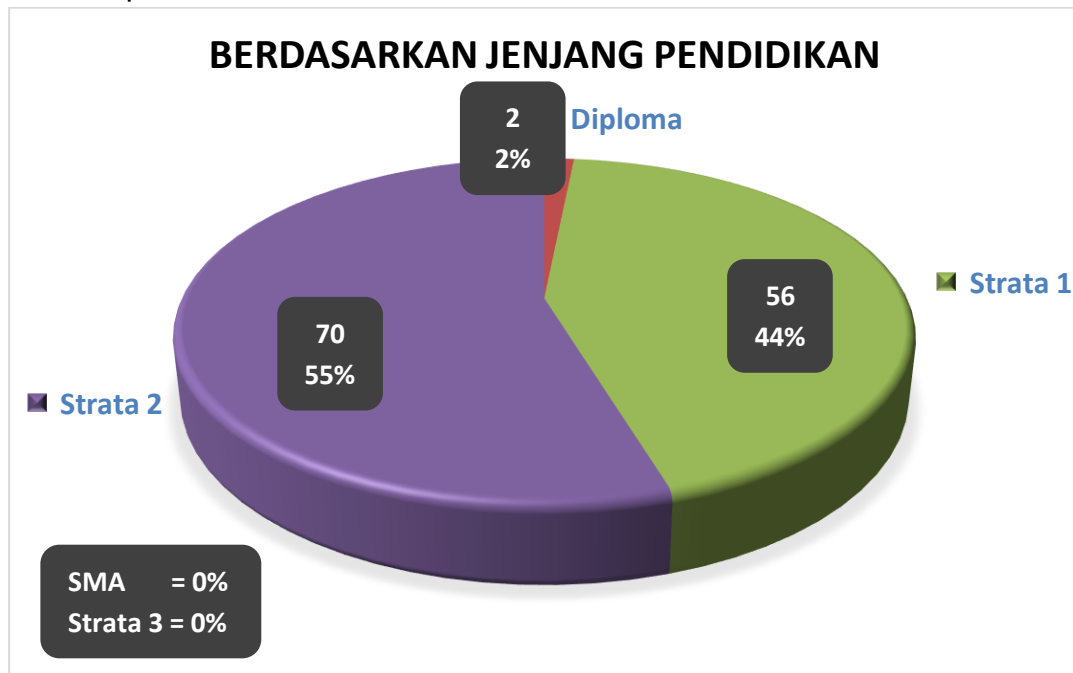


Gambar 1 Pembagian Karakteristik Responden berdasarkan Gender

Dari 128 responden, sebanyak 65 responden (51%) bergender Laki-laki dan 63 responden (49%) bergender Perempuan.

3.1.2 Jenjang Pendidikan Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dari total responden yang mengisi kuesioner terbagi menjadi lima tingkatan yaitu SMA, Diploma, Strata 1, Strata 2, dan Strata 3.

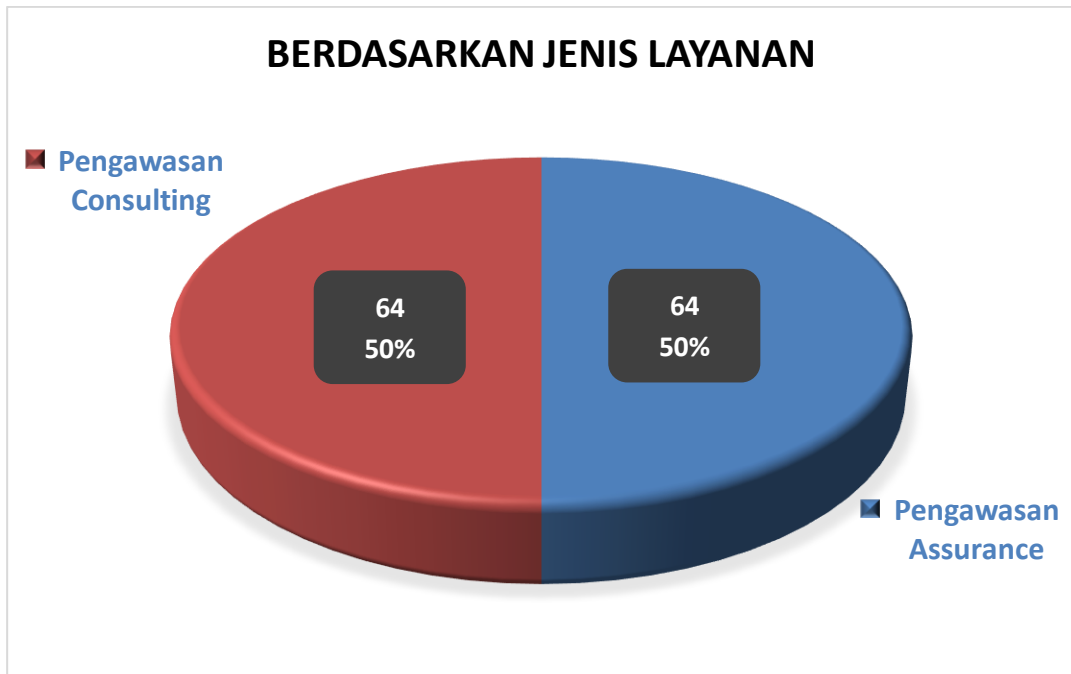


Gambar 2 Pembagian Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dari 128 responden, jumlah responden dengan Jenjang Pendidikan Diploma sebanyak 2 Orang (2%), Strata 1 sebanyak 56 orang (44%), Strata 2 sebanyak 70 Orang (55%), serta tidak ada responden dengan jenjang pendidikan SMA dan Strata 3.

3.1.3 Jenis Layanan yang diberikan

Berdasarkan jenis layanan yang diberikan, terbagi menjadi dua jenis layanan yaitu Pelayanan Pengawasan *Assurance* (Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring) dan Pelayanan Pengawasan *Consulting* (Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice).



Gambar 3 Pembagian Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Layanan yang diberikan

Dari 128 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner pada Layanan Pengawasan Assurance sebanyak 64 Responden (50%) dan Layanan Consulting sebanyak 64 Responden (50%).

3.2 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Secara Umum

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar secara umum Semester I Tahun 2024 menunjukkan jumlah Nilai Indeks sebesar **3.72** dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **93.03** sebagaimana disajikan pada

Tabel 6 (laporan secara detail terlampir pada lampiran laporan). Jika dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Tahun 2023 mendapatkan jumlah nilai indeks sebesar **3.72** dan nilai Survei Kepuasan sebesar **92.92** kategori Sangat Baik, sehingga dari perbandingan tersebut terdapat peningkatan nilai. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan pedoman penilaian pada **Tabel 4** tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar dalam menyelenggarakan pengawasan pemerintahan daerah mendapat kategori A yaitu Sangat BAIK.



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai/Unsur	474	465	459	510	472	458	471	508	470
Nilai Rata-rata/Unsur	3.70	3.63	3.59	3.98	3.69	3.58	3.68	3.97	3.67
Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur	0.41	0.40	0.40	0.44	0.41	0.40	0.41	0.44	0.41
SKM Per Unsur	92.58	90.82	89.65	99.61	92.19	89.45	91.99	99.22	91.80
Total Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur	<u>3.72</u>								
Nilai SKM Inspektorat Daerah Kota Denpasar	<u>93.03</u> A (SANGAT BAIK)								

Tabel 6 Hasil Penilaian SKM Secara Umum pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar Semester I Tahun 2024

3.2.1 Hasil Penilaian 9 Unsur

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per unsur penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan Inspektorat Daerah Kota Denpasar pada Semester I Tahun 2024 secara umum dapat dilihat pada **Tabel 7**.

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Aktual Penerima Layanan		
		Indeks Konversi	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	92.58	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.82	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	89.65	A	Sangat Baik
U4	Informasi	99.61	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.19	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	89.45	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	91.99	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99.22	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	91.80	A	Sangat Baik

Tabel 7 Hasil Penilaian Per Unsur Penilaian

Berdasarkan Tabel 7 di atas, diketahui bahwa rata-rata mutu pelayanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar berjalan dengan Sangat Baik, tetapi berdasarkan indeks konversi terendah masih perlu ada penyempurnaan dalam unsur Kompetensi Pelaksana.



3.2.2 Hasil Penilaian Per Layanan Yang Dilakukan

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara umum atas 9 unsur diatas jika dikelompokkan berdasarkan layanan yang dilakukan Inspektorat Daerah Kota Denpasar pada Semester I Tahun 2024, dapat dilihat pada **Tabel 8**.

Nama Layanan	Nilai Index	Nilai Konversi	Mutu Layanan
Pengawasan Assurance	3.73	93.19	A (Sangat Baik)
Pengawasan Consulting	3.72	92.88	A (Sangat Baik)

Tabel 8 Hasil Penilaian Per Layanan Yang Dilakukan (Jenis Layanan)

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 2 layanan umum yang ada pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar telah dilaksanakan dengan sangat baik.

3.3 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Secara Khusus

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar secara khusus pada Semester I Tahun 2024 menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar **4.59** dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **91.88** dengan kategori A yaitu SANGAT BAIK sebagaimana disajikan pada **Tabel 9**.

Aspek	Unsur	JML	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	SKM Per Unsur	Total NRR Indeks	Nilai SKM Khusus
Independensi	U1	298	4.66	0.25	93.13	4.59	<u>91.88</u> A (SANGAT BAIK)
	U2	299	4.67	0.25	93.44		
	U3	300	4.69	0.25	93.75		
	U4	289	4.52	0.24	90.31		
	U5	288	4.50	0.24	90.00		
	U6	280	4.38	0.23	87.50		
	U7	284	4.44	0.23	88.75		
Integritas dan Profesionalisme	U8	291	4.55	0.24	90.94		
	U9	303	4.73	0.25	94.69		
	U10	301	4.70	0.25	94.06		
	U11	305	4.77	0.25	95.31		
	U12	296	4.63	0.24	92.50		
	U13	290	4.53	0.24	90.63		
	U14	296	4.63	0.24	92.50		
Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	U15	296	4.63	0.24	92.50		
	U16	288	4.50	0.24	90.00		
	U17	299	4.67	0.25	93.44		
	U18	297	4.64	0.24	92.81		
	U19	286	4.47	0.24	89.38		

Tabel 9 Hasil Penilaian SKM Secara Khusus pada Semester I Tahun 2024



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar secara khusus pada Semester I Tahun 2024, jika dibandingkan dengan hasil SKM khusus pada tahun 2023 yang mendapat nilai SKM khusus sebesar **91.45** dengan kategori A yaitu SANGAT BAIK, terdapat **kenaikan** nilai SKM khusus sebesar 0.43 dan tidak terdapat perubahan kategori. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara khusus pada Semester I Tahun 2024 per aspek pada **Tabel 11** berikut:

No	Aspek Survei Kepuasan Masyarakat Khusus	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Independensi	4.55	90.98	A (Sangat Baik)
2	Integritas dan Profesionalisme	4.65	92.95	A (Sangat Baik)
3	Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	4.58	91.63	A (Sangat Baik)

Tabel 11 Hasil Penilaian SKM Secara Khusus pada Semester I Tahun 2024 Per Aspek

3.3.1 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Khusus Aspek Independensi

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara khusus pada Semester I Tahun 2024 terkait aspek Independensi pada **Tabel 2** menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar 4.55 dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat khusus aspek Independensi sebesar 90.98.

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
Jumlah Nilai per Unsur	298	299	300	289	288	280	284
NRR Per Unsur	4.66	4.67	4.69	4.52	4.50	4.38	4.44
NRR Tertimbang	0.67	0.67	0.67	0.65	0.64	0.63	0.63
SKM per Unsur	93.13	93.44	93.75	90.31	90.00	87.50	88.75
Total NRR Tertimbang (Indeks)	4.55						
Nilai SKM khusus aspek Independensi	90.98						

Tabel 12 Nilai SKM berdasarkan aspek Independensi



3.3.2 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Khusus Aspek Integritas dan Profesionalisme

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara khusus pada Semester I Tahun 2024 terkait aspek Integritas dan Profesionalisme pada **Tabel 3** menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar 4.65 dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat khusus aspek Integritas dan Profesionalisme sebesar 92.95.

Unsur	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
Jumlah Nilai per Unsur	291	303	301	305	296	290	296
NRR Per Unsur	4.55	4.73	4.70	4.77	4.63	4.53	4.63
NRR Tertimbang	0.65	0.68	0.67	0.68	0.66	0.65	0.66
SKM per Unsur	90.94	94.69	94.06	95.31	92.50	90.63	92.50
Total NRR Tertimbang (Indeks)	4.65						
Nilai SKM khusus aspek Integritas dan Profesionalisme	92.95						

Tabel 13 Nilai SKM berdasarkan aspek Integritas dan Profesionalisme

3.3.3 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Khusus Aspek Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara khusus pada Semester I Tahun 2024 terkait aspek Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan pada **Tabel 4** menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar 4.58 dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat khusus aspek Integritas dan Profesionalisme sebesar 91.63.

Unsur	U15	U16	U17	U18	U19
Jumlah Nilai per Unsur	296	288	299	297	286
NRR Per Unsur	4.63	4.50	4.67	4.64	4.47
NRR Tertimbang	0.93	0.90	0.93	0.93	0.89
SKM per Unsur	92.50	90.00	93.44	92.81	89.38
Total NRR Tertimbang (Indeks)	4.58				
Nilai SKM khusus aspek Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	91.63				

Tabel 14 Nilai SKM berdasarkan aspek Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan



3.4 Kritik Saran dari Responden

Kritik dan Saran yang diberikan oleh responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 terhadap layanan pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar (terlampir), menunjukkan sudah baik dan terdapat beberapa masukan yang dirangkum mencakup:

1. Review, Monev, Pengawasan, Asistensi, Sosialisasi, Pendampingan dan Pembinaan dilakukan secara Intens kepada Perangkat Daerah agar permasalahan yang ada pada Perangkat Daerah dapat diminimalisir dan teratasi dengan baik.
2. Meningkatkan kemampuan dan keahlian auditor.
3. Menyelesaikan Tindak Lanjut atas Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang sudah terlampau lama.
4. Melaksanakan bimtek secara berkelanjutan.
5. Pemberian batas waktu penyelesaian tugas yang diberikan kepada Perangkat Daerah untuk dapat dibagi kedalam tahapan yang tidak mendesak.
6. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi.

3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penilaian 9 unsur SKM Semester I Tahun 2024 pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar, terdapat indeks konversi terendah dan masih perlu ada penyempurnaan dalam unsur Kompetensi Pelaksana. Rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka penyempurnaan layanan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan) dan jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang 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	U6 - Kompetensi Pelaksana	Pendidikan dan Petihan Kepegawaian Berdasarkan Tugas dan Fungsi					Sekretariat dan Tim Penyusun Diklat



BAB IV

SIMPULAN

Sekian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 yang telah dilaksanakan dari bulan Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil nilai Interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 sebesar 93.03 dengan kinerja A (Sangat Baik). Jika dibandingkan dengan nilai Pada Tahun 2023 sebesar 92.92 dengan kinerja A (Sangat Baik) mengalami kenaikan nilai sebesar 0.11.
2. Dari 9 unsur penilaian yang dilakukan rata-rata sudah dilaksanakan dengan sangat baik tetapi masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal unsur Kompetensi Pelaksana, dikarenakan mendapat penilaian terendah yaitu dengan nilai 89.45 dengan predikat A (Sangat Baik).
3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat atas 3 aspek khusus yaitu Layanan Independensi, Integritas dan Profesionalisme serta Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan rata-rata mendapat nilai A (Sangat Baik) dengan nilai sebesar 91.88. Hasil tersebut mengalami peningkatan sebesar 0.43 dari rata-rata nilai Surei Kepuasan Masyarakat khusus pada Tahun 2023 yaitu sebesar 91.45.



Inspektur Kota Denpasar

Ir. Putu Blaning Dayaningsih, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19650726 199201 2 001



LAMPIRAN

Lampiran I

Pertanyaan dan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar Semester I Tahun 2024

Pelayanan Pengawasan *Assurance*

1. Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring? Keterangan : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai) ; 3 (Sesuai) ; 4 (Sangat Sesuai)
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring? Keterangan : 1 (Tidak Mudah) ; 2 (Kurang Mudah) ; 3 (Mudah) ; 4 (Sangat Mudah)
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring? Keterangan : 1 (Tidak Cepat) ; 2 (Kurang Cepat) ; 3 (Cepat) ; 4 (Sangat Cepat)
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring? Keterangan : 1 (Sangat Mahal) ; 2 (Cukup Mahal) ; 3 (Murah) ; 4 (Gratis)
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring? Keterangan : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai) ; 3 (Sesuai) ; 4 (Sangat Sesuai)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring? Keterangan : 1 (Tidak Kompeten) ; 2 (Kurang Kompeten) ; 3 (Kompeten) ; 4 (Sangat Kompeten)
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring? Keterangan : 1 (Tidak sopan dan ramah) ; 2 (Kurang sopan dan ramah) ; 3 (Sopan dan ramah) ; 4 (Sangat sopan dan ramah)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring? Keterangan : 1 (Tidak ada) ; 2 (Ada tetapi tidak berfungsi) ; 3 (Berfungsi kurang maksimal) ; 4 (Dikelola dengan baik)
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (media yang digunakan) terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring? Keterangan : 1 (Buruk) ; 2 (Cukup) ; 3 (Baik) ; 4 (Sangat Baik)
10. Mohon masukan/saran/pendapat Saudara untuk penyempurnaan pelayanan terkait Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar.

Pelayanan Pengawasan Consulting

1. Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice? Keterangan : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai) ; 3 (Sesuai) ; 4 (Sangat Sesuai)
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice? Keterangan : 1 (Tidak Mudah) ; 2 (Kurang Mudah) ; 3 (Mudah) ; 4 (Sangat Mudah)
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice? Keterangan : 1 (Tidak Cepat) ; 2 (Kurang Cepat) ; 3 (Cepat) ; 4 (Sangat Cepat)
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice? Keterangan : 1 (Sangat Mahal) ; 2 (Cukup Mahal) ; 3 (Murah) ; 4 (Gratis)
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice? Keterangan : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai) ; 3 (Sesuai) ; 4 (Sangat Sesuai)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice? Keterangan : 1 (Tidak Kompeten) ; 2 (Kurang Kompeten) ; 3 (Kompeten) ; 4 (Sangat Kompeten)
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice? Keterangan : 1 (Tidak sopan dan ramah) ; 2 (Kurang sopan dan ramah) ; 3 (Sopan dan ramah) ; 4 (Sangat sopan dan ramah)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice? Keterangan : 1 (Tidak ada) ; 2 (Ada tetapi tidak berfungsi) ; 3 (Berfungsi kurang maksimal) ; 4 (Dikelola dengan baik)
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (media yang digunakan) terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice? Keterangan : 1 (Buruk) ; 2 (Cukup) ; 3 (Baik) ; 4 (Sangat Baik)
10. Mohon masukan/saran/pendapat Saudara untuk penyempurnaan pelayanan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar.

Kuesioner khusus untuk yang menerima Jasa Assurance (Audit, Reviu, Evaluasi yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kota Denpasar)

Independensi

Independensi dari APIP Inspektorat Kota Denpasar

1. Pemeriksaan yang dilakukan oleh Inpektorat bebas dari campur tangan pimpinan untuk menentukan, mengeleminasi atau memodifikasi bagian-bagian tertentu yang diperiksa
2. Pemeriksaan yang dilakukan oleh Inspektorat bebas dari kepentingan pribadi maupun pihak lain (conflict of interest) untuk mempengaruhi dan membatasi segala kegiatan pemeriksaan
3. Pemeriksaan yang dilakukan oleh Inspektorat bebas dari Intervensi pihak lain untuk mempengaruhi fakta-fakta yang dilaporkan
4. Pemeriksaan yang dilakukan oleh Inspektorat bebas dari bahasa atau istilah-istilah yang menimbulkan multi tafsir
5. Pemeriksaan dapat diandalkan dan dipercaya
6. Pemeriksa tidak mencari-cari kesalahan yang dilakukan oleh objek pemeriksaan
7. Pemeriksaan dapat mempertahankan kriteria dan kebijakan yang berlaku

Integritas Dan Profesionalisme

Penilaian atas Integritas dan Profesionalisme dari APIP pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar

1. Pemeriksa bersikap tegas dalam menerapkan prinsip, nilai, dan keputusan
2. Pemeriksa bersikap jujur dengan tetap menjaga rahasia Negara
3. Pemeriksa taat pada peraturan-peraturan yang berlaku
4. Pemeriksa tidak menerima segala sesuatu dalam bentuk apapun yang bukan haknya (menolak gratifikasi)
5. Pemeriksa tidak tunduk terhadap tekanan yang dilakukan oleh orang lain guna mempengaruhi sikap dan pendapatnya
6. Pemeriksa tidak mempertimbangkan keadaan seseorang / sekelompok orang atau suatu unit organisasi untuk membenarkan perbuatan pelanggaran ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku
7. Pemeriksa merupakan orang yang kompeten di bidangnya

Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan

Penilaian atas Pemanfaatan Laporan yang diterbitkan

1. Temuan diungkapkan secara jelas dalam laporan
2. Sistematika laporan disusun dengan baik dan mudah dipahami
3. Laporan hasil pemeriksaan membantu fungsi pengawasan OPD dalam rangka peningkatan kinerja
4. Laporan hasil pemeriksaan digunakan oleh OPD dalam rangka meningkatkan pertanggungjawaban penganggaran dan kegiatan
5. Laporan hasil pemeriksaan disampaikan tepat waktu

Lampiran II

Perhitungan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	9 Unsur Pelayanan									Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
2	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mohon pendampingan selalu dilakukan agar terhindar dari kesalahan
3	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Teruskan sangat baik
4	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Untuk terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan ketentuan yg berlaku
5	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakaaih
6	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Perlu dilanjutkan Pembinaan secara Inten Kepada PD dlm pengelolaan Anggaran
7	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdh sangat bagus
8	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	4	4	4	4	4	pertahankan
9	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan ditingkatkan kedepannya
10	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan terhadap OPD tetap dipertahankan
11	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	3	3	4	4	3	3	4	3	-
12	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	4	3	3	4	3	kemampuan dan keahlian auditor agar terus ditingkatkan
13	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yg ramah agar dipertahankan
14	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Berjalan dengan baik dan lancar
15	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Inspektorat sangat bermanfaat bagi OPD
16	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan koordinasi dan komunikasi
17	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk Pelayanan audit sudah sangat/pemeriksaan sudah sangat baik, serta pemberian penjelasan dan penyelesaiannya pun sangat baik

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	9 Unsur Pelayanan									Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
18	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Review dpt dilakukan berkala krn sekaligus mjd edukasi
19	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Berjalan dg baik
20	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	3	3	4	3	berjalan dengan baik
21	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
22	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
23	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sudah Bagus
24	Laki-laki	Diploma (D1, D2, D3)	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Baik dan mohon dipertahankan
25	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Membantu dan mempermudah pelayanan, tetap lanjutkan
26	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Kinerja dipertahankan dan ditingkatkan
27	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Sudah sangat baik
28	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sesuai dan sangat baik
29	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Mohon penerapan monev dilaksanakan secara berkala, agar permasalahan yang ada dapat diminimalisir dan teratasi dengan baik.
30	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lebih banyak monitoring dan pengawasan
31	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
32	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Mohon penyelesaian LHP yg sudah kedaluwarsa
33	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Sudah Bagus
34	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik dan mohon dipertahankan
35	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Membantu dan mempermudah pelayanan, tetap lanjutkan
36	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
37	Perempuan	Diploma (D1, D2, D3)	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Sudah baik
38	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik mohon ditingkatkan terus

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	9 Unsur Pelayanan									Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
39	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dilanjutkan
40	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
41	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan kecepatan pelayanan terkait review
42	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	3	4	3	3	3	4	3	-
43	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar lebih ditingkatkan lagi.
44	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi
45	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sebelum ada audit dari BPK sebaiknya diadakan Sosialisasi dulu tentang persamaan persepsi
46	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar dokumen reu yang diminta mempunyai tenggat waktu yang agak lama dikarenakan pekerjaan lain yang banyak
47	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	3	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah berjalan dengan baik dan responsif
48	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	3	3	3	4	4	-
49	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan memeberikan pelayanan yang terbaik
50	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Pemeriksaan/audit,reviu,Evaluasi,Pemantauan/Mo nitoring kualitas sdh cukup,perilaku petugas baik dan sopan santun menurut saya pelayanan dan pemeriksaan sdh cukup.
51	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah memberikan pelayanan yang sangat baik.
52	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Kesesuaian berkas pendukung dr berkas yg seharusnya diminta spy bisa diakomodir
53	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
54	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
55	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	3	3	4	4	3	3	4	3	Pelayanan yang ramah
56	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	4	3	3	4	3	Tingkatkan koordinasi dan komunikasi
57	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semua sudah baik , tingkatkan lagi agar menjadi lebih baik

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	9 Unsur Pelayanan									Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
81	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sudah Bagus
83	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjutkan pelayanan prima
84	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Tingkatkan kinerja dg baik
85	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
86	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Tetap dilaksanakan bimtek secara berkelanjutan
87	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Bimbingan teknis,Asistensi,sosialisasi dasa Advice selalu konsisten di setiap tahun
88	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Berkenaan waktu agar dibagi dalam tahapan yg longgar (tidak mendesak)
89	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Perlu diadakan sosialisasi secara berkala apabila ada aturan terbaru
90	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Tetap ditingkatkan pelaksanaannya
91	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Sudah baik dan Perlu sering diadakan
92	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
93	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	4	3	4	4	3	3	4	4	-
94	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	4	3	4	4	3	3	4	3	kemampuan auditor agar terus ditingkatkan
95	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Selalu meningkatkan kompetensi personil dalam layanan
96	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sosialisasi berjalan dg baik
97	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	3	3	3	4	4	berjalan dengan baik dan lancar
98	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
99	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saran agar saat bimbingan teknis diundang perwakilan OPD masing masing 5 orang untuk diberikan bimbingan dan sekaligus langsung dapat melakukan FGD untuk merumuskan indentifikasi resiko sehingga dapat selesai pada hari itu juga
100	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mohon selalu dilakukan pembimbingan agar dapat melaksanakan tugas dengan baik
101	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap teruskan
102	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
103	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	3	3	3	3	3	4	4	3	-

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	9 Unsur Pelayanan									Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
104	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sudah Bagus
105	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pelayanan memuaskan dan mohon dipertahankan
106	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjutkan pelayanan prima
107	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	3	4	4	3	3	4	4	4	-
108	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas layanannya
109	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	sudah baik pertahankan dan tingkatkan
110	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Perlu terus dilakukan Asisten secara rutin
111	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
112	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Tingkatkan fasilitas
113	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
114	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan
115	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar terus mengadakan Bimtek terkait utk pengetahuan OPD supaya menjadi sangat2 paham dan mengerti
116	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sudah sangat baik
117	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Diberikan tindak lanjut terkait bimbingan teknis
118	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Mentor sudah menguasai materi shg berjalan dengan baik
119	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
120	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
121	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Pelayanan terkait cukup baik penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan naik menurut saya sdh cukup pelayanan seperti ini
122	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sudah baik pelayanannya
123	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Supaya selalu memberikan solusi terlebih dahulu apabila ada permasalahan
124	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-
125	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Mantap
126	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
127	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Inspektorat sangat bermanfaat bagi OPD

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	9 Unsur Pelayanan									Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
128	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sudah sangat baik
Jumlah Nilai/Unsur			474	465	459	510	472	458	471	508	470	
Nilai Rata-rata/Unsur			3.70	3.63	3.59	3.98	3.69	3.58	3.68	3.97	3.67	
Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur			0.41	0.40	0.40	0.44	0.41	0.40	0.41	0.44	0.41	3.72
SKM Per Unsur			92.58	90.82	89.65	99.61	92.19	89.45	91.99	99.22	91.80	
IKM Unit Pelayanan											93.01	

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19		
18	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	Sudah Bagus
19	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	Lanjutkan pelayanan prima
20	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan kinerja dg baik
21	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
22	Perempuan	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tetap dilaksanakan bimtek secara berkelanjutan
23	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bimbingan teknis,Asistensi, sosialisasi dasa Advice selalu konsisten di setiap tahun
24	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berkenaan waktu agar dibagi dalam tahapan yg longgar (tidak mendesak)

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19		
25	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Perlu diadakan sosialisasi secara berkala apabila ada aturan terbaru
26	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap ditingkatkan pelaksanaannya
27	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan Perlu sering diadakan
28	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	Sudah baik
29	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
30	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kemampuan auditor agar terus ditingkatkan
31	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	Selalu meningkatkan kompetensi personil dalam layanan

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	
32	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Sosialisasi berjalan dg baik
33	Perempuan	Strata 2 (S2)	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	tingkatkan
34	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	sudah baik dan perlu ditingkatkan kinerjanya
35	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	Sangat Baik
36	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Selalu menjadi pelayan masyarakat
37	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tegas, kompoten, tepat sasaran
38	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	Baik
39	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Agar mengedepankan independensi serta disesuaikan dg prosedur

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19		
40	Perempuan	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	pengawasan desa ditingkatkan
41	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah bagus
42	Perempuan	Strata 2 (S2)	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada bagus
43	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bagus dan transparan
44	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah berjalan dg baik
45	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	pelayanan berjalan baik	
46	Perempuan	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	Sudah baik, mohon ditingkatkan	
47	Perempuan	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah bagus dan juga Bimtek nya bisa diperbanyak kedepannya
48	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Tetap lanjutkan pelayanan prima

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19		
49	Perempuan	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	Baij
50	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	Mohon dilanjutkan
51	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	Tingkatkan kecepatan layanan dan fasilitas di inspektorat
52	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
53	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Lebih maju lagi
54	Perempuan	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan Inspeltorat sudah sangat baik
55	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Diberikan waktu lebih untuk memenuhi dokumen reuiu
56	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	
57	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat baik dan gratis juga
58	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap jaga integritas
59	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
60	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	Harus ditinggalkan SDM nya
61	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	Lebih ditingkatkan
62	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak Ada
63	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	Sudah baik
64	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan memuaskan
Jumlah Nilai/Unsur			298	299	300	289	288	280	284	291	303	301	305	296	290	296	296	288	299	297	286	
Nilai Rata-rata/Unsur			4.66	4.67	4.69	4.52	4.50	4.38	4.44	4.55	4.73	4.70	4.73	4.63	4.53	4.63	4.63	4.50	4.67	4.64	4.47	
Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur			0.25	0.25	0.25	0.24	0.24	0.23	0.23	0.24	0.25	0.25	0.25	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.25	0.24	0.24	4.59
SKM Per Unsur			93.13	93.44	93.75	90.31	90.00	87.50	88.75	90.94	94.69	94.06	95.31	92.50	90.63	92.50	92.50	90.00	93.44	92.81	89.38	
			Nilai SKM Pelayanan Audit																			91.71



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT**

**PADA
INSPEKTORAT DAERAH**

PEMERINTAH KOTA DENPASAR

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi perangkat daerah sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan perangkat daerah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Inspektorat Kota Denpasar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Daerah Kota Denpasar periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Persepsi Per Unsur	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3.70	0.407	92,48	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.69	0.406	92,32	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3.69	0.405	92,16	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3.92	0.431	98,04	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.72	0.409	92,97	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3.72	0.409	92.97	A (Sangat Baik)
7	Perilaku pelaksana	3.69	0.406	92,32	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76	0.413	93,95	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3.90	0.429	97,55	A (Sangat Baik)

Dari data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan penanganan lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut masih rendah. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditangani dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah.

Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U2 - Waktu Penyelesaian	Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Fasilitasi Pengawasan					Sekretariat Tim PKPT

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Fasilitasi Pengawasan	Sudah	Penyusunan Kebijakan Pengawasan disesuaikan dengan Instruksi Pusat dan Kebijakan Daerah	Rapat Managemen Resiko untuk Obyek Pemeriksaan dan Pelaporan Tahun 2024	Terdapat Kebijakan dan Instruksi yang saling tumpang tindih

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Inspektorat Daerah Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Fasilitasi Pengawasan	Sosialisasi Kebijakan yang diamanatkan oleh pusat dan daerah	Triwulan IV	Sekretaris	Perangkat Daerah Kota Denpasar



Denpasar, 16 Juli 2024
Inspektur Kota Denpasar


Ir. Putu Naning Djayaningsih, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19650726 199201 2 001



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2024