



PEMERINTAH KOTA DENPASAR  
**INSPEKTORAT DAERAH**



# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I  
TAHUN 2025

NOMOR: 000.8.3.4/3019/ITKO  
7 JULI 2025





## 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 2025	8
2.	Pengumpulan Data ( <i>Google Form</i> )	Januari - Juni 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	2

Tabel 3 jadwal Penyusunan SKM Semester II

## 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

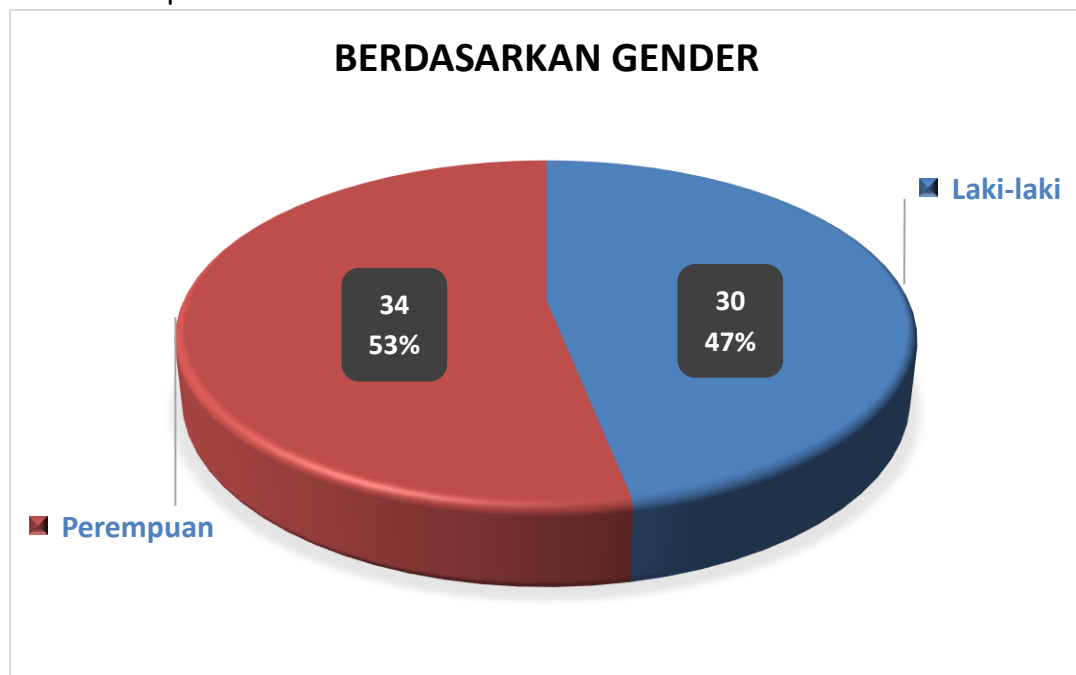
## HASIL DAN PEMBAHASAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pada bagian ini akan dibahas hasil perhitungan atas survei yang dilakukan Inspektorat Daerah Kota Denpasar atas pelayanan yang diberikan hingga Semester I Tahun 2025. Survei dilaksanakan selama 6 Bulan dari tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Juni 2025, menjangkau 64 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.

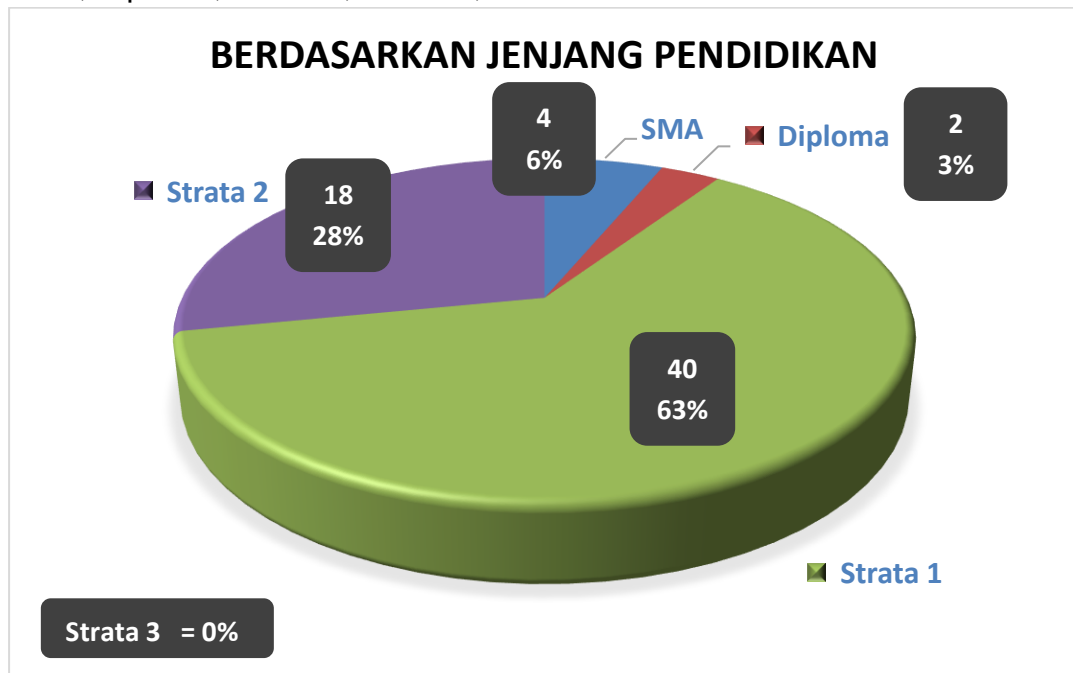


Gambar 1 Pembagian Karakteristik Responden berdasarkan Gender

Dari 64 responden, sebanyak 34 responden (53%) bergender Perempuan dan 30 responden (47%) bergender Laki-laki.

### 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.

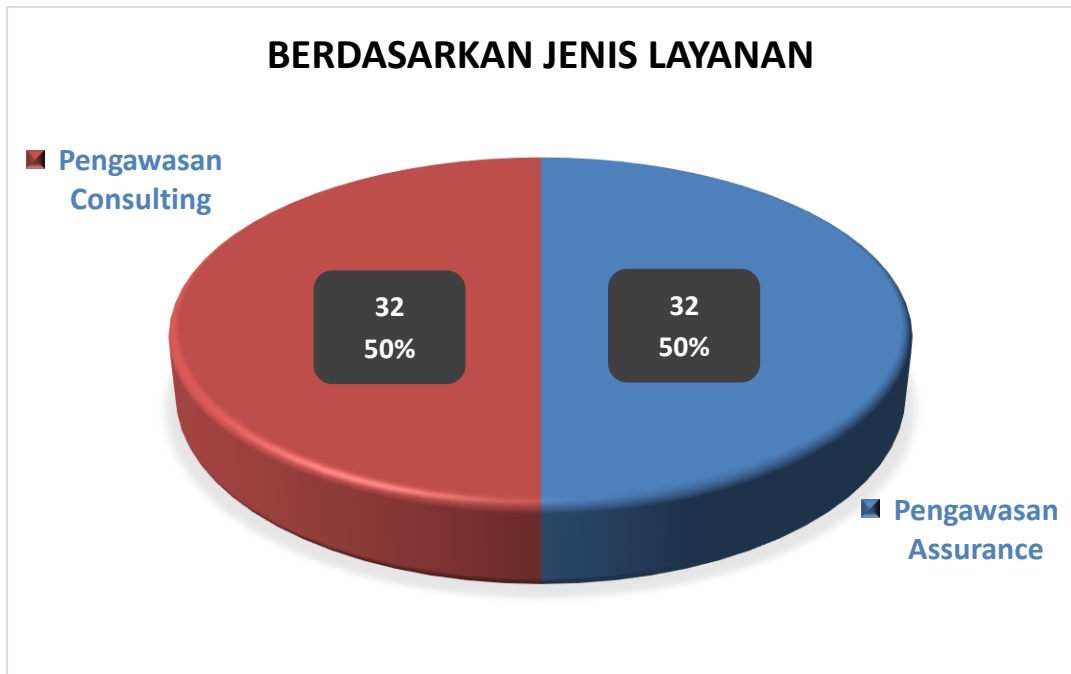


Gambar 2 Pembagian Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dari 64 responden, jumlah responden dengan Jenjang Pendidikan SMA sebanyak 4 Orang (6%), Diploma sebanyak 2 orang (3%), Strata 1 sebanyak 40 orang (63%), Strata 2 sebanyak 18 Orang (28%), serta tidak ada responden dengan jenjang pendidikan 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 64 responden, jumlah responden yang mengisi kuesioner pada Layanan Pengawasan Assurance sebanyak 32 Responden (50%) dan Layanan Consulting sebanyak 32 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 2025 menunjukkan jumlah Nilai Indeks sebesar **3.73** dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **93.32** sebagaimana disajikan pada

**Tabel 6** (laporan secara detail terlampir pada lampiran laporan). Jika dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Semester II Tahun 2024 mendapatkan jumlah nilai indeks sebesar **3.73** dan nilai Survei Kepuasan sebesar **93.23** 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	232	237	232	254	240	234	239	252	230
Nilai Rata-rata/Unsur	3,63	3,70	3,63	3,97	3,75	3,66	3,73	3,94	3,59
Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur	0,40	0,41	0,40	0,44	0,42	0,41	0,41	0,44	0,40
SKM Per Unsur	90,63	92,58	90,63	99,22	93,75	91,41	93,36	98,44	89,84
Total Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur	<b><u>3.73</u></b>								
Nilai SKM Inspektorat Daerah Kota Denpasar	<b><u>93.32</u> A (SANGAT BAIK)</b>								

Tabel 6 Hasil Penilaian SKM Secara Umum pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar Semester I Tahun 2025

### 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 2025 secara umum dapat dilihat pada **Tabel 7**.

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Aktual Penerima Layanan		
		Indeks Konversi	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	90,63	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,58	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	90,63	A	Sangat Baik
U4	Informasi	99,22	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	91,41	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	93,36	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,44	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	89,84	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 Sarana dan Prasarana.



### 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 2025, dapat dilihat pada **Tabel 8**.

Nama Layanan	Nilai Index	Nilai Konversi	Mutu Layanan
Pengawasan Assurance	3.73	93.32	A (Sangat Baik)
Pengawasan Consulting	3.73	93.32	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 2025 menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar **4.60** dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **91.94** 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	146	4,56	0,24	91,25	4.60	<u>91.94</u> A (SANGAT BAIK)
	U2	148	4,63	0,24	92,50		
	U3	147	4,59	0,24	91,88		
	U4	146	4,56	0,24	91,25		
	U5	147	4,59	0,24	91,88		
	U6	144	4,50	0,24	90,00		
	U7	146	4,56	0,24	91,25		
Integritas dan Profesionalisme	U8	146	4,56	0,24	91,25		
	U9	148	4,63	0,24	92,50		
	U10	147	4,59	0,24	91,88		
	U11	151	4,72	0,25	94,38		
	U12	148	4,63	0,24	92,50		
	U13	150	4,69	0,25	93,75		
	U14	144	4,50	0,24	90,00		
Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	U15	148	4,63	0,24	92,50		
	U16	146	4,56	0,24	91,25		
	U17	148	4,63	0,24	92,50		
	U18	149	4,66	0,25	93,13		
	U19	146	4,56	0,24	91,25		

Tabel 9 Hasil Penilaian SKM Secara Khusus pada Semester I Tahun 2025



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar secara khusus pada Semester II Tahun 2024, jika dibandingkan dengan hasil SKM khusus pada Semester I tahun 2025 yang mendapat nilai SKM khusus sebesar **91.94** dengan kategori A yaitu SANGAT BAIK mengalami peningkatan nilai. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara khusus pada Semester I Tahun 2025 per aspek pada **Tabel 11** berikut:

No	Aspek Survei Kepuasan Masyarakat Khusus	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Independensi	4.57	91.43	A (Sangat Baik)
2	Integritas dan Profesionalisme	4.62	92.32	A (Sangat Baik)
3	Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	4.62	92.13	A (Sangat Baik)

Tabel 11 Hasil Penilaian SKM Secara Khusus pada Semester II 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 2025 terkait aspek Independensi pada **Tabel 2** menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar 4.57 dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat khusus aspek Independensi sebesar 91.43.

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
Jumlah Nilai per Unsur	146	148	147	146	147	144	146
NRR Per Unsur	4,56	4,63	4,59	4,56	4,59	4,50	4,56
NRR Tertimbang	0,65	0,66	0,66	0,65	0,66	0,64	0,65
SKM per Unsur	91,25	92,50	91,88	91,25	91,88	90,00	91,25
Total NRR Tertimbang (Indeks)	4.57						
Nilai SKM khusus aspek Independensi	91.43						

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 2025 terkait aspek Integritas dan Profesionalisme pada **Tabel 3** menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar 4.62 dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat khusus aspek Integritas dan Profesionalisme sebesar 92.32.

Unsur	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
Jumlah Nilai per Unsur	146	148	147	151	148	150	144
NRR Per Unsur	4,56	4,63	4,59	4,72	4,63	4,69	4,50
NRR Tertimbang	0,65	0,66	0,66	0,67	0,66	0,67	0,64
SKM per Unsur	91,25	92,50	91,88	94,38	92,50	93,75	90,00
Total NRR Tertimbang (Indeks)	4.62						
Nilai SKM khusus aspek Integritas dan Profesionalisme	92.32						

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 2025 terkait aspek Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan pada **Tabel 4** menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar 4.60 dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat khusus aspek Integritas dan Profesionalisme sebesar 91.63.

Unsur	U15	U16	U17	U18	U19
Jumlah Nilai per Unsur	148	146	148	149	146
NRR Per Unsur	4,63	4,56	4,63	4,66	4,56
NRR Tertimbang	0,93	0,91	0,93	0,93	0,91
SKM per Unsur	92,50	91,25	92,50	93,13	91,25
Total NRR Tertimbang (Indeks)	4.61				
Nilai SKM khusus aspek Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	92.13				

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 2025 terhadap layanan pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar (terlampir), menunjukkan sudah baik dan terdapat beberapa masukan yang dirangkum mencakup:

1. Layanan yang diberikan telah sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.
2. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik.
3. Pelaksanaan Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring agar diberitahukan tidak terlalu mendadak.
4. Pelaksanaan pembinaan agar lebih sering dilakukan.
5. Pemantauan yang dilaksanakan sangat bermanfaat sekali untuk mengetahui kendala kendala yg dihadapi dan kesalahan yang dilakukan sehingga bisa meningkatkan kinerja organisasi.
6. Terkait audit/pemeriksaan agar terus dilaksanakan.
7. Perlu diberikan pembelajaran dan pemahaman bagi yg jadi objek pemeriksaan agar tidak terjadi pengulangan di Tahun berikutnya.

### 3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penilaian 9 unsur SKM Semester I Tahun 2025 pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar, terdapat indeks konversi terendah dan masih perlu ada penyempurnaan dalam unsur Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana. 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	U3 – Waktu Penyelesaian	Pendampingan, Asistensi dan Verifikasi Penegakan Integritas					Irban V
2	U9 – Sarana dan Prasarana	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota					Sekretariat



## **BAB IV SIMPULAN**

Sekian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 yang telah dilaksanakan dari bulan Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil nilai Interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 sebesar 93.32 dengan kinerja A (Sangat Baik). Jika dibandingkan dengan nilai Pada Tahun 2024 sebesar 93.23 dengan kinerja A (Sangat Baik) mengalami kenaikan nilai sebesar 0.9.
2. Dari 9 unsur penilaian yang dilakukan rata-rata sudah dilaksanakan dengan sangat baik tetapi masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal unsur Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana, dikarenakan mendapat penilaian terendah yaitu dengan nilai 90.63 dan 89.84 dengan predikat masing-masing 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 91.94.

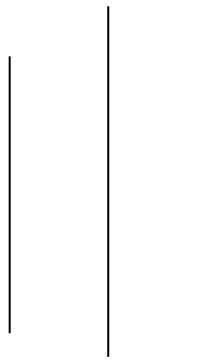


Inspektur Daerah Kota Denpasar

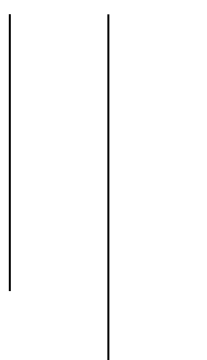
Ir. Putu Naning Djayaningsih, M.Si

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 2025

### 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 Inspektorat 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 2025 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 1 (S1)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Layanan yang diberikan telah sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku
2	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan berjalan dg baik
3	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanab dijaga dan ditingkatkan
4	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Semoga ke depan semakin baik
5	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik
6	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	3	4	3	-
7	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Pelayanan sudah baik
8	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
9	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	sudah baik
10	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelaksanaan Audit/Pemeriksaan, Reviu, Evaluasi, Pemantauan / Monitoring agar diberitahukan tidak terlalu mendadak
11	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	1	4	4	3	4	4	4	-
12	Perempuan	Diploma (D1, D2, D3)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Terimakasih atas pelayanannya
13	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Inspektorat agar tetap memberikan pelayanan terbaik
14	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sudah optimal
15	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Pelaksanaan pembinaan agar lebih sering dilakukan
16	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Layanan yang diberikan sdh sangat baik, mohon lebih sering diadakan pembinaan
17	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	3	4	4	4	3	4	3	Tingkatkan
18	Laki-laki	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
19	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Sudah berjalan dengan baik

20	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	3	4	4	4	4	3	Sudah baik selanjutnya lebih ditingkatkan
21	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan tetap terus ditingkatkan
22	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pemantauan yang dilaksanakan sangat bermanfaat sekali untuk mengetahui kendala kendala yg dihadapi dan kesalahan yang dilakukan sehingga bisa meningkatkan kinerja organisasi
23	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan
24	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tetep pertahankan dan tingkatkan
25	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pemantauan / monitoring agar lebih sering di laksanakan
26	Laki-laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terkait audit/pemeriksaan agar terus dilaksanakan
27	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Sudah baik dan perlu ditingkatkan
28	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan terkait dengan audit / pemeriksaa pada infektorat kota denpasar sudah baik
29	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan kualitas pelayanan bidang pengawasan
30	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	So Far So Good
31	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar Lebih ditingkatkan
32	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Perlu diberikan pembelajaran dan pemahaman bagi yg jadi objek pemeriksaan aga tidak terjadi pengulangan di Tahun berikutnya
33	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar dilaksanakan lbh sering
34	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	4	3	4	4	4	4	4	3	Semoga rutin diadakan ke perangkat daerah
35	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	4	3	4	4	4	4	4	3	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik
36	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
37	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan sudah baik
38	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	4	4	4	4	3	-
39	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	4	4	4	3	3	sudah baik
40	Perempuan	Diploma (D1, D2, D3)	3	4	3	4	4	4	4	4	3	Terimakasih atas pelayanannya
41	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Agar terus memeberikan pemahaman terkait kepatuhan terhadap peraturan
42	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Bintek agar dilaksanakan secara rutin

43	Laki-laki	Strata 2 (S2)	3	4	4	4	4	3	3	4	3	-
44	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Layanan yg diberikan sdh baik, mohon lebih sering diadakan bintek dan sosialisasi
45	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Tingkatkan
46	Laki-laki	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
47	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sudah baik
48	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Pelayanan yang sangat perlu lebih ditingkatkan
49	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah dilakukan dengan baik tetap terus ditingkatkan
50	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Sosialisasi yg diberikan sangat bermanfaat
51	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan
52	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	4	3	4	4	4	Sangat Bagus
53	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
54	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Tetap pertahankan dan tingkatkan
55	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Untuk lebih ditingkat lebih maksimal lagi
56	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap
57	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap
58	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan memuaskan
59	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
60	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas sharing ilmunya
61	Laki-laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	agar kegiatan tersebut berkelanjutan
62	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Sudah sangat memuaskan
63	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahan kualitas pelayanan
64	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	3	3	4	3	3	4	4	4	so nice
<b>Jumlah Nilai/Unsur</b>			<b>232</b>	<b>237</b>	<b>232</b>	<b>254</b>	<b>240</b>	<b>234</b>	<b>239</b>	<b>252</b>	<b>230</b>	
<b>Nilai Rata-rata/Unsur</b>			<b>3,63</b>	<b>3,70</b>	<b>3,63</b>	<b>3,97</b>	<b>3,75</b>	<b>3,66</b>	<b>3,73</b>	<b>3,94</b>	<b>3,59</b>	
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur</b>			<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,40</b>	<b>0,44</b>	<b>0,42</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>0,44</b>	<b>0,40</b>	<b>3.73</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>			<b>90,63</b>	<b>92,58</b>	<b>90,63</b>	<b>99,22</b>	<b>93,75</b>	<b>91,41</b>	<b>93,36</b>	<b>98,44</b>	<b>89,84</b>	<b>93.32</b>



14	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan semakin Paripurna
15	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik
16	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah baik
17	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	-
18	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik
19	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	-
20	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
21	Perempuan	Diploma (D1, D2, D3)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanannya
22	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	Jaga integritas
23	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	Sudah berjalan dengan baik
24	Laki-laki	Strata 2 (S2)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
25	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	Sdh bagus ditingkatkan lagi
26	Laki-laki	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
27	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik
28	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayan tetap harus lebih ditingkatkan
29	Perempuan	Strata 1 (S1)	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	-
30	Laki-laki	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	lebih teliti
31	Perempuan	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	pertahankan kualitas pelayanan
32	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	Tetap menjaga integritas dalam pelayanan

<b>Jumlah Nilai/Unsur</b>	146	148	147	146	147	144	146	146	148	147	151	148	150	144	148	146	148	149	146	
<b>Nilai Rata-rata/Unsur</b>	4,5 6	4,6 3	4,5 9	4,5 6	4,5 9	4,5 0	4,5 6	4,5 6	4,6 3	4,5 9	4,7 2	4,63 4,63	4,6 9	4,5 0	4,63 4,63	4,5 6	4,6 3	4,6 6	4,5 6	
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur</b>	0,2 4	0,2 4	0,2 4	0,2 4	0,2 4	0,2 4	0,2 4	0,2 4	0,2 4	0,2 4	0,2 5	0,2 0,24	0,2 5	0,2 4	0,2 0,24	0,2 4	0,2 4	0,2 5	0,2 4	<b>4.60</b>
<b>SKM Per Unsur</b>	91, 25	92, 50	91, 88	91, 25	91, 88	90, 00	91, 25	91, 25	92, 50	91, 88	94, 38	92,5 0	93, 75	90, 00	92,5 0	91, 25	92, 50	93, 13	91, 25	
<b>Nilai SKM Pelayanan Audit</b>																				<b>91.94</b>



**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 Semester II Tahun 2024 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	3.72	0.41	92.97	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.72	0.41	92.97	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3.56	0.40	89.06	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3.97	0.44	99.22	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.69	0.41	92.19	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi pelaksana	3.59	0.40	89.84	A (Sangat Baik)
7	Perilaku pelaksana	3.63	0.40	90.63	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.97	0.44	99.22	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3.72	0.41	92.97	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
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	U3 - Waktu Penyelesaian	Pendampingan, Asistensi dan Verifikasi Penegakan Integritas					<b>Irban V</b>
2	U6 – Kompetensi Pelaksana	Pendidikan dan Pelatihan Kepegawaian Berdasarkan Tugas dan Fungsi					<b>Sekretariat dan Tim Penyusun Diklat</b>

### 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	Pendampingan, Asistensi dan Verifikasi Penegakan Integritas	Sudah	Pendampingan, Asistensi dan Verifikasi Penegakan Integritas disesuaikan dengan Instruksi Pusat dan Kebijakan Daerah	Managemnt Resiko untuk Obyek Pemeriksaan dan Pelaporan Tahun 2025	Terdapat Kebijakan dan Instruksi yang saling tumpang tindih
2	Pendidikan dan Pelatihan Kepegawaian Berdasarkan Tugas dan Fungsi	Sudah	Pelaksanaan Diklat sesuai dengan ketentuan pemenuhan 120 jam pelajaran/tahun	Laporan Diklat sampai dengan Semester I 2025	Perlu penyesuaian jadwal yang mengalami pergeseran

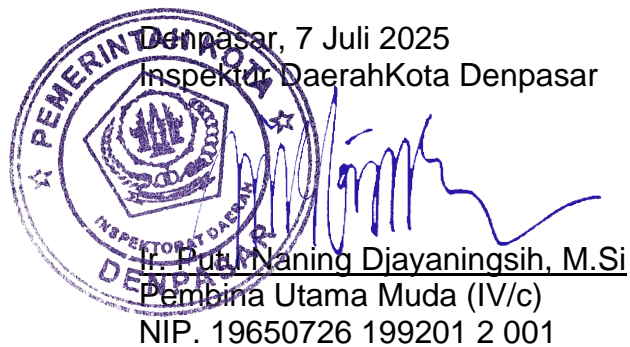
**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

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, 7 Juli 2025  
Inspektorat Daerah Kota Denpasar



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