



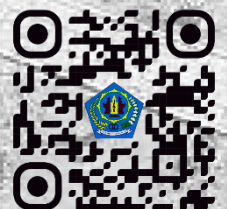
PEMERINTAH KOTA DENPASAR  
INSPEKTORAT DAERAH



# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II  
TAHUN 2025

NOMOR: 000.8.3.4/4541/ITKO  
27 NOVEMBER 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 .....	- 19 -
LAMPIRAN .....	- 20 -



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

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

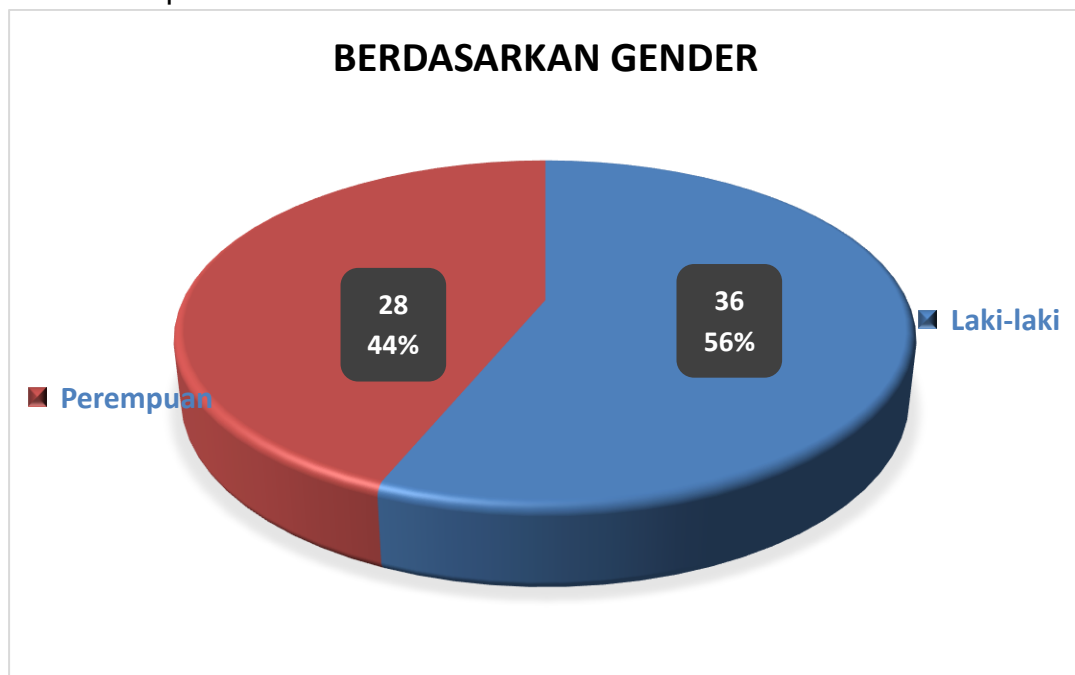
## HASIL DAN PEMBAHASAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pada bagian ini akan dibahas hasil perhitungan atas survei yang dilakukan Inspektorat Daerah Kota Denpasar atas pelayanan yang diberikan hingga Semester II Tahun 2025. Survei dilaksanakan selama 5 (lima) Bulan dari Juli 2025 sampai dengan November 2025, menjaring 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.

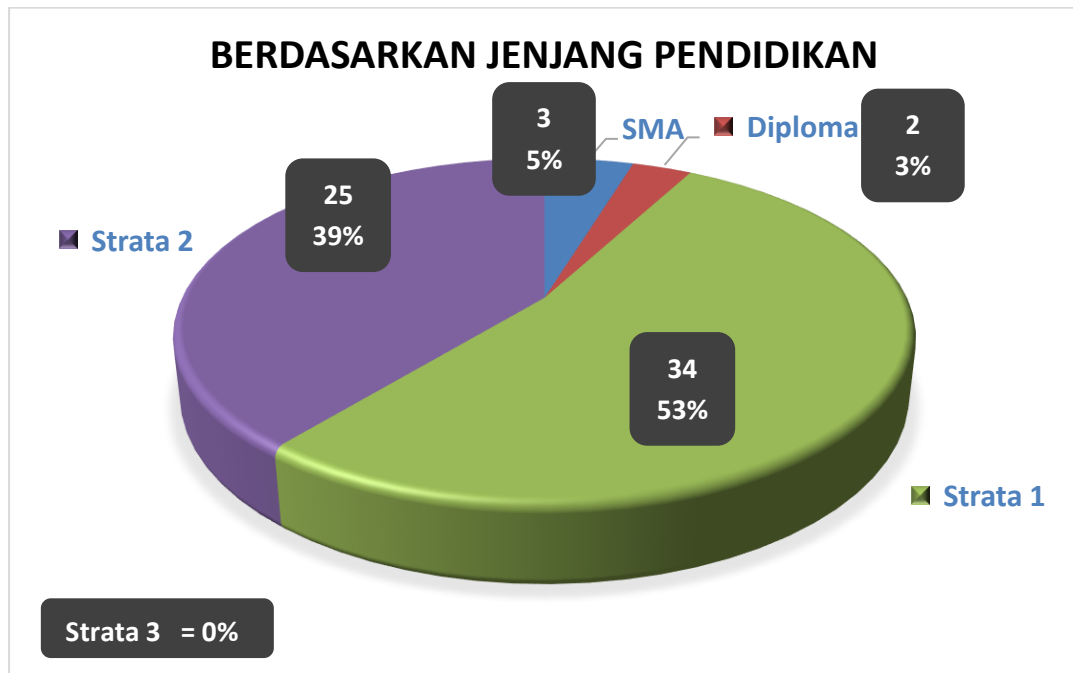


Gambar 1 Pembagian Karakteristik Responden berdasarkan Gender

Dari 64 responden, sebanyak 28 responden (44%) bergender Perempuan dan 36 responden (56%) 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.

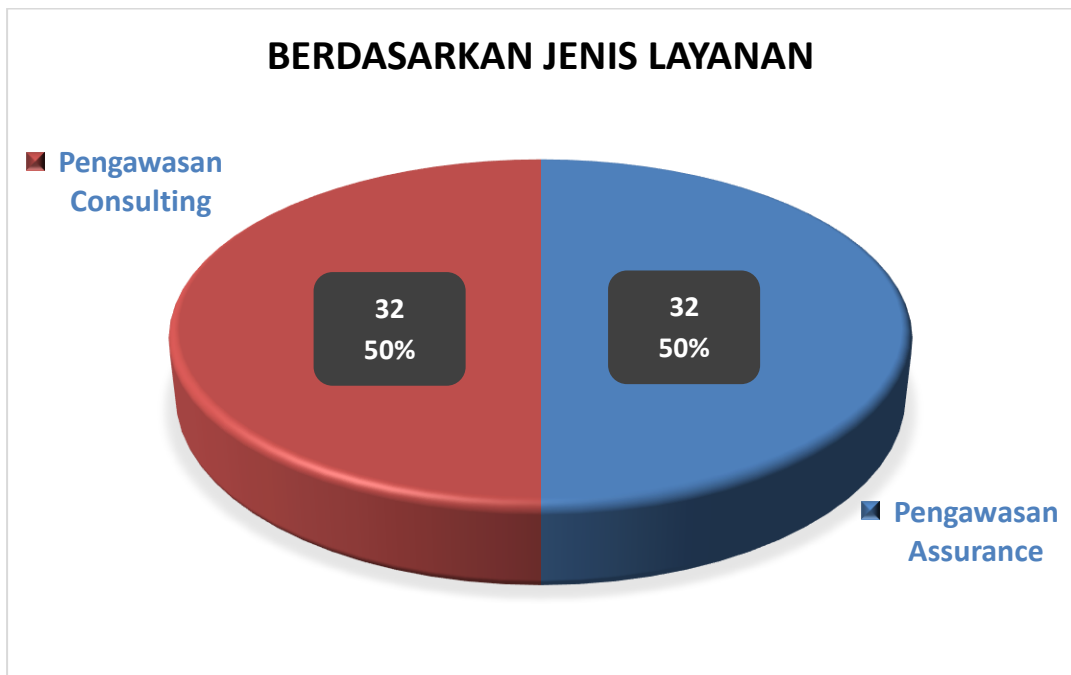


Gambar 2 Pembagian Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dari 64 responden, jumlah responden dengan Jenjang Pendidikan SMA sebanyak 3 Orang (5%), Diploma sebanyak 2 orang (3%), Strata 1 sebanyak 34 orang (53%), Strata 2 sebanyak 25 Orang (39%), 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 II Tahun 2025 menunjukkan jumlah Nilai Indeks sebesar **3.74** dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **93.45** sebagaimana disajikan pada

*Tabel 6* (laporan secara detail terlampir pada lampiran laporan). Jika dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Semester I Tahun 2025 mendapatkan jumlah nilai indeks sebesar **3.73** dan nilai Survei Kepuasan sebesar **93.32** 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	239	235	228	256	237	232	234	254	238
Nilai Rata-rata/Unsur	3,73	3,67	3,56	4,00	3,70	3,63	3,66	3,97	3,72
Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur	0,41	0,41	0,40	0,44	0,41	0,40	0,41	0,44	0,41
SKM Per Unsur	93,36	91,80	89,06	100,00	92,58	90,63	91,41	99,22	92,97
Total Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur	<b>3.74</b>								
Nilai SKM Inspektorat Daerah Kota Denpasar	<b>93.45 A (SANGAT BAIK)</b>								

Tabel 6 Hasil Penilaian SKM Secara Umum pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar Semester II 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 II Tahun 2025 secara umum dapat dilihat pada **Tabel 7**.

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Aktual Penerima Layanan		
		Indeks Konversi	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	93,36	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,80	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	89,06	A	Sangat Baik
U4	Informasi	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,58	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	90,63	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	91,41	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,22	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	92,97	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 Waktu Penyelesaian.

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

Nama Layanan	Nilai Index	Nilai Konversi	Mutu Layanan
Pengawasan Assurance	3.74	93.40	A (Sangat Baik)
Pengawasan Consulting	3.74	93.49	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 II Tahun 2025 menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar **4.61** dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **92.17** 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	133	4,16	0,22	83,13	4.61	<b>92.17</b> A (SANGAT BAIK)
	U2	153	4,78	0,25	95,63		
	U3	150	4,69	0,25	93,75		
	U4	147	4,59	0,24	91,88		
	U5	150	4,69	0,25	93,75		
	U6	147	4,59	0,24	91,88		
	U7	149	4,66	0,25	93,13		
Integritas dan Profesionalisme	U8	142	4,44	0,23	88,75		
	U9	151	4,72	0,25	94,38		
	U10	150	4,69	0,25	93,75		
	U11	152	4,75	0,25	95,00		
	U12	149	4,66	0,25	93,13		
	U13	145	4,53	0,24	90,63		
	U14	146	4,56	0,24	91,25		
Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	U15	149	4,66	0,25	93,13		
	U16	147	4,59	0,24	91,88		
	U17	147	4,59	0,24	91,88		
	U18	148	4,63	0,24	92,50		
	U19	147	4,59	0,24	91,88		

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



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Daerah Kota Denpasar secara khusus pada Semester I Tahun 2025, jika dibandingkan dengan hasil SKM khusus pada Semester II tahun 2025 yang mendapat nilai SKM khusus sebesar **92.17** dengan kategori A yaitu SANGAT BAIK mengalami peningkatan nilai. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara khusus pada Semester II Tahun 2025 per aspek pada **Tabel 11** berikut:

No	Aspek Survei Kepuasan Masyarakat Khusus	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Independensi	4.59	91.88	A (Sangat Baik)
2	Integritas dan Profesionalisme	4.62	92.41	A (Sangat Baik)
3	Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	4.61	92.25	A (Sangat Baik)

Tabel 11 Hasil Penilaian SKM Secara Khusus pada Semester II Tahun 2025 Per Aspek

### 3.3.1 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Khusus Aspek Independensi

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara khusus pada Semester II Tahun 2025 terkait aspek Independensi pada **Tabel 2** menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar 4.59 dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat khusus aspek Independensi sebesar 91.88.

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
Jumlah Nilai per Unsur	133	153	150	147	150	147	149
NRR Per Unsur	4,16	4,78	4,69	4,59	4,69	4,59	4,66
NRR Tertimbang	0,59	0,68	0,67	0,66	0,67	0,66	0,67
SKM per Unsur	83,13	95,63	93,75	91,88	93,75	91,88	93,13
Total NRR Tertimbang (Indeks)	4.59						
Nilai SKM khusus aspek Independensi	91.88						

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 II 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 92.41.

Unsur	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
Jumlah Nilai per Unsur	142	151	150	152	149	145	146
NRR Per Unsur	4,44	4,72	4,69	4,75	4,66	4,53	4,56
NRR Tertimbang	0,63	0,67	0,67	0,68	0,67	0,65	0,65
SKM per Unsur	88,75	94,38	93,75	95,00	93,13	90,63	91,25
Total NRR Tertimbang (Indeks)	4.62						
Nilai SKM khusus aspek Integritas dan Profesionalisme	92.41						

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 II Tahun 2025 terkait aspek Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan pada **Tabel 4** menunjukkan jumlah nilai indeks sebesar 4.61 dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat khusus aspek Integritas dan Profesionalisme sebesar 92.25.

Unsur	U15	U16	U17	U18	U19
Jumlah Nilai per Unsur	149	147	147	148	147
NRR Per Unsur	4,66	4,59	4,59	4,63	4,59
NRR Tertimbang	0,93	0,92	0,92	0,93	0,92
SKM per Unsur	93,13	91,88	91,88	92,50	91,88
Total NRR Tertimbang (Indeks)	4.61				
Nilai SKM khusus aspek Pemanfaatan Hasil Laporan Pemeriksaan	92.25				

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

1. Memberikan masukan yang benar-benar memperbaiki kualitas (improvement) misalnya reviu atas drat kebijakan, laporan keuangan sementara, atau rancangan program.
2. Lebih mengoptimalkan komunikasi dan koordinasi dengan auditi sejak tahap perencanaan sampai tindak lanjut hasil pemeriksaan. Agar pada saat dilakukan audit lebih ke arah pembinaan agar OPD lebih tertib dalam administrasi anggaran.
3. Tetap berbuat dan membina Desa utamanya untuk mewujudkan transparansi dari perencanaan hingga realisasi anggaran, sehingga mendukung visi misi Kota Denpasar yang maju dan berwibawa #vasudhaivakutumbakam.
4. Monitoring dan sosialisasi agar sering dilaksanakan.
5. Meningkatkan digitalisasi proses pengawasan, memperkuat kompetensi, mengoptimalkan komunikasi dan koordinasi dengan OPD.
6. Efisiensi Waktu dan Efektifitas tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice perlu ditingkatkan lagi.
7. Mohon memperbanyak adanya bimtek atau sosialisasi untuk untuk sharing ilmu dan menyamakan persepsi.
8. Intensitas sosialisasi lebih rutin terutama untuk regulasi yang baru.

### 3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penilaian 9 unsur SKM Semester II Tahun 2025 pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar, terdapat indeks konversi terendah dan masih perlu ada penyempurnaan dalam unsur Waktu Penyelesaian dan 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	U3 – Waktu Penyelesaian	Pendampingan, Asistensi dan Verifikasi Penegakan Integritas					Irban V
2	U6 – Kompetensi Pelaksana	Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi					Sekretariat



## **BAB IV SIMPULAN**

Sekian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 yang telah dilaksanakan dari bulan Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil nilai Interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 sebesar 93.45 dengan kinerja A (Sangat Baik). Jika dibandingkan dengan nilai Pada Semester I Tahun 2025 sebesar 93.32 dengan kinerja A (Sangat Baik) mengalami kenaikan nilai sebesar 0.13.
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 Kompetensi Pelaksana, dikarenakan mendapat penilaian terendah yaitu dengan nilai 89.06 dan 90.63 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 92.17.



Plt. Inspektur Daerah Kota Denpasar,

I Putu Wisnu Wijaya Kusuma, ST, MT  
Pembina Utama Muda/ IV/c  
NIP. 19671007 199703 1 004



|||

## LAMPIRAN

|||

Pertanyaan dan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar Semester II 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

Perhitungan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II 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	4	4	4	4	4	sudah sangat baik agar tetap dipertahankan
2	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan dan ditingkatkan layanannya
3	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah Baik, Pertahankan
4	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	Sudah sesuai
5	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	lebih aktif melakukan komunikasi
6	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Memberikan masukan yang benar-benar memperbaiki kaulitas (improvement) misalnya reviu atas drat kebijakan, laporan keunagan sementara, atau rancangan program
7	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kordinasi dan komunikasi dengan OPD untuk lebih tingkatkan kagi
8	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	Sangat jelas
9	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	Sudah baik
10	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
11	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik
12	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Agar pada saat dilakukan audit lebih ke arah pembinaan agar OPD lebih tertib dalam administrasi anggaran
13	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Sudah baik
15	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
16	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	sudah baik
17	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
18	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Komunikasi dan Kordinasi Sangat Baik dan jg pembinaan yg diberikan baik khususnya Irban 3 Pak de Satya dan Tim
19	Perempuan	SMA	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	-

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	9 Unsur Pelayanan									Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
20	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TETAP BERBUAT DAN MEMBINA DESA UTAMANYA UNTUK MEWUJUDKAN TRANSPARANSI DARI PERENCANAAN HINGGA REALISASI ANGGARAN, SEHINGGA MENDUKUNG VISI MISI KOTA DENPASAR YANG MAJU DAN BERWIBAWA #VASUDHAIVAKUTUMBAKAM
21	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	3	3	3	4	3	monitoring dan sosialisasi agar sering dilaksanakan
22	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sudah baik dan agar terus dilakukan pemantauan secara berkala
23	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
24	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	3	3	4	4	4	4	4	4	-
25	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga inspektorat bisa terus mendampingi dan membina pemerintah desa
26	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Terkait pajak mohon samakan persepsi
27	Laki-laki	Diploma (D1, D2, D3)	4	3	4	4	4	3	3	4	4	meningkatkan digitalisasi proses pengawasan. memperkuat kompetensi, mengoptimalkan komunikasi dan koordinasi dengan opd.
28	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon selalu didampingi
29	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	3	3	4	3	3	3	4	3	agar dilakukan kontinyu
30	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Ditingkatkan lagi
31	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lebih mengoptimalkan komunikasi dan koordinasi dengan auditi sejak tahap perencanaan sampai tindak lanjut hasil pemeriksaan.
32	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat baik
33	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik dan tetap dipertahankan
34	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan
35	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	4	3	4	3	3	4	4	3	Sudah baik dan tetap perlu dijaga serta ditingkatkan
36	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjutkan sudah bagus Pertahankan
37	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	4	3	4	4	3	3	4	4	Sudah dilakukan

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	9 Unsur Pelayanan									Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
38	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Efisiensi Waktu dan Efektifitas tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terkait Bimbingan Teknis, Asistensi, Sosialisasi, Jasa Advice perlu ditingkatkan lagi
39	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Selalu tingkatkan kompetensi
40	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Lebih sering dilaksanakan
41	Laki-laki	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Dapat ditingkatkan lebih baik lagi
42	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selain Bimtek tatap muka, sosialisasi harus mencakup ketersediaan komunikasi advice
43	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon memperbanyak adanya bimtek atau sosialisasi untuk untuk sharing ilmu dan menyamakan persepsi
44	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Sudah bagus
45	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik
46	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Intensitas sosialisasi lebih rutin terutama untuk regulasi yang baru
47	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Baik
49	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
50	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Pelayanan lebih ditingkatkan
51	Perempuan	Strata 2 (S2)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	baik
52	Laki-laki	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
53	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
54	Perempuan	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-
55	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SEWAKA DHARMA
56	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
57	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
58	Laki-laki	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga terus bisa di berikan bimtek tiap tahun
59	Perempuan	Strata 1 (S1)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Terkait pajak honor mohon samakan persepsi

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	9 Unsur Pelayanan									Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
60	Laki-laki	Diploma (D1, D2, D3)	3	3	3	4	4	3	3	4	4	meningkatkan digitalisasi proses pengawasan. memperkuat kompetensi, mengoptimalkan komunikasi dan koordinasi dengan opd.
61	Perempuan	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi
62	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon selalu didampingi
63	Laki-laki	Strata 2 (S2)	4	3	3	4	4	3	4	4	4	Ditingkatkan lagi
64	Perempuan	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
<b>Jumlah Nilai/Unsur</b>			<b>239</b>	<b>235</b>	<b>228</b>	<b>256</b>	<b>237</b>	<b>232</b>	<b>234</b>	<b>254</b>	<b>238</b>	
<b>Nilai Rata-rata/Unsur</b>			<b>3,73</b>	<b>3,67</b>	<b>3,56</b>	<b>4,00</b>	<b>3,70</b>	<b>3,63</b>	<b>3,66</b>	<b>3,97</b>	<b>3,72</b>	
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur</b>			<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>0,40</b>	<b>0,44</b>	<b>0,41</b>	<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,44</b>	<b>0,41</b>	<b>3,74</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>			<b>93,36</b>	<b>91,80</b>	<b>89,06</b>	<b>100,00</b>	<b>92,58</b>	<b>90,63</b>	<b>91,41</b>	<b>99,22</b>	<b>92,97</b>	<b>93,45</b>

Perhitungan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Khusus Semester II Tahun 2025 pada Inspektorat Daerah Kota Denpasar

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	
1	Wanita	Strata 1 (S1)	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah baik dan tetap pertahankan
2	Pria	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sesuai
3	Pria	Strata 1 (S1)	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	Sudah Baik, tetap dijaga serta ditingkatkan
4	Wanita	Strata 1 (S1)	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	Layanan sdh sangat baik
5	Pria	Strata 1 (S1)	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	Sudah Baik, pertahankan

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	
6	Wanita	Strata 1 (S1)	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	Agar deadline permintaan laporan di info lebih awal
7	Pria	Strata 2 (S2)	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	kompetensi lebih ditingkatkan
8	Pria	Strata 2 (S2)	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	Tingkatkan terus kompetensi
9	Pria	Strata 1 (S1)	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	Pelayanan dapat ditingkatkan untuk lebih baik lagi
10	Pria	Strata 2 (S2)	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	Sudah baik
11	Pria	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Koordinasi lebih di intensifkan
12	Pria	Strata 1 (S1)	3	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	Tingkatkan
13	Pria	Strata 1 (S1)	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	-
14	Wanita	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	-
15	Pria	Strata 1 (S1)	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	Pelayanan sudah baik
16	Wanita	Strata 1 (S1)	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan terus ditingkatkan
17	Pria	Strata 1 (S1)	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
18	Wanita	Strata 2 (S2)	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Baik
19	Wanita	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	-
20	Wanita	Strata 1 (S1)	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	Audit lebih ditingkatkan
21	Wanita	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	baik
22	Pria	Strata 1 (S1)	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	-
23	Wanita	SMA	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	-

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	
24	Wanita	Strata 2 (S2)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	sudah baik dan ditingkatkan
25	Pria	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik
26	Pria	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	-
27	Pria	Strata 1 (S1)	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
28	Pria	Diploma (D1, D2, D3)	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	meningkatkan digitalisasi proses pengawasan. memperkuat kompetensi, mengoptimalkan komunikasi dan koordinasi dengan opd.
29	Pria	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mohon selalu didampingi
30	Wanita	Strata 1 (S1)	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah bagus
31	Pria	Strata 2 (S2)	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pertahankan
32	Wanita	Strata 1 (S1)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	Lebih mengoptimalkan komunikasi dan koordinasi dalam memberikan pelayanan
<b>Jumlah Nilai/Unsur</b>			<b>133</b>	<b>153</b>	<b>150</b>	<b>147</b>	<b>150</b>	<b>147</b>	<b>147</b>	<b>14</b>	<b>151</b>	<b>152</b>	<b>149</b>	<b>145</b>	<b>146</b>	<b>149</b>	<b>147</b>	<b>147</b>	<b>148</b>	<b>147</b>		
<b>Nilai Rata-rata/Unsur</b>			<b>4,16</b>	<b>4,78</b>	<b>4,69</b>	<b>4,59</b>	<b>4,69</b>	<b>4,59</b>	<b>4,66</b>	<b>4,44</b>	<b>4,72</b>	<b>4,69</b>	<b>4,75</b>	<b>4,66</b>	<b>4,53</b>	<b>4,56</b>	<b>4,66</b>	<b>4,59</b>	<b>4,59</b>	<b>4,63</b>	<b>4,59</b>	
<b>Nilai Rata-rata Tertimbang/Unsur</b>			<b>0,22</b>	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>	<b>0,24</b>	<b>0,25</b>	<b>0,24</b>	<b>0,25</b>	<b>0,23</b>	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>	<b>0,24</b>	<b>0,24</b>	<b>0,25</b>	<b>0,24</b>	<b>0,24</b>	<b>0,24</b>	<b>0,24</b>	<b>4,61</b>

No. Responden	Jenis Kelamin	Pendidikan	19 Unsur Pelayanan																			Opini
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	
			83,13	95,63	93,75	91,88	93,75	91,88	93,13	88,75	94,38	93,75	95,00	93,13	90,63	91,25	93,13	91,88	91,88	92,50	91,88	
Nilai SKM Pelayanan Audit																						92,17



Plt. Inspektur Daerah Kota Denpasar,

I Putu Wisnu Wijaya Kusuma, ST, MT  
 Pembina Utama Muda/ IV/c  
 NIP. 19671007 199703 1 004



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
INSPEKTORAT DAERAH KOTA DENPASAR