



**INSPEKTORAT  
KOTA MEDAN**



**Laporan Triwulan IV T.A. 2024**

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**# KOLABORASI  
MEDAN BERKAH**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat pada Triwulan IV Tahun Anggaran 2024 dapat disusun sebagai upaya memenuhi amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan Inspektorat Kota Medan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Inspektorat Kota Medan. Hal ini sebagai upaya melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat pada Inspektorat Kota Medan, diucapkan terima kasih

Medan, Desember 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
Inspektur,

Sulaiman Harahap, S.H., M.S.P., CGCAE  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 196906101997031005

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan prima atau service excellent merupakan salah satu indikator penilaian keberhasilan kinerja pemerintah.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan semakin tinggi, maka unit penyelenggara pelayanan dituntut dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pelanggan oleh berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Inspektorat Kota Medan merupakan unit penyelenggara pelayanan publik di bidang pengawasan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan, Inspektorat Kota Medan secara rutin menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga merupakan salah satu upaya Inspektorat Kota Medan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi pada Bidang Pelayanan Publik.

### **B. Dasar Hukum**

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

### **C. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara objektif dan transparan sebagai bahan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan Inspektorat Kota Medan.

Selanjutnya tujuan yang ingin dicapai adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat Kota Medan.

### **D. Sasaran**

Sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. Instrumen Kegiatan**

Pelaksanaan SKM pada Inspektorat Kota Medan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM dimaksud adalah kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri atas 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu 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. Kualitas Produk Layanan

Kualitas produk layanan adalah kemampuan pemberi layanan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada pengguna layanan untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### 9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan Data SKM Triwulan III melalui kuesioner dilakukan secara online (dalam jaringan) menggunakan aplikasi berbasis web *google form*. Selanjutnya tautan yang berisi kuesioner disebar kepada responden melalui grup *Whatsapp*.

### **C. Waktu Pelaksanaan SKM**

Pengumpulan data SKM Triwulan IV dilaksanakan selama 8 (delapan) hari dimulai tanggal 17 Desember s.d. 24 Desember 2024.

### **D. Responden SKM**

SKM dilaksanakan pada 50 (lima puluh) perangkat daerah yang menjadi objek Pemeriksaan Inspektorat Kota Medan. Adapun yang menjadi responden adalah Kepala Perangkat Daerah, Sekretaris/Kabid, Kasubbag/Kasubbid/Kasi/Katim, Bendahara dan Pengurus Barang masing-masing perangkat daerah. Berdasarkan kuesioner yang telah diisi, jumlah responden SKM Inspektorat berjumlah 121 orang.

**BAB III**  
**DATA DAN ANALISA**

**A. Data Responden**

Jumlah responden yang mengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat Inspektorat Kota Medan Triwulan IV T.A. 2024 melalui tautan aplikasi form berjumlah 121 orang, dengan karakteristik sebagai berikut:

No	Karakteristik	Uraian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	89 orang	54,87%
		Perempuan	32 orang	45,13%
2.	Tingkat Pendidikan	SMA	25 orang	20,66%
		D3	3 orang	2,48%
		S1	76 orang	62,81%
		S2	16 orang	13,22%
		S3	1 orang	0,83%
3.	Pekerjaan	PNS	121 orang	100%
4.	Usia	20 – 30 tahun	1 orang	0,83%
		31 – 40 tahun	22 orang	18,18%
		41 – 50 tahun	58 orang	47,93%
		51 tahun keatas	40 orang	33,06%

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Layanan
1.	Persyaratan	3,174
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,223
3.	Waktu Penyelesaian	3,124
4.	Biaya/tarif	3,983
5.	Kualitas Produk Layanan	3,240
6.	Kompetensi Pelaksana	3,157
7.	Perilaku Pelaksana	3,207
8.	Sarana Prasarana	3,074
9.	Penanganan Pengaduan	3,727

Dari nilai per unsur layanan tersebut kemudian diolah menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Inspektorat Kota Medan pada Triwulan III TA 2024 sebagai berikut:

<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>	<b>83,075</b> <b>Kategori B (Baik)</b>
-----------------------------------	---

## C. Analisis

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Medan pada triwulan IV tetap berada di kategori B (Baik). Namun jika dilihat dari nilai indeks pada triwulan IV sebesar 83,075 mengalami peningkatan sebesar 0,15 dibandingkan dengan triwulan III sebesar 82,925. Hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberi Inspektorat Kota Medan walau tidak secara signifikan.

Selanjutnya dilihat dari penilaian per unsur survei kepuasan masyarakat dapat diketahui sebagai berikut:

1. Unsur layanan yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 3,983, selanjutnya nilai tertinggi berikutnya pada unsur layanan penanganan pengaduan dengan nilai 3,727.
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapat nilai terendah yaitu unsur layanan sarana prasarana dengan nilai 3,074 dan unsur layanan waktu penyelesaian dengan nilai 3,124.

#### **D. Rencana Tindak Lanjut**

Rencana tindak lanjut secara umum dilakukan dengan memprioritaskan kepada unsur-unsur layanan yang mendapat nilai paling rendah, namun demikian tidak menutup kemungkinan ada unsur yang secara keseluruhan mendapat nilai baik tetapi masih ada responden yang menyampaikan penilaiannya tidak baik. Tentunya hal tersebut akan menjadi bahan pemikiran untuk evaluasi dan perbaikan layanan selanjutnya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Medan pada triwulan IV Tahun Anggaran 2024 mendapat nilai sebesar 83,075. Dengan nilai indeks tersebut, Inspektorat Kota Medan mendapat kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa Inspektorat Kota Medan sebagai perangkat daerah yang menjalankan fungsi pengawasan pada Pemerintah Kota Medan telah berhasil memberikan pelayanan yang baik kepada perangkat daerah sebagai objek pembinaan dan pengawasan. Namun masih terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bagian dari komitmen Inspektorat Kota Medan untuk meningkatkan pelayanan. Selanjutnya Inspektorat Kota Medan berkomitmen melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat dan sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki tingkat pelayanan Inspektorat Kota Medan.