



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan II Tahun 2025
Inspektorat Kota Medan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat pada Triwulan II Tahun Anggaran 2025 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



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Plt Inspektur,

Habibi Adhawiyah, SH, M.Hum., CGCAE
Pembina Tk. I (M/b)
NIP 197412202006042002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai 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.

Seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, instansi pemerintah diharuskan untuk terus berbenah dalam memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Upaya peningkatan tersebut tidak dapat dilakukan tanpa adanya proses evaluasi yang objektif dan sistematis. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik dari perspektif pengguna layanan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat serta aspek-aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan.

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.

SKM dilaksanakan untuk memperoleh data dan informasi yang valid dan terpercaya mengenai kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Hasil survei ini selanjutnya digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam penyusunan kebijakan perbaikan pelayanan serta sebagai bagian dari mekanisme akuntabilitas publik.

Dengan pelaksanaan SKM yang berkesinambungan dan sesuai kaidah metodologis, diharapkan dapat tercipta pelayanan publik yang lebih berkualitas, berorientasi pada kepentingan masyarakat, dan mendukung terwujudnya birokrasi yang bersih, kompeten, dan melayani.

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

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai instrumen strategis untuk memperoleh data dan informasi mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Kota Medan. Survei ini merupakan bentuk implementasi dari prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Selanjutnya tujuan yang ingin dicapai dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pelayanan yang diterima dari instansi atau unit penyelenggara layanan publik;
2. mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat sebagai pengguna layanan, guna mengetahui persepsi mereka terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, dan sarana prasarana;
3. mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan publik yang diberikan, untuk menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan;

4. mendorong peningkatan kinerja aparatur pelayanan publik, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat;
5. mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang bersih, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan;
6. menyediakan dasar yang obyektif bagi pimpinan instansi dalam menetapkan kebijakan, perbaikan, dan inovasi pelayanan publik yang lebih tepat sasaran dan berdampak langsung bagi masyarakat; dan
7. menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah atau penyelenggara layanan publik melalui peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

D. Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. tersedianya data dan informasi yang valid, objektif, dan akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik;
2. teridentifikasinya aspek-aspek pelayanan publik yang perlu ditingkatkan, baik dari sisi prosedur, waktu, biaya, sikap petugas, maupun sarana dan prasarana pendukung pelayanan;
3. tersusunnya rekomendasi perbaikan dan inovasi layanan berdasarkan hasil analisis survei, yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan strategis oleh pimpinan instansi;
4. terwujudnya pelayanan publik yang lebih transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*);
5. meningkatnya kinerja dan profesionalisme aparatur penyelenggara layanan, melalui motivasi untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkesinambungan;

6. terciptanya budaya pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sebagai bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
7. meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan, melalui pelayanan yang semakin berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.

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 dalam kegiatan Survei Kebutuhan Masyarakat (SKM) ini dilakukan secara *online* (dalam jaringan) dengan memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau responden secara lebih luas dan efisien. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner digital yang dibuat menggunakan aplikasi berbasis web, yaitu *Google Form*.

Tautan kuesioner tersebut kemudian disebarluaskan kepada responden melalui grup *WhatsApp*, yang terdiri dari masyarakat pengguna layanan pada Inspektorat Kota Medan. Metode ini dipilih karena dinilai praktis, cepat, dan mampu menjangkau responden yang tersebar di berbagai lokasi, terutama dalam situasi atau kondisi yang membatasi interaksi tatap muka secara langsung.

C. Waktu Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II dilaksanakan pada tanggal 20 Juni s.d. 9 Juli 2025.

Selama periode tersebut, proses pengumpulan data dilakukan secara intensif melalui penyebaran tautan kuesioner online kepada responden sasaran. Pemantauan terhadap partisipasi responden dilakukan setiap hari untuk memastikan jumlah isian

kuesioner memenuhi jumlah minimum yang dibutuhkan guna mendapatkan hasil yang representatif.

Waktu pelaksanaan SKM dipilih dengan mempertimbangkan ketersediaan responden, kelancaran operasional pelayanan, serta efektivitas dalam pengolahan dan pelaporan data. Setelah tahap pengumpulan data selesai, kegiatan dilanjutkan dengan tahapan pengolahan, analisis, dan penyusunan laporan hasil survei.

D. Responden SKM

SKM dilaksanakan pada 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 52 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden survei kepuasan masyarakat adalah sebanyak 58 orang, dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Uraian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	27 orang	51,92%
		Perempuan	25 orang	48,08%
2.	Tingkat Pendidikan	SMA	2 orang	3,85%
		D3	3 orang	5,77%
		S1	36 orang	69,23%
		S2	11 orang	21,15%
3.	Pekerjaan	PNS	52 orang	100%
4.	Usia	20 – 30 tahun	2 orang	3,85%
		31 – 40 tahun	16 orang	30,77%
		41 – 50 tahun	21 orang	40,38%
		51 tahun keatas	12 orang	23,08%
		Tidak Menjawab	1	1,92%

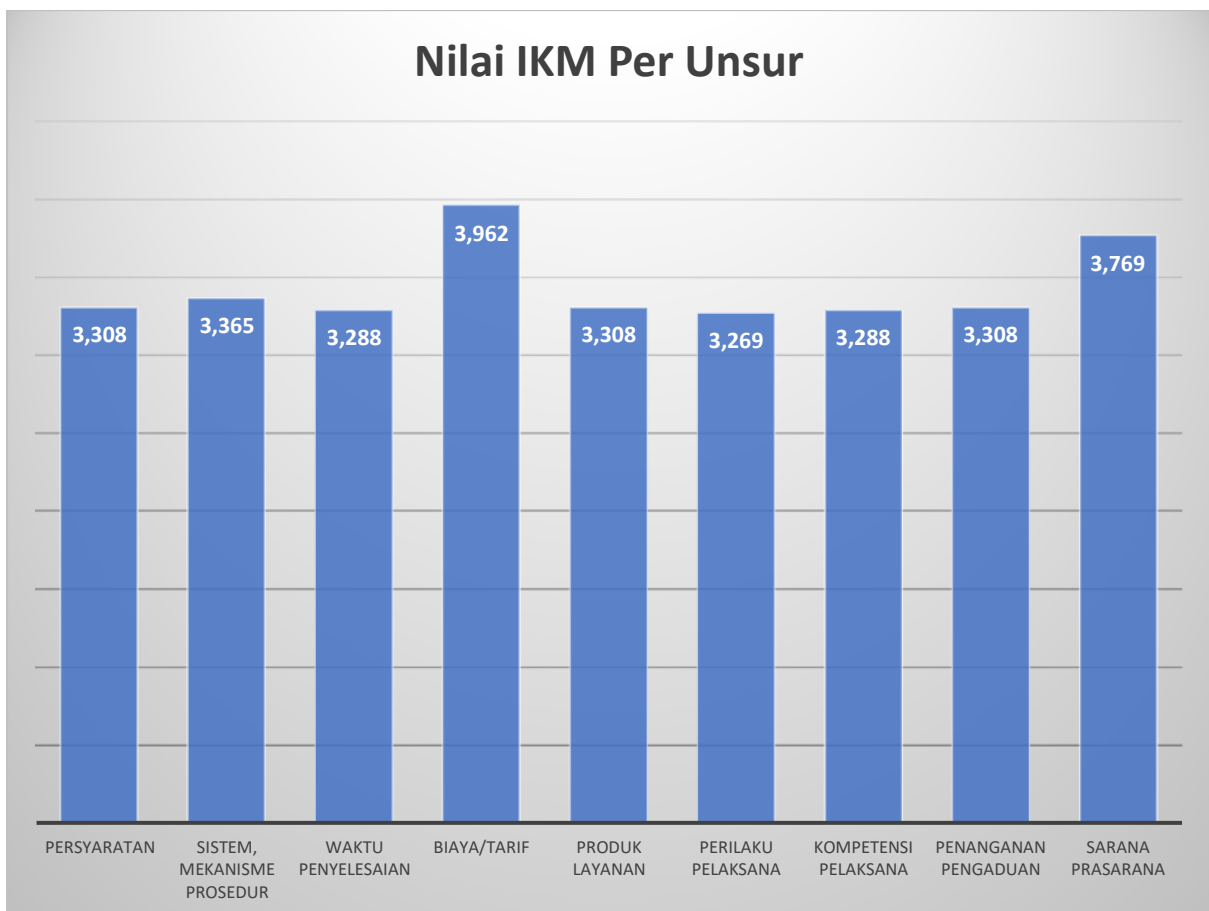
B. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data SKM

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM / Unsur	3,362	3,379	3,293	3,948	3,293	3,276	3,276	3,241	3,845
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,725 Kategori B (Baik)								

Gambar 1. Nilai IKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,269. Selanjutnya unsur Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,288 dan Unsur Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,288 termasuk unsur dengan nilai terendah.
2. Selanjutnya unsur Biaya/tarif menjadi unsur dengan penilaian tertinggi yaitu 3,962. Unsur Sarana dan Prasarana menjadi unsur dengan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,769.

Walaupun unsur yang menjadi unsur terendah masih dalam kategori Baik dan belum ada kritik serta aduan yang masuk dalam berbagai kanal aduan yang telah disediakan, namun terdapat beberapa saran dari responden SKM yang perlu mendapat perhatian diantaranya:

- “sudah berjalan dengan baik saat ini, semoga ke depan lebih baik sesuai dengan perkembangan yang ada”;
- “dimohon agar ada tim untuk tempat konsultasi”;
- “jika kami memberikan pertanyaan terkait hal yang dikerjakan mohon diberikan jawaban yg membuat kami puas”;
- “perlu dilakukan sosialisasi terhadap ASN di kota Medan tentang pengetahuan hukum dan peningkatan koordinasi antar sektoral”; dan
- “agar kiranya terlebih dahulu Inspektorat memberikan pemahaman akan pekerjaan yang sesuai dengan peraturan, sehingga OPD lebih memahami pekerjaan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Unsur Perilaku Pelaksana , Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksana masih dianggap kurang, dikarenakan SDM di Inspektorat masih membutuhkan pelatihan baik yang bersifat teknis pengawasan (*hard skill*) maupun non pengawasan (*soft skill*).

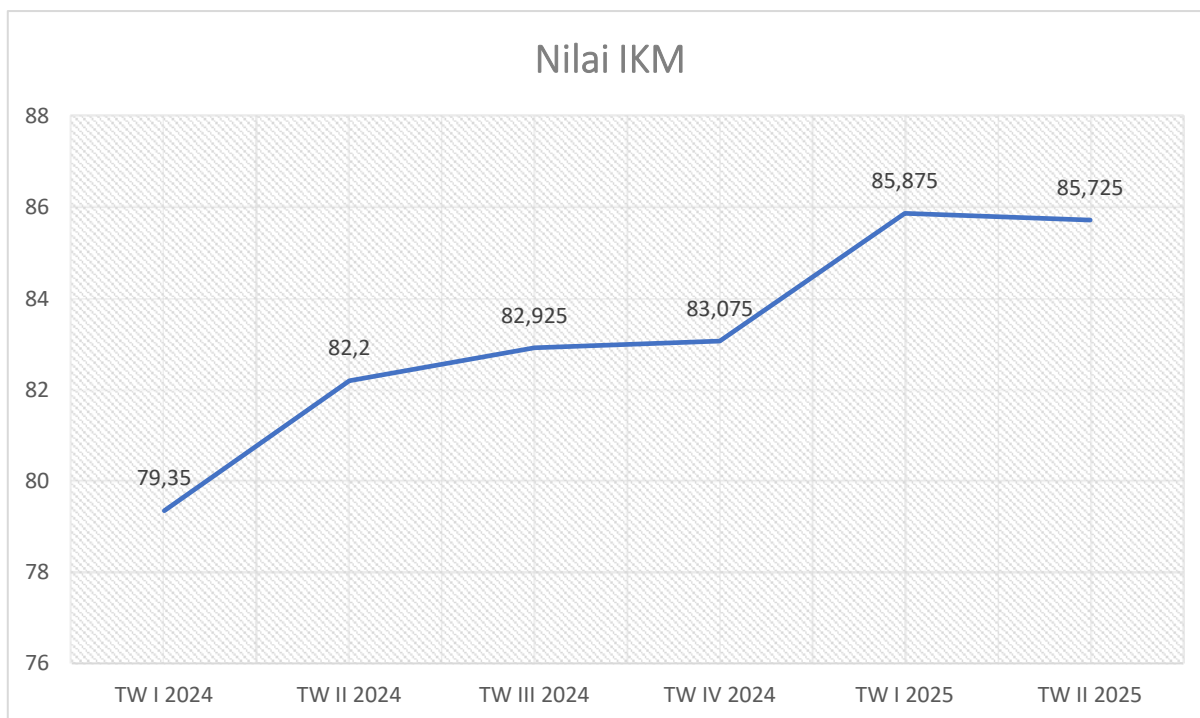
B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan SKM dituangkan dalam tabel sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan				Penanggung jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Perilaku Pelaksana	Mengikuti diklat/bimtek			√	√	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian	Mengikuti diklat/bimtek			√	√	Sekretariat
3	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti diklat/bimtek			√	√	Sekretariat

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakang terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Inspektorat Kota Medan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kota Medan menunjukkan tren positif sepanjang tahun 2024 hingga awal tahun 2025. Terlihat bahwa pada Triwulan I hingga Triwulan IV tahun 2024, capaian nilai SKM secara konsisten mengalami peningkatan. Kenaikan ini mencerminkan adanya perbaikan kualitas layanan, peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta implementasi strategi pelayanan yang lebih efektif.

Tren positif tersebut berlanjut hingga Triwulan I tahun 2025, yang mencatatkan nilai SKM tertinggi dalam periode pengamatan. Hal ini menandakan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan di tahun sebelumnya terus memberikan dampak yang signifikan terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Inspektorat.

Namun, pada Triwulan II tahun 2025 terjadi sedikit penurunan nilai SKM. Meskipun demikian, penurunan ini bersifat tidak signifikan dan masih berada dalam kategori kepuasan yang baik. Penurunan ini tetap menjadi perhatian untuk dilakukan evaluasi guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, tren SKM menunjukkan kecenderungan yang positif dan mencerminkan komitmen Inspektorat Kota Medan dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Inspektorat Kota Medan untuk Triwulan II Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh perolehan nilai SKM sebesar 85,725. Capaian ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap layanan yang diterima. Namun, jika dibandingkan dengan capaian pada Triwulan I Tahun 2025, terjadi sedikit penurunan nilai, yang meskipun tidak signifikan, tetap perlu menjadi perhatian sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan ke depan.

Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, terdapat dua unsur dengan capaian tertinggi, yaitu: Biaya/Tarif dengan nilai 3,962 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,769. Sebaliknya, terdapat tiga unsur pelayanan dengan capaian nilai terendah, yaitu: Perilaku Pelaksana (nilai 3,269), Waktu Penyelesaian (nilai 3,288), dan Kompetensi Pelaksana (nilai 3,288). Unsur ini merupakan prioritas perbaikan ke depannya.

Unsur lainnya, seperti Sistem/Mekanisme Prosedur, Persyaratan, Produk Layanan, dan Penanganan Pengaduan, memiliki nilai antara 3,308 hingga 3,365, yang masih berada dalam kategori baik namun tetap menyisakan ruang untuk penyempurnaan.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan layanan di Inspektorat Kota Medan. Kekuatan utama terletak pada aspek transparansi biaya dan ketersediaan sarana pelayanan, sementara tantangan utama masih berada pada aspek kompetensi dan perilaku petugas serta efisiensi waktu pelayanan. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan pada triwulan berikutnya harus difokuskan pada penguatan kapasitas SDM, peningkatan sikap pelayanan, serta peninjauan ulang prosedur yang berpotensi menyebabkan keterlambatan.

Temuan ini diharapkan menjadi dasar bagi perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Inspektorat, guna mewujudkan pelayanan yang semakin profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

LAMPIRAN

Survey Kepuasan Masyarakat TA 2025

Pelayanan Inspektorat Kota Medan

* Indicates required question

1. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

Laki-Laki

Perempuan

2. Pendidikan *

⌵ Dropdown

Mark only one oval.

SD

SMP

SMA

D3

S1

S2

S3

3. Pekerjaan *

Mark only one oval.

PNS

TNI

Polri

Swasta

Wirausaha

Other: _____

4. Usia *

5. Layanan yang diterima *

Check all that apply.

- Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan
- Pemberian Layanan Konsultasi/Asistensi
- Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

6. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Mark only one oval.

- 1. Tidak Sesuai
- 2. Kurang sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat sesuai

7. 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Mark only one oval.

- 1. Tidak mudah
- 2. Kurang mudah
- 3. Mudah
- 4. Sangat mudah

8. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Mark only one oval.

- 1. Tidak cepat
- 2. Kurang cepat
- 3. Cepat
- 4. Sangat cepat

9. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

Mark only one oval.

- 1. Sangat mahal
- 2. Cukup mahal
- 3. Murah
- 4. Gratis

10. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

Mark only one oval.

1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat sesuai

11. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

Mark only one oval.

1. Tidak kompeten
 2. Kurang kompeten
 3. Kompeten
 4. Sangat kompeten

12. 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

Mark only one oval.

1. Tidak sopan dan ramah
 2. Kurang sopan dan ramah
 3. Sopan dan ramah
 4. Sangat sopan dan ramah

13. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

Mark only one oval.

1. Buruk
 2. Cukup
 3. Baik
 4. Sangat baik

14. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

Mark only one oval.

1. Tidak ada
 2. Ada, tetapi tidak berfungsi
 3. Berfungsi kurang maksimal
 4. Dikelola dengan baik

15. Saran dan masukan untuk perbaikan pelayanan Inspektorat Kota Medan *

TERIMA KASIH

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

2. Hasil Olah Data SKM

Unit Pelayanan : Inspektorat Kota Medan
 Periode Penilaian : Triwulan I

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
37	3	2	2	4	3	2	3	2	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
45	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
52	2	3	3	4	3	3	2	3	2	
Σ Nilai / Unsur	172	175	171	206	172	170	171	172	196	
Nilai Rata-Rata (NRR) / Unsur	3,308	3,365	3,288	3,962	3,308	3,269	3,288	3,308	3,769	
NRR Tertimbang	0,368	0,374	0,365	0,440	0,368	0,363	0,365	0,368	0,419	3,429
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat										85,725
										Kategori B (Baik)

SKM / Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	82,692	84,135	82,212	99,038	82,692	81,731	82,212	82,692	94,231
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A