



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan IV Tahun 2025
Inspektorat Kota Medan

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal & Adaptif Kolaborasi

**#bangga
melayani
bangsa**

MEDAN UNTUK SEMUA

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 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

Medan, Januari 2026

Inspektur,



Erfin Fachrurrazi, S.S.T.P., M.Si.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 198610132006021002

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 melalui aplikasi setara.medan.go.id.

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 IV dilaksanakan selama periode triwulan IV periode tanggal 29-31 Desember 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 62 orang.

E. Analisis Data SKM

Skala pengukuran yang digunakan dalam analisis data adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008:107). Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrument yang berupa pertanyaan (kuesioner). Adapun kategori dalam skala likert yang digunakan dalam kuesioner ini adalah:

- 1 = tidak baik
- 2 = kurang baik
- 3 = baik
- 4 = sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan dalam penentuan nilai SKM adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5966	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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden survei kepuasan masyarakat adalah sebanyak 62 orang, dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Uraian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	32 orang	51,61%
		Perempuan	30 orang	48,39%
2.	Tingkat Pendidikan	SMA	1 orang	1,61%
		Diploma	6 orang	9,68%
		S1	40 orang	64,52%
		S2	15 orang	24,19,81%
		S3	0 orang	0%
3.	Pekerjaan	PNS	62 orang	100%
4.	Usia	20 – 30 tahun	8 orang	12,90%
		31 – 40 tahun	10 orang	16,13%
		41 – 50 tahun	26 orang	41,94%
		51 tahun keatas	18 orang	29,03%

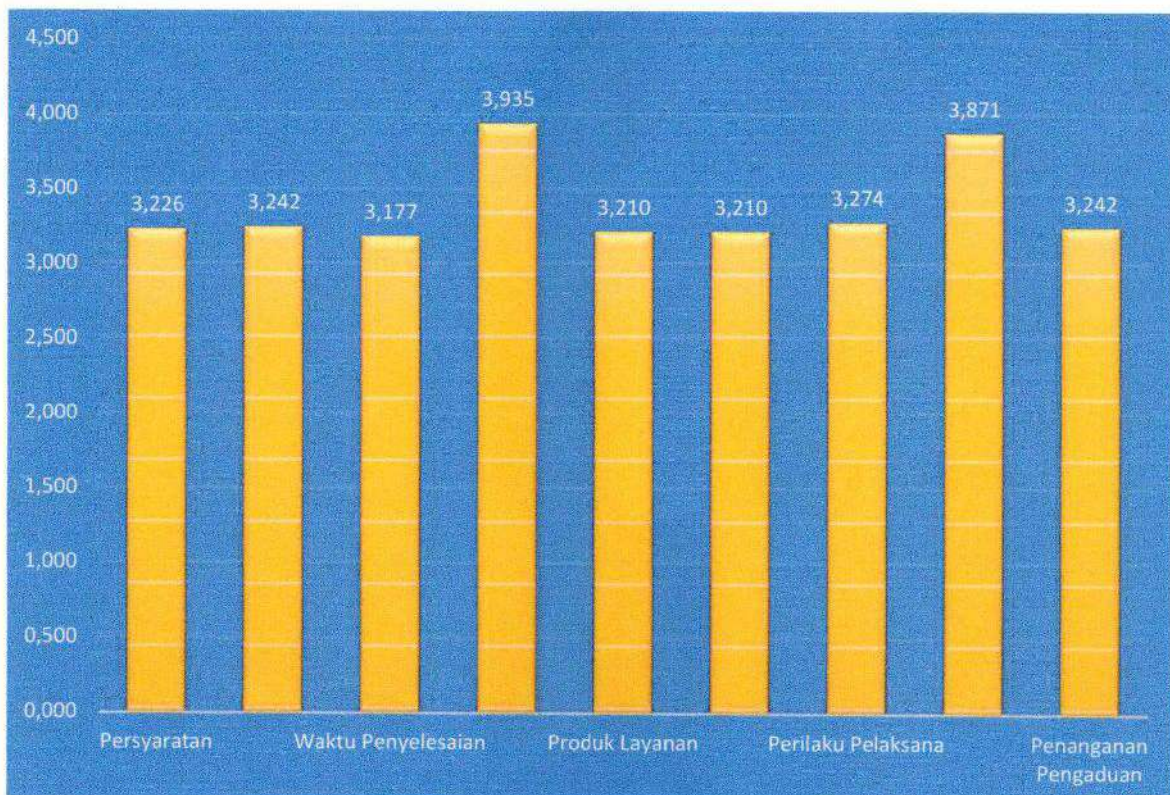
B. Indeks Kepuasan Masyarakat

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	3,226	3,242	3,177	3,935	3,210	3,210	3,274	3,871	3,242
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,41 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 dengan nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian yaitu dengan nilai 3,177, unsur produk layanan dengan nilai 3,210 dan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,210.
2. Selanjutnya unsur Biaya/tarif menjadi unsur dengan penilaian tertinggi yaitu 3,935. Unsur Sarana dan Prasana menjadi unsur dengan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,871.

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:

- "Baiknya Tugas dan Fungsi Inspektorat sebagai Pengawasan Keuangan Daerah di Kab/Kota, bukan hanya terima laporan tapi Turun Periksa Hasil Belanja Barang yg diberikan oleh OPD terkait..untuk mengurangi Penyelewengan Anggaran Daerah (khusus belanja jasa/barang)";
- "Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan aparatur melalui pelatihan berkelanjutan.";
- "Mohon untuk ditingkatkan sosialisasi perihal perundang-undangan";
- "Adanya inovasi pelayanan"; dan
- "tingkatkan lagi profesionalitas dan humanisme".

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

- unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian, produk layanan, dan kompetensi pelaksana. Rendahnya nilai waktu penyelesaian menunjukkan bahwa proses pelayanan masih dirasakan belum cukup cepat, yang dipengaruhi oleh kompleksitas tahapan pengawasan serta keterbatasan sumber daya dibandingkan dengan beban kerja. Produk layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan

pengguna dari sisi kejelasan dan ketepatan hasil, sehingga masih memerlukan penjelasan lanjutan. Sementara itu, kompetensi pelaksana menunjukkan perlunya penguatan kapasitas aparatur agar mampu mengikuti perkembangan regulasi dan tuntutan pengawasan yang semakin kompleks.

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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kepastian penyelesaian dengan penegakkan SOP dan Standar Pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat
2	Produk Layanan	Membuat informasi yang lebih jelas terkait produk layanan			√	√	Sekretariat
3	Unsur Kompetensi	Mengikuti pendidikan dan pelatihan			√	√	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:



Nilai IKM menunjukkan tren peningkatan dari Triwulan I 2024 sebesar 79,35 hingga mencapai puncak pada Triwulan I 2025 sebesar 85,875. Sepanjang tahun 2024, nilai IKM meningkat secara bertahap, mencerminkan perbaikan kualitas pelayanan. Pada Triwulan II 2025 nilai relatif stabil (85,725), namun terjadi penurunan pada Triwulan III 2025 menjadi 83,99 yang mengindikasikan adanya kendala dalam konsistensi pelayanan. Pada Triwulan IV 2025, Nilai IKM kembali meningkat menjadi 84,41. Secara umum, kinerja pelayanan berada pada kategori baik, namun masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk menjaga stabilitas dan peningkatan kualitas layanan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Inspektorat Kota Medan untuk Triwulan IV Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh perolehan nilai SKM sebesar 84,41. Capaian ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap layanan yang diterima. Capaian ini mengalami peningkatan dibandingkan triwulan sebelumnya, yang mengindikasikan bahwa upaya perbaikan layanan telah diterima dengan baik. Meski demikian, diperlukan upaya berkelanjutan untuk menjaga stabilitas dan meningkatkan mutu pelayanan.

Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, terdapat dua unsur dengan capaian tertinggi, yaitu: Biaya/Tarif dengan nilai 3,935 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,871. Sebaliknya, terdapat tiga unsur pelayanan dengan capaian nilai terendah, yaitu: unsur dengan nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian yaitu dengan nilai 3,177, unsur produk layanan dengan nilai 3,210 dan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,210. Unsur ini merupakan prioritas perbaikan ke depannya.

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 waktu penyelesaian, produk layanan, dan kompetensi pelaksana. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan pada triwulan berikutnya harus difokuskan pada pembinaan dan penguatan profesionalisme SDM pengawasan secara berkelanjutan agar lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

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

Deskripsi

Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Medan

Daftar Layanan

Tambah layanan baru...

Tambah

No	Nama Layanan	Aksi
1	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	Hapus
2	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Hapus
3	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Hapus

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai.
- Kurang sesuai.
- Sesuai.
- Sangat sesuai.

Edit Data

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah.
- Kurang mudah.
- Mudah.
- Sangat Mudah.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Sangat mahal.

Cukup mahal.

Murah.

Gratis.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Tidak sesuai.

Kurang sesuai.

Sesuai.

Sangat sesuai.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten.

Kurang kompeten.

Kompeten.

Sangat Kompeten.

Edit Data

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tidak sopan dan ramah

Kurang sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Sangat sopan dan ramah

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk

- Cukup.
- Baik
- Sangat Baik.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik.

Edit Data

Simpan Semua

Kembali

2. Hasil Olah Data SKM

Nama OPD : Inspektorat
 Nama Survey : Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Medan
 Deskripsi : Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Medan
 Total Responden : 64 orang

Nomor	Umur (tahun)	Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Service	Feedback	Tanggal	Unsur1	Unsur2	Unsur3	Unsur4	Unsur5	Unsur6	Unsur7	Unsur8	Unsur9
1	29	pns	diploma	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Sudah baik	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	49	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	mohon kalau memang tidak ada temuan katakan saja tidak ada pak	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	48	pns	sma	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Bagus	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	46	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Di perbaiki jaringan aplikasi/link SKMnya biar ASN pengisian linknya SKM lancar jaringan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	4	4	3
5	40	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	setiap produk perlu evaluasi kembali agar semua pegawai bisa lebih mudah mengaksesnya	29-12-2025	3	2	2	4	2	2	3	3	3
6	41	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Petugas sangat berkompeten	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	42	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Pelayanan saat ini sudah sangat baik	29-12-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	37	pns	s2	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Baik	29-12-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	47	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan aparatur melalui pelatihan berkelanjutan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	27	pns	diploma	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Terimakasih	29-12-2025	3	4	3	4	3	4	4	4	4
11	51	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Agar lebih ditingkatkan pelayanan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	34	pns	s2	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Mantap	29-12-2025	4	3	3	4	3	4	4	4	4
13	38	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Tingkatkan terus pelayanan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	52	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Mohon untuk ditingkatkan sosialisasi perihal perundang-undangan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	54	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Agar pelayanan nya di tingkatkan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	54	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Agar pelayanan nya di tingkatkan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	33	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Ⓟ	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	55	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Pelayanan cukup baik dan cepat	29-12-2025	4	3	4	4	3	4	4	4	4
19	54	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Tingkatkan lg pelayanan nya	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	42	pns	s2	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	.	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	54	pns	s2	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	pelayanan sudah sesuai prosedur dan memuaskan, mohon dipertahankan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	39	pns	diploma	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Lebih di tingkatkan	29-12-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	53	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Tetap semangat	29-12-2025	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	47	petani	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	dipertahankan terus keramahan pelayanannya tetap semangat	29-12-2025	3	4	3	4	4	3	4	4	3
25	47	petani	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	dipertahankan terus keramahan pelayanannya tetap semangat	29-12-2025	3	4	3	4	4	3	4	4	3
26	47	petani	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	dipertahankan terus keramahan pelayanannya tetap semangat	29-12-2025	3	4	3	4	4	3	4	4	3
27	53	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Tetap semangat	29-12-2025	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	47	petani	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	dipertahankan terus keramahan pelayanannya tetap semangat	29-12-2025	3	4	3	4	4	3	4	4	3
29	44	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Semakin baik ke depan nya	29-12-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	54	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Pelayanan dapat dipertahankan /ditingkatkan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	54	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Baik	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	30	cpns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	layanan sudah sangat baik	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	30	cpns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	layanan sudah sangat baik	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Nomor	Umur (tahun)	Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Service	Feedback	Tanggal	Unsur1	Unsur2	Unsur3	Unsur4	Unsur5	Unsur6	Unsur7	Unsur8	Unsur9
34	56	pns	s1	Laki-laki	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	Pentingnya peningkatan SDM	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	56	pns	s1	Laki-laki	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	Pentingnya peningkatan SDM	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	28	pns	diploma	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Sudah baik	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	49	pns	s2	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Pelayanannya sangat baik	29-12-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	45	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	BAIK SEMUJANYAA	29-12-2025	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	56	pns	s2	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Baik untuk dipertahankan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	44	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Adanya inovasi pelayanan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	49	pns	s1	Perempuan	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	Lebih ditingkatkan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	50	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	lebih baik lagi	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	30	cpns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	-	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	47	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Tetap semangat dan terus di pertahankan untuk pelayanannya	29-12-2025	3	3	3	4	3	4	3	4	3
45	42	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	-	29-12-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	51	pns	s2	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Terus ditingkatkan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	51	pns	s2	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Terus lakukan yang terbaik	29-12-2025	3	4	3	4	4	3	3	4	3
48	46	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Tetap meningkatkan pelayanannya nya	29-12-2025	3	3	4	3	3	3	3	3	3
49	32	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	tingkatkan lagi profesionalitas dan humanisme	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	37	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Semoga semakin baik	29-12-2025	4	4	4	4	3	4	3	4	3
51	38	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	pelayanan lebih ditingkatkan..	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	38	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	SEMAKIN DITINGKATKAN LAGI	29-12-2025	4	3	3	4	3	3	3	4	3
53	50	pns	s2	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Lanjutan	29-12-2025	4	4	3	4	3	3	3	4	4
54	41	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	tingkatkan pelayanan khususnya dalam hal reuiu SAKIP	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	49	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Lebih ditingkatkan	29-12-2025	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	45	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Pada dasarnya pelayanannya sudah baik. Agar lebih mantap lagi sebaiknya ditingkatkan	29-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	42	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	B	29-12-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	42	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	B	29-12-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	26	pns	diploma	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Sudah baik semoga makin baik lagi kedepannya	29-12-2025	4	3	3	4	3	3	3	4	4
60	57	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Mempertahankan kinerja yang sudah baik	30-12-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	53	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Baiknya Tugas dan Fungsi Inspektorat sebagai Pengawasan Keuangan Daerah di Kab/Kota, bukan hanya terima laporan tapi Turun Periksa Hasil Belanja Barang yg diberikan oleh OPD terkait. untuk mengurangi Penyelewengan Anggaran Daerah (khusus belanja jasa/barang)	30-12-2025	3	3	3	4	2	2	3	2	3
62	30	pns	diploma	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur	30-12-2025	3	3	3	4	4	4	3	4	3
Nilai Rata-rata (NRR)								3.226	3.242	3.177	3.935	3.210	3.210	3.274	3.871	3.242
Nilai Rata-rata Terbarai per Unsur (NRR x 0.111)								0.358423	0.360215	0.353047	0.437276	0.356631	0.356631	0.363799	0.430108	0.360215
Total Nilai (Σ (NRR x 0.111))								3.37634								
Nilai Akhir IKM (Σ (NRR x 0.111) x 25)								84.41								
Grade IKM								B								

Nilai SKM / Unsur	Unsur1	Unsur2	Unsur3	Unsur4	Unsur5	Unsur6	Unsur7	Unsur8	Unsur9
	80,65	81,05	79,44	98,39	80,24	80,24	81,85	96,77	81,05
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B