

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

INSPEKTORAT DAERAH

Jl. Batu Sisir – Bukit Arai Gedung PTSP, Email : inspektorat@natunakab.go.id

R A N A I



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN ATAS PELAYANAN

INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN NATUNA

SEMESTER II TAHUN 2024

NOMOR : 700.1.1.1/32/INSP.UP4/I/2025

TANGGAL : 16 Januari 2025



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
INSPEKTORAT DAERAH
Jl. Batu Sisir- Bukit Arai Gedung PTSP Email:inspektorat@natunakab.go.id
RANAI

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan atas pelayanan semester II tahun 2024 Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna. Pelaksanaan Survei Kepuasan atas Pelayanan ini berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan atas Pelayanan Inspektorat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa sebagai pengguna layanan dan untuk mendapatkan umpan balik secara berkala atas pencapaian kinerja / kualitas pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna kepada Organisasi Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Pengawasan yang selajutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Organisasi Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa yang telah berpartisipasi dengan mengisi quesioner survei ini sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Inspektur Daerah, ✱


ROBERTUS L.S. S.H.M.M, CTIA, CGCAE
NIP. 197201012000121010

DAFTAR ISI

I.	Pendahuluan	
A.	Umum	1
B.	Dasar Hukum	1
C.	Tujuan Pelaksanaan	2
D.	Sasaran	2
E.	Prinsip	2
F.	Ruang Lingkup	3
G.	Manfaat	3
H.	Penyusunan Jadwal & Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei	4
II.	Metodologi Penilaian Survei	
A.	Definisi Survei	4
B.	Metode Dan Unsur Survei.....	4
C.	Langkah – Langkah Penyusunan Survei	5
D.	Langkah – Langkah Pengolahan Data	8
III.	Hasil Survei Kepuasan Palayanan	
A.	Jumlah Responden	10
B.	Karakteristik dan Indeks Setiap Unsur Palayanan	11
IV.	Rencana Tindak Lanjut	16
V.	Penutup	
A.	Kesimpulan	17
B.	Saran	17

Lampiran

1. Surat penyampaian survei
2. Quesioner SKM
3. Pengolahan Data survei.



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA INSPEKTORAT DAERAH

Jl. Batu Sisir- Bukit Arai Gedung PTSP Email:inspektorat@natunakab.go.id
R A N A I

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2024 INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN NATUNA

I. Pendahuluan.

A. Umum.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi katagori kualitas pengawasan yang diharapkan Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa. Mengingat fungsi Inspektorat Daerah adalah melayani pengawasan serta pendampingan pada Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa maka Inspektorat Daerah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan pada setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun mekanisme survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, serta pedoman MCP KPK Tahun 2024.

Survei Kepuasan atas pelayanan untuk Semester II Tahun 2024 ini dilaksanakan semata-mata demi perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan pengawasan seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi yang mengedepankan kepuasan atas pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna terhadap pelayanan yang kami berikan.

B. Dasar Hukum.

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan atas Pelayanan Inspektorat Daerah semester II Tahun 2024 adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah nomor 12 tahun 2017 tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Pedoman MCP KPK Tahun 2024.
6. Surat Perintah Tugas Nomor : 00001/ST/6.01.05.001/2025 tanggal 02 Januari 2025.

C. Tujuan Pelaksanaan.

Survei Kepuasan atas pelayanan dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan Instansi Pemerintah dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan untuk masyarakat, adalah untuk memberikan gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan yang melaksanakan survei. Hasil Survei Kepuasan merupakan bahan bagi unit pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa dalam menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

D. Sasaran.

Sasaran penyusunan survei kepuasan adalah sebagai berikut :

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

E. Prinsip.

Dalam melaksanakan survei kepuasan pelayanan, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. Transparan, yaitu Hasil survei kepuasan pelayanan harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa.

2. Partisipatif, yaitu Dalam melaksanakan survei kepuasan pelayanan harus melibatkan peran serta Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel, yaitu Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan, yaitu Survei kepuasan pelayanan harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, yaitu Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.
6. Netralitas, yaitu Dalam melakukan survei kepuasan pelayanan, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

F. Ruang Lingkup.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna ini meliputi, penentuan unit pelayanan publik yang disurvei, penentuan teknik sampling dan Jumlah sampel, penentuan metode pengumpulan data, penyusunan instrumen, pelaksanaan pengumpulan data, monitoring dan evaluasi progres pengumpulan data, verifikasi dan validasi hasil survei, penghitungan indeks kepuasan pengguna layanan, penyusunan rekomendasi tindak lanjut dan pelaporan hasil survei. Serta dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik yang telah menerima pelayanan dari Inspektorat Daerah khususnya pada Semester II Tahun 2024.

G. Manfaat.

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan survei kepuasan pelayanan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Untuk mengetahui indeks kepuasan pelayanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Organisasi Pemerintah Daerah.

H. Penyusunan Jadwal Dan Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei.

Pelaksanaan persiapan penyusunan survei kepuasan atas pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna pada semester II tahun 2024, dimulai dari tanggal 02 sampai dengan 15 Januari 2025, sesuai dengan surat perintah tugas nomor : 00001/ST/6.01.05.001/2025 tanggal 02 Januari 2025 yang dilaksanakan pada hari kerja dan jam kerja. Dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 1.
Jadwal Pelaksanaan Survei

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan									
		02	03	06	07	08	09	10	13	14	15
1.	Menentukan responden / persiapan										
2.	Penentuan teknis survei										
3.	Melaksanakan survei										
4.	Pengumpulan, pengukuran, dan analisa data										

II. Metodologi Penelitian.

A. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan pelayanan sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei kepuasan pelayanan adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan pelayanan Inspektorat Daerah yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

B. Metode dan Unsur Survei.

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan pelayanan menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran Skala Likert, yaitu merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan pelayanan adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik,

mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 8 unsur yaitu:

No.	Unsur Pertanyaan	Keterangan
1.	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4.	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 Pelayanan.	Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6.	Penanganan Pengaduan	Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
7.	Kopetensi Pelaksana.	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
8.	Prilaku Pelaksanan	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan pendampingan dan pengawasan.
9.	Sarana dan Peralasanan	Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.
10.	Transparansi Pelayanan.	Sikap petugas pelayanan mampu bahwa informasi pelayanan yang transparan, namun harus ada perbaikan terkait aksebilitas informasi.
11.	Integritas Petugas Pelayanan.	Sikap petugas pelayanan mampu menunjukkan dan memiliki sikap integritas yang baik.

C. Langkah-Langkah Penyusunan Survei

Angka indeks survei kepuasan pelayanan yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan antara lain :

1. Penetapan Pelaksana..

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan atas pelayanan pada Inspektorat Daerah sebagai berikut :

Penanggung Jawab	:	H. ROBERTUS L.S., S.H., M.M
Pembantu Penanggungjawab	:	KISMILA, SE.I, M.M
Supervisor	:	NUR PARTA SUPRIHATIN, S.STP, M.A.P
Ketua TIM	:	AMRULLAH, SE
Anggota TIM	:	RIZKI PERMANA PUTRA, A.Md.Ak.

2. Penyiapan Bahan Survei.

2.1. Kuesioner

Dalam penyusunan survey kepuasan pelayanan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan Perangkat Daerah penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

2.2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu :

Bagian I Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II Identitas responden meliputi: jenis kelamin, masa kerja, golongan, Pendidikan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu / jam responden saat survei

Bagian III Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, masukan, kritik dan apresiasi

2.3. Bentuk Jawaban.

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Pembagian jawaban dibagi dalam 5 (lima) kategori, yaitu:

- a. Sangat tidak puas diberi nilai persepsi 1;
- b. Tidak puas diberi nilai persepsi 2;
- c. Cukup puas diberi nilai persepsi 3;
- d. Puas diberi nilai persepsi 4. dan
- e. Sangat puas diberi nilai persepsi 5.

3. Penetapan Responden.

Cara menentukan jumlah responden / sampel, tim survei sudah menentukan responden yaitu Organisasi Perangkat Daerah yang terdiri dari

1. OPD yang sasaran survei terdiri dari Kadis / Kaban, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag Perencanaan / Keuangan serta Bendahara.
2. Kecamatan yang sasaran survei terdiri dari Camat, Sekcam, Kasubbag Perencanaan/Keuangan serta Bendahara.
3. Pemerintahan Desa yang sasaran survei terdiri dari Kades, Sekdes, serta Bendahara.

4. Pengumpulan Data.

4.1. Lokasi Pengumpulan Data Responden

Pengisian kuesioner Survei Kepuasan atas Pelayanan semester II Tahun 2024 di Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna dilaksanakan dengan metode pengisian kuesioner secara online untuk, melalui link yaitu :

https://bit.ly/SURVEISKM_SEMESTER2_INSPEKTORAT2024

4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan setelah selesai melakukan survei, data tersebut download melalui google drive pada alamat survei tersebut, lalu data dikumpulkan melalui fasilitas Excel dan dievaluasi serta dianalisa ulang agar tidak terjadi data survei yang ganda.

4.3. Perangkat Pengolahan Data.

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel).

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang

mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada sembilan unsur yang harus dinilai menggunakan delapan pertanyaan. Tujuan penggunaan sebelas pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,09 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 11 (sebelas) unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

D. Langkah-Langkah Pengolahan Data.

1. Metode Pengolahan Data.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 11 (sebelas) unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Unsur yang dikaji sebanyak 11 (sebelas) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,09, sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar **25**, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

$$3,48 \times 25 = 86,91$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.
Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan
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

Sumber data : Permenpan No. 14 Tahun 2017

2. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan pelayanan dari setiap unit pelayanan Instansi Pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Survei Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,09.

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,09) + (b \times 0,09) + (c \times 0,09) + (d \times 0,09) + (e \times 0,09) + (f \times 0,09) + (g \times 0,09) + (h \times 0,09) + (i \times 0,09) + (j \times 0,09) + (k \times 0,09) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Nilai Survei adalah Nilai indeks (X)

$$0,31 + 0,31 + 0,32 + 0,32 + 0,31 + 0,32 + 0,32 + 0,32 + 0,31 + 0,31 + 0,33 = 3,48$$

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi (**Nilai Indeks x Nilai Dasar**) =
- b. Mutu pelayanan = (lihat Tabel 2, Mutu Layanan)
- c. Kinerja unit pelayanan = (lihat Tabel 2)

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, penanganan untuk perbaikan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

III. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan.

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan atas pelayanan pada Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran skala Likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 11 (sebelas) unsur yaitu, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya / tariff, produk pelayanan, penanganan pengaduan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, transparansi pelayanan, integritas petugas pelayanan.

Sedangkan pelaksanaan Survei Kepuasan atas Pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Jumlah Responden

Jumlah responden / sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan.

Tabel. 3
Target Jumlah Responden

No.	Uraian	Target Responden	Responden Yang Merespon	Persentase	Fokus Survei
1.	Survei Semester II Tahun 2024	428	254	59,35	OPD, Kecamatan serta Pemerintahan Desa.

Sumber data : Data olahan survei kepuasan Semester II Tahun 2024.

B. Karakteristik dan Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden.

$$\text{Nilai unsur pelayanan} = \frac{\text{Jumlah konversi data per pertanyaan}}{\text{Jumlah responden}} =$$

Nilai unsur pelayanan = $\frac{877}{254} = 3,45$ dan seterusnya sampai pada unsur ke sebelas.

$$\text{Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Hasil survei kepuasan pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna diperoleh data sebagai berikut :

Tebel. 4
INDEKS KEPUASAN ATAS PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN NATUNA SEMESTER II TAHUN 2024

NILAI SKM			RESPONDEN		
86,91			Jumlah Responden = 254 Orang		
			Jenis Kelamin		
			- Laki – Laki	= 192	Orang
			- Perempuan	= 62	Orang
			Masa Kerja		
			- Dibawah 5 tahun	= 34	Orang
			- 5 tahun s.d 10 tahun	= 98	Orang
			- 11 tahun s.d 20 tahun	= 79	Orang
			- 21 tahun s.d 25 tahun	= 30	Orang
			- Diatas 25 tahun	= 13	Orang
			Golongan		
			- II	= 14	Orang
			- III	= 50	Orang
			- IV	= 18	Orang
			- Non ASN (Pemerintahan Desa)	= 172	Orang
			Pendidikan		
			- SD Sederajat	= 0	Orang
			- SMP Sederajat	= 2	Orang
			- SMA Sederajat	= 126	Orang
			- D – III	= 9	Orang
			- S-I	= 106	Orang
			- S-II	= 11	Orang

No.	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3,45
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,45
3.	Waktu Penyelesaian	3,47
4.	Biaya / Tarip	3,54
5.	Produk Pelayanan	3,46
6.	Penanganan Pengaduan	3,49
7.	Kompetensi Pelaksana	3,49
8.	Prilaku Pelaksana	3,49
9.	Sarana dan prasarana	3,45
10.	Transparansi Pelayanan	3,46
11.	Integritas Petugas Pelayanan.	3,49

MUTU PELAYANAN	KINERJA
B	BAIK

Periode Survei dari tanggal 02 s/d 15 Januari 2025, Untuk Semester II Tahun 2024.

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA
PENILAIAN, SARAN DAN MAŠUKAN SANGAT BERTARUA
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI

Dari Tabel diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

I. Kateristik Berdasarkan esponden.

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan atas pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna pada Perangkat Daerah, Kecamatan dan Pemerintahan Desa dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu

1. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin, yaitu sebanyak 192 orang responden jenis kelamin laki-laki dan sebanyak 62 orang responden jenis kelamin perempuan.
2. Karakteristik berdasarkan Masa Kerja, yaitu sebanyak 34 orang responden dibawah 5 tahun masa kerja, sebanyak 98 orang responden 5 tahun s.d 10 tahun masa kerja, sebanyak 79 orang responden 11 tahun s.d 20 tahun masa kerja, sebanyak 30 orang responden 21 tahun s.d 25 tahun masa kerja, sebanyak 13 orang responden diatas 25 tahun masa kerja.
3. Karakteristik berdasarkan Golongan, yaitu sebanyak 14 orang responden golongan II, sebanyak 50 orang responden golongan III, sebanyak 18 orang responden golongan IV, dan sebanyak 172 orang responden Non ASN (Pemerintahan Desa).
4. Karakteristik berdasarkan Pendidikan, yaitu sebanyak 0 orang responden dengan pendidikan SD / Sederajat, sebanyak 2 orang responden dengan pendidikan SMP / Sederajat, sebanyak 126 orang responden dengan pendidikan SMA / Sederajat, sebanyak 9 orang responden dengan pendidikan D-III, 106 orang responden dengan pendidikan S-1, serta sebanyak 11 orang responden dengan pendidikan S-2.

II. Karakteristik Berdasarkan Setiap Unsur Pelayanan

1. Unsur Pertanyaan Persyaratan,

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 1 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Cukup Puas sebanyak 145 responden, yang menjawab Puas sebanyak 99 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 9 Responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan persyaratan dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai rata-rata 3,45, dengan nilai mutu unit pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

2. Unsur Pertanyaan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur,

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 1 responden,

yang menjawab Cukup Puas sebanyak 147 responden, yang menjawab Puas sebanyak 97 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 9 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,45, dengan nilai mutu unit pelayanan katagori **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

3. Unsur pertanyaan Waktu Penyelesaian,

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 1 responden, yang menjawab Cukup Puas sebanyak 135 responden, yang menjawab Puas sebanyak 117 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 1 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan Waktu Penyelesaian dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,47, dengan nilai mutu unit pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

4. Unsur pertanyaan Biaya / Tarif,

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Cukup Puas sebanyak 126 responden, yang menjawab Puas sebanyak 121 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 7 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan Biaya / Tarif dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,54, dengan nilai mutu unit pelayanan **A**, kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

5. Unsur pertanyaan Produk Layanan,

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 1 responden, yang menjawab Cukup Puas sebanyak 143 responden, yang menjawab Puas sebanyak 101 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 9 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi Unsur pertanyaan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,46, dengan nilai mutu unit pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

6. Unsur pertanyaan Penanganan Pengaduan.

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 2 responden,

yang menjawab Cukup Puas sebanyak 132 responden, yang menjawab Puas sebanyak 113 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 7 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,49, dengan nilai mutu unit pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

7. Unsur pertanyaan Kopetensi Pelaksana,

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 1 responden, yang menjawab Cukup Puas sebanyak 141 responden, yang menjawab Puas sebanyak 99 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 13 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan Kopetensi Pelaksana dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,49, dengan nilai mutu unit pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

8. Unsur pertanyaan Prilaku Pelaksana,

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Cukup Puas sebanyak 134 responden, yang menjawab Puas sebanyak 116 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 4 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan Prilaku Pelaksana dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,49, dengan nilai mutu unit pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

9. Unsur pertanyaan Sarana dan Prasarana

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Cukup Puas sebanyak 145 responden, yang menjawab Puas sebanyak 104 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 5 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan Sarana dan Prasarana dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,45, dengan nilai mutu unit pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

10. Unsur pertanyaan Transparansi Pelayanan.

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 1 responden,

yang menjawab Cukup Puas sebanyak 139 responden, yang menjawab Puas sebanyak 109 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 5 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan Sarana dan Prasarana dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,46, dengan nilai mutu unit pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

11. Unsur pertanyaan Integritas Petugas Pelayanan.

Pada unsur ini terdapat penjelasan, yang menjawab Sangat Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Tidak Puas sebanyak 0 responden, yang menjawab Cukup Puas sebanyak 135 responden, yang menjawab Puas sebanyak 114 responden, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 5 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Jumlah nilai konversi unsur pertanyaan Sarana dan Prasarana dibagi dengan jumlah total responden, maka terdapat nilai 3,49, dengan nilai mutu unit pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Untuk nilai SKM jumlah nilai indek unit pelayanan sebesar **3,38** dikalikan dengan nilai dasar yaitu 25 maka dihasilkan **86,91** Persen, dengan mutu unit pelayanan katagori **B** serta kinerja unit pelayanan dikatagorikan **BAIK**.

IV. Rencana Tindak Lanjut.

Dari hasil analisa tersebut diatas, dalam rangka peningkatan pelayanan pendampingan dan pengawasan, maka diprioritaskan pada unsur pertanyaan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Sehingga perlu peningkatan waktu pelaksanaan agar menunjang pelayanan yang lebih baik.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan atas pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna dilakukan melalui rapat koordinasi rencana tindak lanjut hasil evaluasi survei kepuasan atas pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan atas pelayanan Inspektorat Daerah, sebagai berikut :

Tabel 5.
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

No.	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1.	Pada 11 unsur pertanyaan tersebut harus tetap dipertahankan.	Melakukan rapat-rapat koordinasi antar lintas IRBAN membahas tentang nilai unsur survei yang harus dipertahankan.	Triwulan 3 Tahun 2025.	Inspektur Daerah Kabupaten Natuna

V. Penutup.

A. Kesimpulan.

Dari hasil survei kepuasan atas pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna Semester II Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan atas pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna Semester II Tahun 2024 sebanyak 254 orang responden;
2. Jumlah nilai rata-rata unit pelayanan 3,48 dan jumlah nilai indek unit pelayanan 3,48, sehingga dapat digambarkan pada survei Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna Semester II Tahun 2024 adalah mendapatkan nilai SKM Pelayanan sebesar **86,91** Persen dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja pelayanan pendampingan dan pengawasan adalah **BAIK**.

B. Saran.

Saran yang akan kami lakukan berdasarkan kesimpulan diatas yaitu :

1. Memberi arahan kepada seluruh ASN di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna agar didalam memberikan pelayanan wajib melaksanakan yang terbaik dengan memberikan respon yang cepat tanggap dalam proses pelayanan. Untuk unsur pertanyaan persyaratan, system mekanisme dan prosedur, sarana dan prasana harus terus dikembangkan dan diperbaharui agar memberikan keamanan dan kenyamanan selama proses koordinasi dan konsultasi baik yang bersifat offline atau online.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan setiap semester agar dapat digunakan sebagai tolak ukur dan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepannya.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan atas Pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna Semester II Tahun 2024 ini diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan mampu menjadi pelayanan pengawasan yang profesional dan berwawasan pengabdian.



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
INSPEKTORAT DAERAH

Jalan Batu Sisir - Bukit Arai Gedung PTSP
Pos-el inspektorat@natunakab.go.id

SURAT TUGAS

Nomor : 00001/ST/6.01.05.001/2025

Dasar : 1. Surat Inspektorat Daerah, Nomor : 700.1.1.2/02/INSP-IRBAN III/I/2025, Tanggal, 02 Januari 2025

MEMERINTAHKAN :

Kepada : 1. Nama : **KISMILA, SE.I., M.M.**
NIP/NRPTT/NIK : 198006132002122004
Pangkat/Golongan : Pembina / IV.a
Jabatan : Inspektur Pembantu III
Jabatan Dalam Tim : Wakil Penanggungjawab

2. Nama : **NUR PARTA SUPRIHATIN, S.STP.,M.A.P.**
NIP/NRPTT/NIK : 198403032004121001
Pangkat/Golongan : Pembina / IV.a
Jabatan : Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah Madya
Jabatan Dalam Tim : Supervisor

3. Nama : **AMRULLAH, SE**
NIP/NRPTT/NIK : 197202112000121002
Pangkat/Golongan : Penata Tk.I / III.d
Jabatan : Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Muda
Jabatan Dalam Tim : Ketua Tim

4. Nama : **RIZKI PERMANA PUTRA, A.Md.Ak**
NIP/NRPTT/NIK : 199703012022031002
Pangkat/Golongan : Pengatur / II.c
Jabatan : Auditor Pelaksana
Jabatan Dalam Tim : Anggota Tim

Untuk : Dalam Rangka Melakukan Survei Kepuasan Layanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna Semester 2 Tahun 2024 yaitu sebagai berikut :

Tujuan : Kecamatan Bunguran Timur
Tanggal Berangkat : 02 Januari 2025
Tanggal Kembali : 15 Januari 2025

Demikian Surat Tugas ini diberikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya.



Dikeluarkan di RANAI
pada tanggal 02 Januari 2025

INSPEKTUR DAERAH

H. ROBERTUS LOUIS STEVENSON,
SH., MM

NIP. 197201012000121010



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
INSPEKTORAT DAERAH

Jl. Batu Sisir – Bukit Arai Gedung PTSP Email: inspektorat@natunakab.go.id
RANAI

Ranai, 02 Januari 2025

Nomor : 700.1.1.2/02/INSP.UP4/I/2025
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Sifat : Biasa
Perihal : Survei Kepuasan Layanan Inspektorat
Daerah Kab. Natuna

Yth. 1. Kepala Perangkat Daerah Se-Kabupaten Natuna
2. Camat Se-Kabupaten Natuna
3. Kepala Desa Se-Kabupaten Natuna

di-
Tempat

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi, Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna akan melakukan survei atas kepuasan layanan yang diterima oleh stakeholder eksternal. Kepuasan layanan tersebut mencakup Pembinaan dan Pelaksanaan Pengawasan Urusan Pemerintah Daerah, Kegiatan survei akan dilaksanakan tanggal 02 Januari 2025 sampai dengan 15 Januari 2025 secara online, dengan kriteria responden sebagaimana terlampir dan Link survei semester 2 (dua) Tahun 2024 sebagai berikut: https://bit.ly/SURVEISKM_SEMESTER2_INSPEKTORAT2024.

Untuk mempermudah koordinasi dan komunikasi dalam pelaksanaan survei dapat menghubungi Sdr. Amrullah, SE (HP. 081372580069).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.



INSPEKTUR DAERAH,

ROBERTUS L. S. SH., M.M. CTIA, CGCAE
NIP. 19720101 200012 1 010

KRITERIA RESPONDEN

1. Responden Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan rincian sebagai berikut :
 - 1). Kepala OPD
 - 2). Sekretaris
 - 3). Kepala Bidang
 - 4). Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
 - 5). Bendahara
2. Responden Kecamatan dengan rincian sebagai berikut :
 - 1). Camat
 - 2). Sekcam
 - 3). Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
 - 4). Bendahara
3. Responden Perangkat Desa dengan rincian sebagai berikut :
 - 1). Kepala Desa
 - 2). Sekretaris Desa
 - 3). Bendahara

**INSPEKTUR DAERAH,**

ROBERTUS L. S, SH.,M.M. CTIA, CGCAE
NIP 19720101 200012 1 010

Survei Kepuasan Atas Pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna Semester II Tahun 2024

Bapak/Ibu/Saudara/i, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Natuna, kami mohon bantuannya untuk dapat berpartisipasi dalam survei melalui link yang kami bagikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

* Indicates required question

DATA RESPONDEN

Data Responden Wajib Isi

1. Instansi *

2. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

3. Usia *

Mark only one oval.

☐ Dibawah 20 Tahun

☐ 21 Tahun s/d 30 Tahun

☐ 31 Tahun s/d 40 Tahun

☐ 41 Tahun s/d 50 Tahun

☐ 50 Tahun s/d 60 Tahun

4. Masa Kerja *

Mark only one oval.

- ☐ Dibawah 5 Tahun
- ☐ 5 Tahun s/d 10 Tahun
- ☐ 11 Tahun s/d 20 Tahun
- ☐ 21 Tahun s/d 25 Tahun
- ☐ Diatas 25 Tahun

5. Pendidikan *

Mark only one oval.

- ☐ SD / Sederajat
- ☐ SMP / Sederajat
- ☐ SMA / Sederajat
- ☐ D-3
- ☐ S-1
- ☐ S-2

6. Golongan *

Mark only one oval.

- ☐ II (Dua)
- ☐ III (Tiga)
- ☐ IV (Empat)
- ☐ Non ASN (Perangkat Desa)

DAFTAR PERTANYAAN

Untitled Section

7. 1. Apakah persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan sudah jelas dan mudah dipenuhi ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

8. 2. Apakah prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

9. 3. Apakah waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

10. 4. Apakah biaya atau tarif pelayanan sudah sesuai dan diinformasikan dengan jelas ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
☐ Tidak Puas
☐ Cukup Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

11. 5. Apakah Anda puas dengan kualitas produk layanan yang diberikan ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
☐ Tidak Puas
☐ Cukup Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

12. 6. Apakah pengaduan Anda ditangani dengan baik dan cepat ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
☐ Tidak Puas
☐ Cukup Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

13. 7. Apakah petugas pelayanan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
☐ Tidak Puas
☐ Cukup Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

14. 8. Apakah petugas pelayanan bersikap ramah, sopan, dan profesional ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
☐ Tidak Puas
☐ Cukup Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

15. 9. Apakah sarana dan prasarana yang digunakan sudah memadai ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Pas
☐ Tidak Puas
☐ Cukup Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

16. 10. Apakah informasi mengenai pelayanan sudah disampaikan dengan transparan ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

17. 11. Apakah petugas pelayanan menunjukkan integritas yang baik dalam bekerja ? *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Tidak Puas
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN PELAYANAN
PER-RESPONDEN DAN PER-UNSUR PELAYANAN
SEMESTER II TAHUN 2024**

Nomor Urut Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
24	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
26	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
32	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nomor Urut Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
57	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
60	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
67	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
71	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
81	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
83	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
85	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
104	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
105	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
112	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Urut Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
123	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
127	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
130	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4
132	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
134	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
138	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
139	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	4	3	2	3	3	3	3	5	5
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
150	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
153	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
154	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
162	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
167	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5
168	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
172	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3

Nomor Urut Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
176	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
177	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
178	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
182	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
186	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
187	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
190	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4
202	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
204	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
206	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4
209	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
210	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
215	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
216	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
232	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4

Nomor Urut Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3
235	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
236	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
238	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
239	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
244	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Jumlah Unsur Setelah di Komversikan	=	877	876	881	898	880	887	886	886	876	880	886
Nilai Rata-Rata Unit Pelayanan	=	3,45	3,45	3,47	3,54	3,46	3,49	3,49	3,49	3,45	3,46	3,49
Jumlah Nilai Rata - Rata Unit Pelayanan	=	3,48										
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	=	0,09										
Nilai Indek Unit Pelayanan	=	0,31	0,31	0,32	0,32	0,31	0,32	0,32	0,32	0,31	0,31	0,32
Jumlah Indek Unit Palayanan	=	3,48										
Nilai Dasar	=	25										

Nilai SKM unit Pelayanan	=	86,91
Mutu Pelayanan	=	B
Kinerja Pelayanan	=	BAIK

KERTAS KERJA
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN ATAS PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH SEMESTER II TAHUN 2024

No.	Unsur Pertanyaan	Pertanyaan	Nilai		Persentase	Nilai Rata-Rata Unit Pelayanan	Nilai Indeks Unit Pelayanan	Mutu Unit Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	Apakah persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan sudah jelas dan mudah dipenuhi ?	1	Sangat Tidak Puas	0,39 %	3,45	0,31	B	BAIK
			0	Tidak Puas	0,00 %				
			145	Cukup Puas	57,09 %				
			99	Puas	38,98 %				
			9	Sangat Puas	3,54 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Apakah prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,45	0,31	B	BAIK
			1	Tidak Puas	0,39 %				
			147	Cukup Puas	57,87 %				
			97	Puas	38,19 %				
			9	Sangat Puas	3,54 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			
3	Waktu Penyelesaian	Apakah waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,47	0,32	B	BAIK
			1	Tidak Puas	0,39 %				
			135	Cukup Puas	53,15 %				
			117	Puas	46,06 %				
			1	Sangat Puas	0,39 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			
4	Biaya / Tarif	Apakah biaya atau tarif pelayanan sudah sesuai dan diinformasikan dengan jelas ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,54	0,32	A	SANGAT BAIK
			0	Tidak Puas	0,00 %				
			126	Cukup Puas	49,61 %				
			121	Puas	47,64 %				
			7	Sangat Puas	2,76 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			

No.	Unsur Pertanyaan	Pertanyaan	Nilai		Persentase	Nilai Rata-Rata Unit Pelayanan	Nilai Indeks Unit Pelayanan	Mutu Unit Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
5	Produk Pelayanan	Apakah Anda puas dengan kualitas produk layanan yang diberikan ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,46	0,31	B	BAIK
			1	Tidak Puas	0,39 %				
			143	Cukup Puas	56,30 %				
			101	Puas	39,76 %				
			9	Sangat Puas	3,54 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			
6	Penanganan Pengaduan	Apakah pengaduan Anda ditangani dengan baik dan cepat ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,49	0,32	B	BAIK
			2	Tidak Puas	0,79 %				
			132	Cukup Puas	51,97 %				
			113	Puas	44,49 %				
			7	Sangat Puas	2,76 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			
7	Kopetensi Pelaksana	Apakah petugas pelayanan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,49	0,32	B	BAIK
			1	Tidak Puas	0,39 %				
			141	Cukup Puas	55,51 %				
			99	Puas	38,98 %				
			13	Sangat Puas	5,12 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			
8	Perilaku Pelaksana	Apakah petugas pelayanan bersikap ramah, sopan, dan profesional ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,49	0,32	B	BAIK
			0	Tidak Puas	0,00 %				
			134	Cukup Puas	52,76 %				
			116	Puas	45,67 %				
			4	Sangat Puas	1,57 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			
9	Sarana dan Prasarana	Apakah sarana dan prasarana yang digunakan sudah memadai ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,45	0,31	B	BAIK
			0	Tidak Puas	0,00 %				
			145	Cukup Puas	57,09 %				
			104	Puas	40,94 %				
			5	Sangat Puas	1,97 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			

No.	Unsur Pertanyaan	Pertanyaan	Nilai		Persentase	Nilai Rata-Rata Unit Pelayanan	Nilai Indeks Unit Pelayanan	Mutu Unit Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
10.	Transparansi Pelayanan	Apakah informasi mengenai pelayanan sudah disampaikan dengan transparan ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,46	0,31	B	BAIK
			1	Tidak Puas	0,39 %				
			139	Cukup Puas	54,72 %				
			109	Puas	42,91 %				
			5	Sangat Puas	1,97 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			
11.	Integritas Petugas Pelayanan	Apakah petugas pelayanan menunjukkan integritas yang baik dalam bekerja ?	0	Sangat Tidak Puas	0,00 %	3,49	0,32	B	BAIK
			0	Tidak Puas	0,00 %				
			135	Cukup Puas	53,15 %				
			114	Puas	44,88 %				
			5	Sangat Puas	1,97 %				
		Jumlah		254	Orang	100,00 %			

INDEKS KEPUASAN ATAS PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN NATUNA
SEMESTER II TAHUN 2024

NILAI SKM

86.91

No.	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3,45
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,45
3.	Waktu Penyelesaian	3,47
4.	Biaya / Tarif	3,54
5.	Produk Pelayanan	3,46
6.	Penanganan Pengaduan	3,49
7.	Kopetensi Pelaksana	3,49
8.	Perilaku Pelaksana	3,49
9.	Sarana dan Prasarana	3,45
10..	Transparansi Pelayanan	3,46
11.	Integritas Petugas Pelayanan	3,49

MUTU PELAYANAN	KINERJA
B	BAIK

RESPONDEN

Jumlah Responden	=	254 Orang
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	=	192 Orang
Perempuan	=	62 Orang
Masa Kerja		
- Dibawah 5 tahun	=	34 Orang
- 5 tahun s.d 10 tahun	=	98 Orang
- 11 tahun s.d 20 tahun	=	79 Orang
- 21 tahun s.d 25 tahun	=	30 Orang
- Diatas 25 tahun	=	13 Orang
Golongan		
- II	=	14 Orang
- III	=	50 Orang
- IV	=	18 Orang
- Non ASN (Pemerintahan Desa)	=	172 Orang
Pendidikan		
- SD Sederajat	=	0 Orang
- SMP Sederajat	=	2 Orang
- SMA Sederajat	=	126 Orang
- D- III	=	9 Orang
- S-1	=	106 Orang
- S-2	=	11 Orang

Periode Survei dari tanggal 2 s/d 15 Januari 2025, Untuk Semester II Tahun 2024.

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA
PENILAIAN, SARAN DAN MASUKAN SANGAT BERTARUFA
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI