

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MITRA/ MASYARAKAT (SKM)

# 2024



INSPEKTORAT DAERAH  
KOTA MAGELANG

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN**  
**MASYARAKAT/MITRA (SKM)**  
**TAHUN 2024**

**INSPEKTORAT DAERAH KOTA MAGELANG**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan Inspektorat Daerah Kota Magelang adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat/mitra layanan. Survei kepuasan masyarakat/mitra merupakan wujud evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada Tahun 2024 pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra yang dilakukan Inspektorat Daerah Kota Magelang terhadap 9 jenis layanan terhadap masyarakat/mitra sebagai obyek survei, yaitu terdiri dari: Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan (Monitoring), Konsultasi (Consulting), Pendampingan/Asistensi, Sosialisasi, Fasilitasi Magang, dan Penyelenggaraan Kegiatan AntiKorupsi dengan jumlah responden sebanyak 127 responden yang dilaksanakan mulai bulan Agustus sampai dengan 30 November 2024. Dari pelaksanaan survei kepuasan mitra tersebut, hasilnya diperoleh nilai Indeks Kepuasan Mitra (IKM) rata-rata sebesar **86,22** dengan mutu pelayanan **B** atau dikategorikan **Baik**, hal ini menunjukkan bahwa capaian kinerja pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kota Magelang adalah baik.

Untuk selanjutnya survei kepuasan masyarakat/mitra perlu dilakukan secara berkesinambungan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Magelang, Desember 2024

INSPEKTUR DAERAH KOTA MAGELANG

  
**LARSITA, S.E., M.Sc., CGCAE**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19661202 199003 1 008

# DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| Halaman Judul .....   | 1       |
| Ringkasan Eksekutif .....   | 3       |
| Daftar Isi .....  | 4       |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 6       |
| A. Latar Belakang .....   | 6       |
| B. Dasar Hukum .....  | 6       |
| C. Tujuan dan Manfaat .....   | 7       |
| D. Batasan Pengertian .....   | 7       |
| E. Sistematika .....  | 9       |
| BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/MITRA .....                 | 10      |
| A. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra .....                           | 10      |
| B. Responden Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra .....                       | 10      |
| C. Metode Pengumpulan Data .....  | 11      |
| D. Metode Pengolahan Data .....   | 12      |
| BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/MITRA .....                      | 15      |
| A. Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra pada Inspektorat Daerah Kota Magelang | 15      |
| B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Kota Magelang 2024 | 19      |
| BAB IV PENUTUP .....  | 29      |
| A. Kesimpulan .....   | 29      |
| B. Saran Masukan .....  | 30      |
| C. Rencana Tindak Lanjut .....  | 31      |

## LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan. Salah satu cara untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan adalah dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

Dengan survei ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang obyektif, independen dan jelas terkait kinerja pelayanan, harapan pengguna layanan dan upaya-upaya tepat dalam menciptakan suatu mekanisme pelayanan publik yang prima sesuai harapan pengguna layanan.

### **B. DASAR HUKUM**

Dasar hukum yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

5. Surat Edaran Sekretaris Daerah Kota Magelang Nomor 445.64/506/134 tanggal 23 Juli 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Persepsi Kualitas Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kota Magelang Tahun 2024

### C. TUJUAN DAN MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat/mitra sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kota Magelang.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat/mitra antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Inspektorat Daerah Kota Magelang;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Inspektorat Daerah Kota Magelang.

### D. BATASAN PENGERTIAN

Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra yang dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik yaitu Inspektorat Daerah Kota Magelang Tahun 2024 mengacu pada Prinsip Pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dijabarkan dalam 9 (sembilan) unsur pelayanan yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Adapun 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut meliputi:

***Laporan Survei Kepuasan Mitra/Masyarakat (SKM)***

Tahun 2024

Hal. 6 dari 32

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana adalah benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain itu juga ditambahkan 2 (dua) unsur pelayanan terkait dengan pencegahan korupsi, yaitu:

1. Transparansi, yaitu keterbukaan dan kejujuran dalam menyampaikan informasi, baik yang diatur oleh undang-undang maupun tidak.
2. Integritas adalah bertindak secara konsisten antara apa yang dikatakan dengan tingkah lakunya sesuai nilai-nilai yang dianut (nilai-nilai dapat berasal dari nilai kode etik di tempat bekerja, nilai masyarakat atau nilai moral pribadi).

## **E. SISTEMATIKA**

### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Tujuan dan Manfaat
- D. Batasan Pengertian
- E. Sistematika

### **BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/MITRA**

- A. Obyek Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra
- B. Responden Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra
- C. Metode Pengumpulan Data
- D. Metode Pengolahan Data

### **BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/MITRA**

- A. Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra pada Inspektorat Daerah Kota Magelang.
- B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra Inspektorat Daerah Kota Magelang Tahun 2024.

### **BAB IV PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran Masukan
- C. Rencana Tindak Lanjut

### **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/MITRA**

#### **A. OBYEK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/MITRA**

Survei kepuasan masyarakat/mitra yang dilakukan untuk mengetahui kinerja dan tingkat kepuasan penerima pelayanan atas penyelenggara pelayanan publik yang ada di Inspektorat Daerah Kota Magelang, dilaksanakan dengan menggunakan instrumen sebagai alat bantu dalam pengumpulan data primer berbentuk kuesioner, dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan dan jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan.

Adapun obyek dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra Inspektorat Daerah Kota Magelang Tahun 2024 meliputi 9 jenis layanan terhadap masyarakat/mitra sebagai obyek survei, yaitu terdiri dari: Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan (Monitoring), Konsultasi (Consulting), Pendampingan/Asistensi, Sosialisasi, Fasilitasi Magang, dan Penyelenggaraan Kegiatan AntiKorupsi.

#### **B. RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/MITRA**

Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra Inspektorat Daerah Kota Magelang Tahun 2024 menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun responden ditentukan berdasarkan *accidental sampling*, artinya bahwa yang menjadi responden adalah orang yang ditemui sedang meminta pelayanan pada suatu unit penyelenggara pelayanan publik yang disurvei. Sesuai dengan cakupan masing-masing jenis pelayanan publik dalam penentuan responden dengan jumlah responden setiap bulannya untuk masing-masing jenis pelayanan berbeda. Dalam hal ini responden diambil pada saat yang bersangkutan meminta informasi dan menerima layanan di Inspektorat Daerah Kota Magelang

melalui metode pengisian kuesioner pertanyaan dengan sistem aplikasi SKM dengan nama SISKA IDAMAN (Sistem Informasi Survei Kepuasan Mitra Inspektorat Daerah Kota Magelang). Penggunaan aplikasi Siska Idaman ini dimaksudkan untuk mempermudah pelaksanaan survei terhadap pengguna layanan tanpa perlu dilakukan tatap muka dengan secara langsung sehingga dapat dilaksanakan dimanapun dan kapan pun tidak terikat pada tempat dan waktu tertentu dalam pengisian kuesionernya.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei kepuasan masyarakat/mitra, jumlah responden setiap bulannya berbeda-beda, dimana untuk tahun 2024 ini mulai dilakukan pada bulan Agustus hingga November 2024, dengan kriteria responden adalah orang yang saat pencacahan berada di unit layanan untuk mendapatkan layanan atau orang yang pernah menerima layanan dari unit-unit layanan tersebut. Adapun daftar jumlah responden setiap bulannya yang menjadi obyek survei adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Jumlah Responden Yang Menjadi Obyek Survei**

| NO           | BULAN                   | JUMLAH RESPONDEN |
|--------------|-------------------------|------------------|
| 1            | Agustus – Desember 2024 | 127              |
| <b>Total</b> |                         | <b>127</b>       |

*Sumber: Inspektorat Daerah Kota Magelang*

Bedasarkan jumlah responden yang menjadi obyek survei pada bulan Agustus – Desember 2024 yaitu sebanyak 127 orang.

### **C. METODE PENGUMPULAN DATA**

Metode pengumpulan data primer dari tiap-tiap responden diperoleh dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap indikator pelayanan. Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat

baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Jawaban dari pertanyaan terbagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

#### D. METODE PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra Inspektorat Daerah Kota Magelang Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

##### 1. Pengukuran Skala *Likert*

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur pelayanan diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit penyelenggara pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{TOTAL NILAI PERSEPSI PER UNSUR}}{\text{TOTAL UNSUR YANG TERISI}} \times \text{NILAI PENIMBANG}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, rumusnya sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit penyelenggara pelayanan} \quad \times \quad 25$$

## 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputer, yaitu:

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 11 (U11).
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit penyelenggara pelayanan, yaitu dengan:

- 1) Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

Kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

- 2) Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,09 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

- 3) Mencari nilai indeks per unsur pelayanan

Untuk mendapatkan nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

- 4) Mencari nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan

Untuk mendapatkan nilai kepuasan konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

- 5) Mencari nilai kepuasan masyarakat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan Untuk mengetahui nilai kepuasan unit pelayanan, didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur konversi.
- 6) Mencari nilai kepuasan masyarakat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan Untuk mengetahui nilai kepuasan unit penyelenggara pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 11 unsur konversi.

|  |
|--|
| <b>NILAI KEPUASAN = JUMLAH DARI 11 UNSUR NILAI KEPUASAN KONVERSI</b> |
|--|

Hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan tersebut kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval, yang meliputi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan sebagaimana tabel di bawah ini:

**Tabel 2.2**  
**Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan,**  
**Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit penyelenggara pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|--|
| 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: PermenPAN No 14 Tahun 2017*

Berdasarkan hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan yang diklasifikasikan ke dalam empat interval, yang meliputi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan yang mana Nilai Interval dimulai dari 1 hingga 4 dengan Nilai Interval Konversi (NIK) dari 25 hingga 100. Berdasarkan Mutu Pelayanan dari ke empat interval berbeda-beda. Nilai Persepsi 1 mempunyai Mutu Pelayanan D yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Tidak Baik.

Nilai Persepsi 2 mempunyai Mutu Pelayanan C yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Kurang Baik. Nilai Persepsi 3 mempunyai Mutu Pelayanan B yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Baik. Nilai Persepsi 4 mempunyai Mutu Pelayanan A yang berarti Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Sangat Baik.

### BAB III

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra Inspektorat Daerah Kota Magelang yang dilaksanakan bulan September Tahun 2024 dengan penilaian berdasarkan pada 9 (sembilan) unsur/variabel pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu juga ditambahkan 2 (dua) unsur pelayanan terkait dengan pencegahan korupsi, yaitu Transparansi dan Integritas.

Adapun berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan terhadap layanan yang ada di Inspektorat Daerah Kota Magelang, berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan masyarakat:

#### A. Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kota Magelang

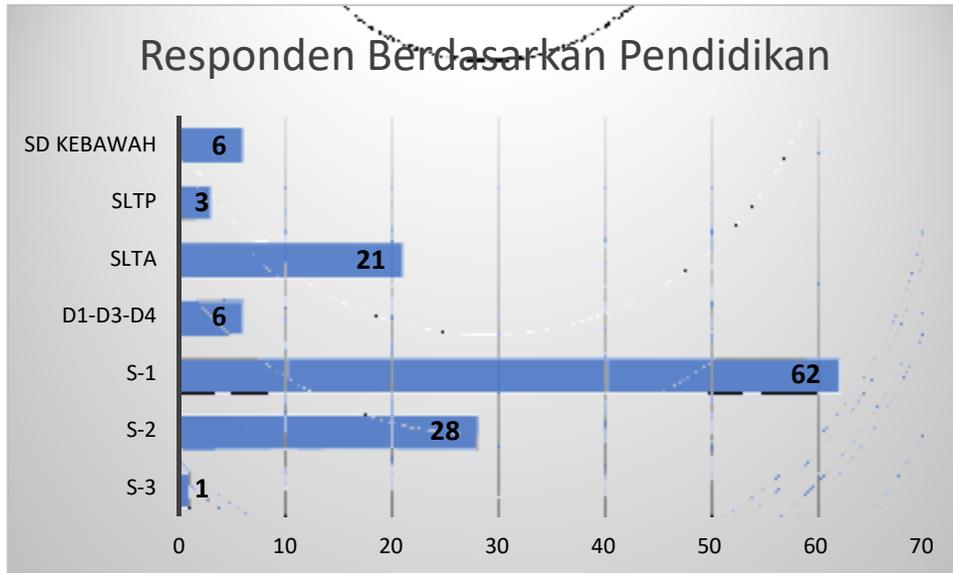
Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Kota Magelang pada bulan September 2024 sebanyak 127 responden, yang komposisinya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 3.1**  
**Responden Survei Berdasarkan Jenis Kelamin**



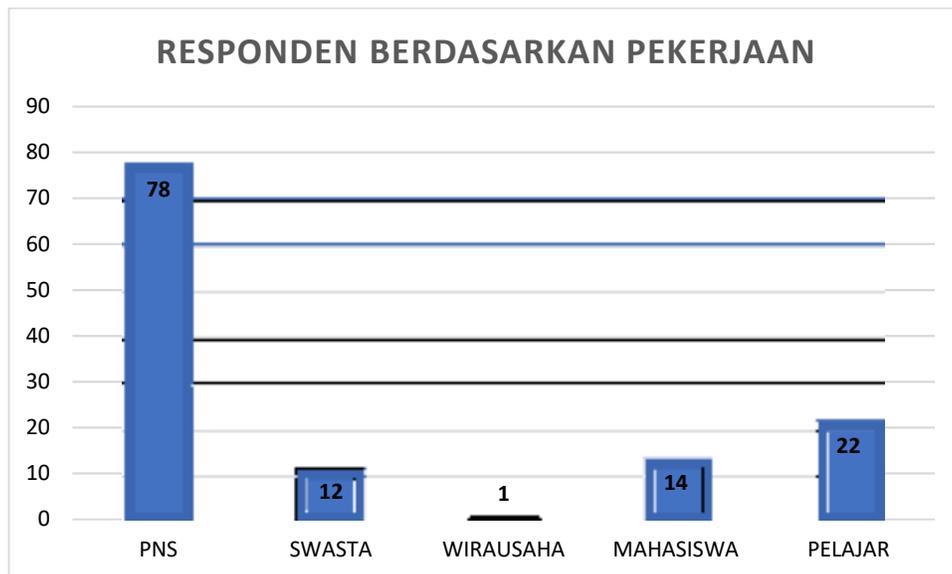
*Sumber: Inspektorat Daerah Kota Magelang*

**Gambar 3.2**  
**Responden Survei Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



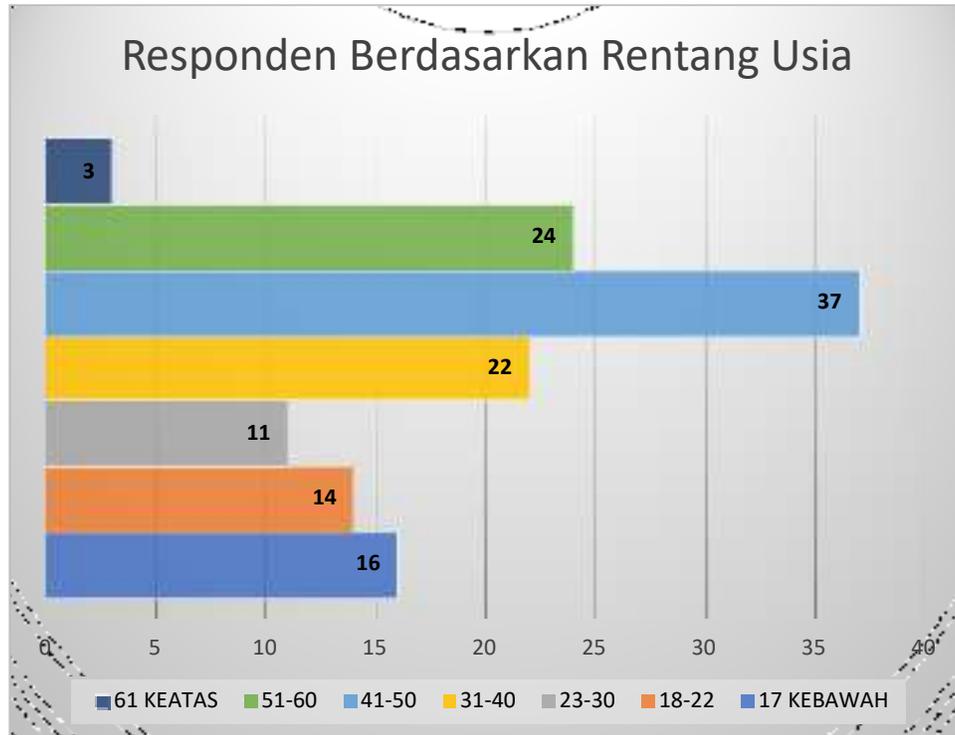
Sumber: Inspektorat Daerah Kota Magelang

**Gambar 3.3**  
**Responden Survei Berdasarkan Jenis Pekerjaan**



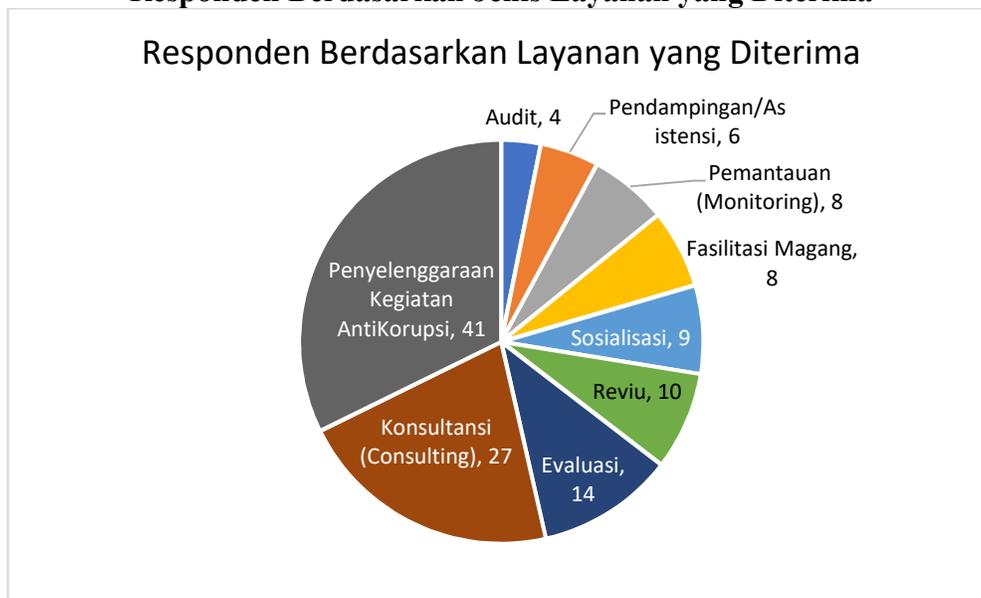
Sumber: Inspektorat Daerah Kota Magelang

**Gambar 3.4**  
**Responden Survei Berdasarkan Rentang Usia**



Sumber: Inspektorat Daerah Kota Magelang

**Gambar 3.5**  
**Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima**



Sumber: Inspektorat Daerah Kota Magelang

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat/mitra terhadap pelayanan pada Inspektorat Daerah Kota Magelang yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat serta harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

## B. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra Inspektorat Daerah Kota Magelang pada Tahun 2024

Tabel 3.1  
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra  
 Inspektorat Daerah Kota Magelang  
 Tahun 2024

### 1. Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi

| #  | Tanggal Survey   | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | Total Nilai |
|----|------------------|------|---------------|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------------|
| 1  | 11/4/2024 1:55   | 53   | L             | S-2        | PNS       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 43          |
| 2  | 11/7/2024 12:17  | 39   | P             | S-2        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 35          |
| 3  | 11/16/2024 21:59 | 50   | P             | S-3        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 36          |
| 4  | 11/18/2024 21:13 | 17   | P             | SLTA       | PELAJAR   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 42          |
| 5  | 11/25/2024 16:44 | 29   | L             | S-2        | PNS       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 43          |
| 6  | 11/25/2024 18:46 | 20   | L             | SLTA       | MAHASISWA | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 33          |
| 7  | 11/26/2024 5:14  | 17   | L             | SLTA       | PELAJAR   | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 36          |
| 8  | 11/26/2024 6:01  | 18   | P             | SLTA       | PELAJAR   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 36          |
| 9  | 11/26/2024 10:16 | 20   | L             | S-1        | MAHASISWA | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 43          |
| 10 | 11/26/2024 21:11 | 38   | P             | SLTA       | SWASTA    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 43          |
| 11 | 11/27/2024 9:57  | 25   | L             | S-1        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 4   | 33          |
| 12 | 11/28/2024 8:53  | 23   | L             | S-1        | SWASTA    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3   | 3   | 33          |
| 13 | 11/28/2024 11:05 | 31   | P             | S-1        | SWASTA    | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 36          |
| 14 | 11/28/2024 11:06 | 17   | P             | SLTA       | PELAJAR   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 38          |
| 15 | 11/28/2024 11:08 | 40   | P             | S-2        | PNS       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 43          |
| 16 | 11/28/2024 11:42 | 24   | P             | D1-D3-D4   | PNS       | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 37          |
| 17 | 11/28/2024 17:59 | 17   | P             | SLTA       | PELAJAR   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 34          |
| 18 | 11/29/2024 17:22 | 17   | P             | SD Kebawah | PELAJAR   | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 39          |
| 19 | 11/29/2024 17:28 | 27   | P             | S-1        | SWASTA    | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 39          |
| 20 | 11/29/2024 18:12 | 39   | L             | S-1        | SWASTA    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 43          |

|                        |                  |    |   |            |           |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |              |
|------------------------|------------------|----|---|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| 21                     | 11/29/2024 19:50 | 20 | L | SLTA       | MAHASISWA | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 43           |
| 22                     | 11/29/2024 20:36 | 37 | P | D1-D3-D4   | SWASTA    | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 34           |
| 23                     | 11/29/2024 20:37 | 42 | L | SLTA       | SWASTA    | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 34           |
| 24                     | 11/29/2024 22:03 | 31 | L | S-1        | PNS       | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 33           |
| 25                     | 11/29/2024 22:09 | 31 | P | S-1        | WIRUSAHA  | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 42           |
| 26                     | 11/30/2024 2:41  | 36 | P | S-1        | SWASTA    | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 41           |
| 27                     | 11/30/2024 6:45  | 17 | L | SD Kebawah | PELAJAR   | 4          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          | 3          | 4          | 3          | 4          | 38           |
| 28                     | 11/30/2024 9:22  | 21 | P | SLTA       | MAHASISWA | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 43           |
| 29                     | 11/30/2024 10:01 | 17 | L | SLTA       | PELAJAR   | 4          | 3          | 3          | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 3          | 3          | 4          | 39           |
| 30                     | 11/30/2024 11:00 | 17 | P | SLTA       | PELAJAR   | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 43           |
| 31                     | 11/30/2024 17:13 | 33 | P | D1-D3-D4   | SWASTA    | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 41           |
| 32                     | 11/30/2024 17:40 | 27 | L | S-1        | MAHASISWA | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 1          | 3          | 3          | 3          | 32           |
| 33                     | 11/30/2024 19:38 | 17 | P | SLTA       | PELAJAR   | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 4          | 41           |
| 34                     | 11/30/2024 20:35 | 17 | P | SLTP       | PELAJAR   | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 33           |
| 35                     | 11/30/2024 20:36 | 29 | L | S-1        | PNS       | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 43           |
| 36                     | 11/30/2024 21:44 | 33 | P | S-1        | PNS       | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          | 36           |
| 37                     | 11/30/2024 22:10 | 33 | L | S-1        | SWASTA    | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 43           |
| 38                     | 11/30/2024 22:15 | 32 | P | S-2        | PNS       | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 35           |
| 39                     | 11/30/2024 23:18 | 17 | P | SLTA       | PELAJAR   | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 34           |
| 40                     | 11/30/2024 23:23 | 18 | P | SLTP       | PELAJAR   | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 34           |
| 41                     | 11/30/2024 23:49 | 30 | P | S-1        | PNS       | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 43           |
| <b>Σ NILAI / UNSUR</b> |                  |    |   |            |           | <b>143</b> | <b>141</b> | <b>140</b> | <b>155</b> | <b>141</b> | <b>143</b> | <b>144</b> | <b>155</b> | <b>138</b> | <b>123</b> | <b>147</b> | <b>1570</b>  |
| NRR / UNSUR            |                  |    |   |            |           | 3.49       | 3.44       | 3.41       | 3.78       | 3.44       | 3.49       | 3.51       | 3.78       | 3.37       | 3.00       | 3.59       | <b>38.29</b> |
| NRR TERTIMBANG / UNSUR |                  |    |   |            |           | 0.32       | 0.31       | 0.31       | 0.34       | 0.31       | 0.32       | 0.32       | 0.34       | 0.31       | 0.27       | 0.33       | <b>3.48</b>  |
| Nilai IKM              |                  |    |   |            |           | 7.93       | 7.82       | 7.76       | 8.59       | 7.82       | 7.93       | 7.98       | 8.59       | 7.65       | 6.82       | 8.15       | <b>87.03</b> |

## 2. Konsultasi (Consulting)

| #                      | Tanggal Survey          | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1        | U2        | U3        | U4         | U5        | U6        | U7        | U8         | U9        | U10       | U11       | Total Nilai |
|------------------------|-------------------------|------|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 1                      | 14-Ags-2024<br>07:57:33 | 66   | L             | SD Kebawah | PNS       | 1         | 1         | 1         | 1          | 1         | 1         | 1         | 1          | 1         | 1         | 1         | 11          |
| 2                      | 9/23/2024 14:00         | 37   | L             | S-1        | PELAJAR   | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 3         | 3         | 4         | 42          |
| 3                      | 9/23/2024 14:28         | 57   | P             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 3         | 3         | 4         | 42          |
| 4                      | 9/23/2024 14:29         | 56   | L             | SLTA       | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 5                      | 9/23/2024 14:54         | 52   | P             | S-2        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 6                      | 9/23/2024 15:10         | 38   | L             | SLTA       | PELAJAR   | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 39          |
| 7                      | 9/24/2024 8:40          | 33   | P             | S-1        | PELAJAR   | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 2         | 3         | 3         | 34          |
| 8                      | 9/24/2024 13:10         | 45   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 9                      | 9/24/2024 15:11         | 42   | P             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 10                     | 9/24/2024 15:27         | 42   | P             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 11                     | 9/24/2024 16:25         | 49   | P             | S-2        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 12                     | 9/24/2024 17:19         | 51   | L             | S-2        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 13                     | 9/24/2024 17:30         | 36   | P             | D1-D3-D4   | PNS       | 4         | 4         | 3         | 4          | 3         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 41          |
| 14                     | 9/25/2024 6:34          | 43   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 15                     | 9/25/2024 9:40          | 57   | P             | S-2        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 16                     | 9/25/2024 9:48          | 57   | P             | S-2        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 17                     | 9/25/2024 10:01         | 57   | L             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 18                     | 9/25/2024 12:19         | 48   | P             | D1-D3-D4   | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 2         | 3         | 34          |
| 19                     | 9/26/2024 8:22          | 56   | L             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 20                     | 9/26/2024 9:07          | 45   | P             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 3          | 3         | 3         | 3         | 34          |
| 21                     | 9/30/2024 15:13         | 28   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 22                     | 11/4/2024 16:41         | 17   | L             | SLTP       | PELAJAR   | 3         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 42          |
| 23                     | 11/29/2024 7:49         | 36   | P             | S-1        | SWASTA    | 3         | 3         | 3         | 3          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 2         | 3         | 33          |
| 24                     | 11/29/2024 17:18        | 17   | P             | SD Kebawah | PELAJAR   | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 4         | 36          |
| 25                     | 11/29/2024 21:03        | 17   | L             | SLTA       | PELAJAR   | 3         | 3         | 3         | 3          | 3         | 3         | 3         | 4          | 3         | 3         | 3         | 34          |
| 26                     | 11/29/2024 23:14        | 17   | P             | SD Kebawah | PELAJAR   | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 27                     | 11/30/2024 13:12        | 41   | P             | S-1        | SWASTA    | 4         | 4         | 3         | 4          | 3         | 4         | 3         | 4          | 3         | 3         | 4         | 39          |
| <b>Σ NILAI / UNSUR</b> |                         |      |               |            |           | <b>90</b> | <b>91</b> | <b>89</b> | <b>103</b> | <b>89</b> | <b>92</b> | <b>91</b> | <b>104</b> | <b>88</b> | <b>77</b> | <b>93</b> | <b>1007</b> |
| NRR / UNSUR            |                         |      |               |            |           | 3.33      | 3.37      | 3.30      | 3.81       | 3.30      | 3.41      | 3.37      | 3.85       | 3.26      | 2.85      | 3.44      | 37.30       |
| NRR TERTIMBANG / UNSUR |                         |      |               |            |           | 0.30      | 0.31      | 0.30      | 0.35       | 0.30      | 0.31      | 0.31      | 0.35       | 0.30      | 0.26      | 0.31      | 3.39        |
| Nilai IKM              |                         |      |               |            |           | 7.58      | 7.66      | 7.49      | 8.67       | 7.49      | 7.74      | 7.66      | 8.75       | 7.41      | 6.48      | 7.83      | 84.76       |

### 3. Evaluasi

| #                      | Tanggal Survey  | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1        | U2        | U3        | U4        | U5        | U6        | U7        | U8        | U9        | U10       | U11       | Total Nilai |
|------------------------|-----------------|------|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 1                      | 9/24/2024 8:47  | 33   | L             | S-2        | PNS       | 4         | 4         | 3         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 41          |
| 2                      | 9/24/2024 8:57  | 44   | P             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 4         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 36          |
| 3                      | 9/24/2024 9:00  | 41   | L             | S-2        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 4                      | 9/24/2024 9:38  | 49   | P             | S-1        | PNS       | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 3         | 4         | 41          |
| 5                      | 9/24/2024 9:40  | 47   | P             | S-2        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 6                      | 9/24/2024 9:49  | 58   | P             | S-2        | PNS       | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 42          |
| 7                      | 9/24/2024 10:51 | 38   | P             | S-2        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 8                      | 9/24/2024 17:00 | 49   | P             | S-2        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 38          |
| 9                      | 9/24/2024 17:13 | 52   | P             | S-2        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 4         | 4         | 3         | 3         | 3         | 36          |
| 10                     | 9/24/2024 18:10 | 43   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 11                     | 9/25/2024 6:40  | 43   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 42          |
| 12                     | 9/25/2024 8:02  | 54   | L             | S-2        | PNS       | 3         | 4         | 3         | 4         | 4         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 37          |
| 13                     | 9/25/2024 9:26  | 47   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 14                     | 9/25/2024 13:06 | 22   | P             | SLTA       | MAHASISWA | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 4         | 35          |
| <b>Σ NILAI / UNSUR</b> |                 |      |               |            |           | <b>49</b> | <b>51</b> | <b>48</b> | <b>55</b> | <b>49</b> | <b>49</b> | <b>50</b> | <b>56</b> | <b>48</b> | <b>42</b> | <b>50</b> | <b>547</b>  |
| NRR / UNSUR            |                 |      |               |            |           | 3.50      | 3.64      | 3.43      | 3.93      | 3.50      | 3.50      | 3.57      | 4.00      | 3.43      | 3.00      | 3.57      | 39.07       |
| NRR TERTIMBANG / UNSUR |                 |      |               |            |           | 0.32      | 0.33      | 0.31      | 0.36      | 0.32      | 0.32      | 0.32      | 0.36      | 0.31      | 0.27      | 0.32      | 3.552       |
| Nilai IKM              |                 |      |               |            |           | 7.95      | 8.27      | 7.80      | 8.93      | 7.95      | 7.95      | 8.11      | 9.09      | 7.80      | 6.82      | 8.11      | 88.80       |

### 4. Reviu

| # | Tanggal Survey  | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | Total Nilai |
|---|-----------------|------|---------------|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------------|
| 1 | 9/23/2024 13:07 | 46   | L             | S-2        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 35          |
| 2 | 9/24/2024 13:07 | 45   | L             | S-1        | PNS       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 43          |
| 3 | 9/24/2024 13:57 | 57   | L             | S-1        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 35          |
| 4 | 9/24/2024 14:45 | 43   | L             | S-1        | PNS       | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 40          |
| 5 | 9/24/2024 16:14 | 55   | P             | S-2        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 32          |
| 6 | 9/24/2024 17:55 | 50   | P             | S-1        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 37          |
| 7 | 9/25/2024 8:43  | 44   | L             | S-2        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 35          |

Laporan Survei Kepuasan Mitra/Masyarakat (SKM)

Tahun 2024

|                        |                  |    |   |      |         |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
|------------------------|------------------|----|---|------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 8                      | 9/25/2024 9:28   | 52 | P | S-1  | PNS     | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43         |
| 9                      | 9/25/2024 10:18  | 56 | P | S-2  | PNS     | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 4         | 4         | 3         | 3         | 3         | 36         |
| 10                     | 11/30/2024 21:28 | 17 | P | SLTA | PELAJAR | 4         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 35         |
| <b>Σ NILAI / UNSUR</b> |                  |    |   |      |         | <b>34</b> | <b>33</b> | <b>32</b> | <b>39</b> | <b>33</b> | <b>31</b> | <b>35</b> | <b>39</b> | <b>33</b> | <b>29</b> | <b>33</b> | <b>371</b> |
| NRR / UNSUR            |                  |    |   |      |         | 3.40      | 3.30      | 3.20      | 3.90      | 3.30      | 3.10      | 3.50      | 3.90      | 3.30      | 2.90      | 3.30      | 37.1       |
| NRR TERTIMBANG / UNSUR |                  |    |   |      |         | 0.31      | 0.30      | 0.29      | 0.35      | 0.30      | 0.28      | 0.32      | 0.35      | 0.30      | 0.26      | 0.30      | 3.373      |
| Nilai IKM              |                  |    |   |      |         | 7.73      | 7.50      | 7.27      | 8.86      | 7.50      | 7.05      | 7.95      | 8.86      | 7.50      | 6.59      | 7.50      | 84.32      |

## 5. Sosialisasi

| #                      | Tanggal Survey          | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1        | U2        | U3        | U4        | U5        | U6        | U7        | U8        | U9        | U10       | U11       | Total Nilai |
|------------------------|-------------------------|------|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 1                      | 09-Ags-2024<br>09:53:40 | 19   | P             | S-1        | MAHASISWA | 2         | 1         | 2         | 4         | 3         | 2         | 3         | 4         | 3         | 2         | 4         | 30          |
| 2                      | 9/19/2024 11:51         | 38   | L             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 3         | 2         | 3         | 3         | 33          |
| 3                      | 9/24/2024 14:02         | 57   | L             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 4                      | 9/24/2024 14:46         | 43   | L             | S-1        | PNS       | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 41          |
| 5                      | 9/24/2024 16:57         | 56   | P             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 4         | 36          |
| 6                      | 9/25/2024 6:42          | 43   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 42          |
| 7                      | 9/25/2024 9:20          | 45   | L             | S-2        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 8                      | 9/25/2024 15:48         | 28   | L             | D1-D3-D4   | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 4         | 36          |
| 9                      | 11/29/2024 22:45        | 36   | P             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43          |
| <b>Σ NILAI / UNSUR</b> |                         |      |               |            |           | <b>29</b> | <b>29</b> | <b>30</b> | <b>36</b> | <b>31</b> | <b>28</b> | <b>31</b> | <b>35</b> | <b>30</b> | <b>26</b> | <b>34</b> | <b>339</b>  |
| NRR / UNSUR            |                         |      |               |            |           | 3.22      | 3.22      | 3.33      | 4.00      | 3.44      | 3.11      | 3.44      | 3.89      | 3.33      | 2.89      | 3.78      | 37.67       |
| NRR TERTIMBANG / UNSUR |                         |      |               |            |           | 0.29      | 0.29      | 0.30      | 0.36      | 0.31      | 0.28      | 0.31      | 0.35      | 0.30      | 0.26      | 0.34      | 3.42        |
| Nilai IKM              |                         |      |               |            |           | 7.32      | 7.32      | 7.58      | 9.09      | 7.83      | 7.07      | 7.83      | 8.84      | 7.58      | 6.57      | 8.59      | 85.61       |

## 6. Fasilitas Magang

| # | Tanggal Survey          | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | Total Nilai |
|---|-------------------------|------|---------------|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------------|
| 1 | 09-Ags-2024<br>09:28:43 | 47   | L             | S-1        | PNS       | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 4   | 32          |
| 2 | 13-Ags-2024<br>09:27:06 | 66   | L             | SD Kebawah | MAHASISWA | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2   | 2   | 23          |
| 3 | 9/23/2024 12:18         | 21   | P             | S-1        | MAHASISWA | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 42          |

|                        |                  |    |   |      |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
|------------------------|------------------|----|---|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 4                      | 9/25/2024 13:51  | 22 | P | S-1  | MAHASISWA | 3         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4         | 39         |
| 5                      | 9/25/2024 13:51  | 22 | P | SLTA | MAHASISWA | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 34         |
| 6                      | 9/25/2024 13:53  | 22 | P | S-1  | MAHASISWA | 3         | 2         | 2         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 33         |
| 7                      | 9/29/2024 21:45  | 22 | P | S-1  | MAHASISWA | 3         | 4         | 3         | 4         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 2         | 3         | 35         |
| 8                      | 11/29/2024 17:56 | 20 | P | S-1  | MAHASISWA | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43         |
| <b>Σ NILAI / UNSUR</b> |                  |    |   |      |           | <b>23</b> | <b>25</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>24</b> | <b>27</b> | <b>26</b> | <b>29</b> | <b>26</b> | <b>22</b> | <b>27</b> | <b>281</b> |
| NRR / UNSUR            |                  |    |   |      |           | 2.88      | 3.13      | 2.88      | 3.63      | 3.00      | 3.38      | 3.25      | 3.63      | 3.25      | 2.75      | 3.38      | 35.13      |
| NRR TERTIMBANG / UNSUR |                  |    |   |      |           | 0.26      | 0.28      | 0.26      | 0.33      | 0.27      | 0.31      | 0.30      | 0.33      | 0.30      | 0.25      | 0.31      | 3.19       |
| Nilai IKM              |                  |    |   |      |           | 6.53      | 7.10      | 6.53      | 8.24      | 6.82      | 7.67      | 7.39      | 8.24      | 7.39      | 6.25      | 7.67      | 79.83      |

## 7. Pemantauan (Monitoring)

| #                      | Tanggal Survey  | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1        | U2        | U3        | U4        | U5        | U6        | U7        | U8        | U9        | U10       | U11       | Total Nilai |
|------------------------|-----------------|------|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 1                      | 9/23/2024 14:26 | 43   | P             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 2         | 3         | 4         | 37          |
| 2                      | 9/24/2024 12:58 | 52   | P             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 35          |
| 3                      | 9/24/2024 16:06 | 27   | L             | S-1        | PELAJAR   | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 4                      | 9/25/2024 6:41  | 43   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 42          |
| 5                      | 9/25/2024 8:38  | 41   | L             | S-2        | PNS       | 3         | 4         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 40          |
| 6                      | 9/25/2024 9:03  | 55   | P             | S-2        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4         | 41          |
| 7                      | 9/26/2024 10:20 | 50   | P             | S-2        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 4         | 36          |
| 8                      | 9/27/2024 7:32  | 44   | L             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 39          |
| <b>Σ NILAI / UNSUR</b> |                 |      |               |            |           | <b>27</b> | <b>28</b> | <b>27</b> | <b>32</b> | <b>28</b> | <b>27</b> | <b>29</b> | <b>32</b> | <b>28</b> | <b>24</b> | <b>31</b> | <b>313</b>  |
| NRR / UNSUR            |                 |      |               |            |           | 3.38      | 3.50      | 3.38      | 4.00      | 3.50      | 3.38      | 3.63      | 4.00      | 3.50      | 3.00      | 3.88      | 39.13       |
| NRR TERTIMBANG / UNSUR |                 |      |               |            |           | 0.31      | 0.32      | 0.31      | 0.36      | 0.32      | 0.31      | 0.33      | 0.36      | 0.32      | 0.27      | 0.35      | 3.56        |
| Nilai IKM              |                 |      |               |            |           | 7.67045   | 7.955     | 7.67      | 9.091     | 7.955     | 7.67      | 8.239     | 9.091     | 7.955     | 6.818     | 8.807     | 88.92       |

## 8. Pendampingan/Asistensi

| # | Tanggal Survey          | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | Total Nilai |
|---|-------------------------|------|---------------|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------------|
| 1 | 13-Ags-2024<br>09:56:32 | 70   | P             | SLTA       | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 35          |
| 2 | 9/24/2024 8:50          | 42   | P             | S-2        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 36          |
| 3 | 9/24/2024 13:59         | 57   | L             | S-1        | PNS       | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 35          |
| 4 | 9/24/2024 17:14         | 48   | L             | S-1        | PNS       | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 40          |

|                        |                 |    |   |     |     |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
|------------------------|-----------------|----|---|-----|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 5                      | 9/24/2024 18:01 | 50 | P | S-1 | PNS | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43         |
| 6                      | 9/25/2024 9:23  | 56 | P | S-1 | PNS | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 4         | 36         |
| <b>Σ NILAI / UNSUR</b> |                 |    |   |     |     | <b>20</b> | <b>19</b> | <b>19</b> | <b>24</b> | <b>20</b> | <b>20</b> | <b>20</b> | <b>23</b> | <b>19</b> | <b>18</b> | <b>23</b> | <b>225</b> |
| NRR / UNSUR            |                 |    |   |     |     | 3.33      | 3.17      | 3.17      | 4.00      | 3.33      | 3.33      | 3.33      | 3.83      | 3.17      | 3.00      | 3.83      | 37.50      |
| NRR TERTIMBANG / UNSUR |                 |    |   |     |     | 0.30      | 0.29      | 0.29      | 0.36      | 0.30      | 0.30      | 0.30      | 0.35      | 0.29      | 0.27      | 0.35      | 3.41       |
| Nilai IKM              |                 |    |   |     |     | 7.58      | 7.20      | 7.20      | 9.09      | 7.58      | 7.58      | 7.58      | 8.71      | 7.20      | 6.82      | 8.71      | 85.23      |

## 9. Audit

| #                      | Tanggal Survey  | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | U1        | U2        | U3        | U4        | U5        | U6        | U7        | U8        | U9        | U10       | U11       | Total Nilai |
|------------------------|-----------------|------|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 1                      | 9/24/2024 18:51 | 51   | P             | S-2        | PNS       | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4         | 41          |
| 2                      | 9/25/2024 6:37  | 43   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 42          |
| 3                      | 9/25/2024 8:59  | 42   | L             | S-1        | PNS       | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 43          |
| 4                      | 9/25/2024 10:03 | 57   | L             | S-1        | PNS       | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 35          |
| <b>Σ NILAI / UNSUR</b> |                 |      |               |            |           | <b>15</b> | <b>14</b> | <b>15</b> | <b>16</b> | <b>15</b> | <b>14</b> | <b>14</b> | <b>16</b> | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>15</b> | <b>161</b>  |
| NRR / UNSUR            |                 |      |               |            |           | 3.75      | 3.5       | 3.75      | 4         | 3.75      | 3.5       | 3.5       | 4         | 3.75      | 3         | 3.75      | 40.25       |
| NRR TERTIMBANG / UNSUR |                 |      |               |            |           | 0.34      | 0.32      | 0.34      | 0.36      | 0.34      | 0.32      | 0.32      | 0.36      | 0.34      | 0.27      | 0.34      | 3.66        |
| Nilai IKM              |                 |      |               |            |           | 8.52      | 7.95      | 8.52      | 9.09      | 8.52      | 7.95      | 7.95      | 9.09      | 8.52      | 6.82      | 8.52      | 91.48       |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>NILAI IKM 2024</b><br><b>86,22</b> | <b>KONVERSI NILAI IKM</b><br><b>B</b><br><b>BAIK</b> |
|---------------------------------------|--|

| No  | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata Rata | Mutu Pelayanan |
|-----|---|-----------------|----------------|
| U1  | Persyaratan                             | 3,36            | <b>B</b>       |
| U2  | Prosedur                                | 3,36            | <b>B</b>       |
| U3  | Waktu pelayanan                         | 3,32            | <b>B</b>       |
| U4  | Biaya/tarif                             | 3,89            | <b>A</b>       |
| U5  | Produk layanan                          | 3,40            | <b>B</b>       |
| U6  | Kompetensi pelaksana                    | 3,35            | <b>B</b>       |
| U7  | Perilaku pelaksana                      | 3,46            | <b>B</b>       |
| U8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,88            | <b>A</b>       |
| U9  | Sarana dan Prasarana                    | 3,37            | <b>B</b>       |
| U10 | Transparansi                            | 2,93            | <b>C</b>       |
| U11 | Integritas                              | 3,61            | <b>A</b>       |

Berdasarkan tabel diatas Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 dapat diketahui bahwa nilai IKM adalah sebesar **86,22** dengan Mutu Pelayanan **B** termasuk dalam kategori **Baik**.

Dari 11 unsur pelayanan yang dinilai, Unsur Biaya/tarif, Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Integritas mendapatkan nilai tertinggi di sebagian besar jenis layanan. Hal ini dikarenakan semua pelayanan tidak dikenakan biaya/tarif, seluruh pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu, serta selalu ditanamkan prinsip-prinsip integritas dalam melaksanakan tugas bagi seluruh pegawai di lingkungan Inspektorat Daerah. Unsur Transparansi mendapatkan nilai terendah. Rendahnya unsur Transparansi masih diperlukan pendalaman apakah rendahnya unsur transparansi memang dikarenakan fakta bahwa layanan yang tidak transparan atau karena persepsi dari penerima layanan terhadap substansi yang bersifat rahasia dalam unsur layanan.

Tabel 3.2  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra pada Jenis Layanan  
 Inspektorat Daerah Kota Magelang  
 Periode Tahun 2024

| No | Jenis Pelayanan                      | Nilai Rata Rata | IKM   | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----|--------------------------------------|-----------------|-------|----------------|------------------------|
| 1  | Audit                                | 3,66            | 91,48 | A              | Sangat Baik            |
| 2  | Pendampingan/Asistensi               | 3.41            | 85.23 | B              | Baik                   |
| 3  | Pemantauan/Monitoring                | 3,56            | 88,92 | A              | Sangat Baik            |
| 4  | Fasilitasi Magang                    | 3.19            | 79,83 | B              | Baik                   |
| 5  | Sosialisasi                          | 3.42            | 85,61 | B              | Baik                   |
| 6  | Reviu                                | 3,37            | 84,32 | B              | Baik                   |
| 7  | Evaluasi                             | 3.55            | 88,80 | A              | Sangat Baik            |
| 8  | Konsultansi (Consulting)             | 3.39            | 84,76 | B              | Baik                   |
| 9  | Penyelenggaraan Kegiatan AntiKorupsi | 3,48            | 87,03 | B              | Baik                   |

*Sumber: Inspektorat Daerah Kota Magelang*

Saran dan masukan dari responden yang bisa menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan layanan secara umum antara lain:

1. Agar dalam pelaksanaan penugasan seperti Audit, Evaluasi dan Monitoring agar personel tim inspektorat dibekali pemahaman terkait materi yang diaudit, ilmu pengetahuan yang memadai (penambahan kualitas/kompetensi berupa diklat dan kursus baik bagi struktural dan fungsional pengawas) maupun kesamaan persepsi akan hasil yang akan dicapai sehingga responden tidak bingung dalam menyampaikan data dukungannya.
2. Perlu lebih ditingkatkan lagi optimalisasi teknologi digital (meningkatkan kecepatan respons terhadap pengaduan masyarakat, baik melalui email, telepon, atau platform online) dan meningkatkan sistem monitoring secara berkala serta kampanye antikorupsi agar dilakukan secara rutin dan berkelanjutan melalui sosialisasi, pemasangan banner dan konten media sosial.
3. Agar lebih sering dilaksanakan sosialisasi terkait pengawasan/audit jadi bisa dapat mencegah sejak dini penyimpangan di lingkungan kerja dan monitoring untuk lebih diintensifkan sehingga permasalahan yang belum tertangani/belum selesai dapat segera tuntas diselesaikan.
4. Agar lebih banyak lagi event yang melibatkan masyarakat luas, agar masyarakat mengetahui adanya Inspektorat Daerah dan terbangun rasa percaya karena adanya pengawasan terhadap pemerintah yang berjalan.
5. Pelayanan di tingkat bawah kewilayahan untuk lebih inten.

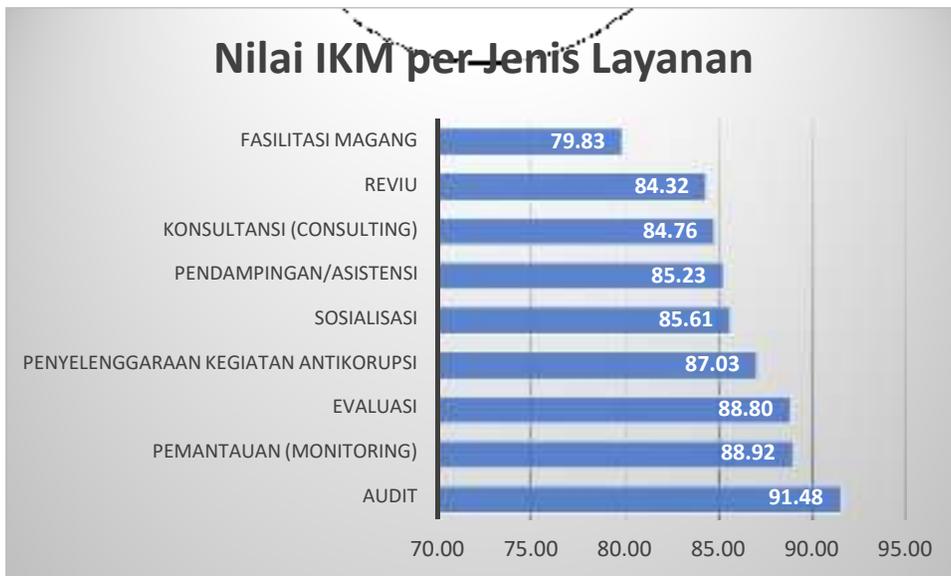
## BAB IV PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Hasil survei kepuasan masyarakat/mitra yang diselenggarakan pada Tahun 2024 dimana penggunaan aplikasi SKM Siska Idaman (Sistem Informasi Survei Kepuasan Mitra Inspektorat Daerah Kota Magelang) dimulai pada bulan Agustus 2024 dengan 9 jenis layanan dalam survei kepuasan masyarakat/mitra yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kota Magelang dimana rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra terendah sebesar 79,83 pada layanan Fasilitas Magang meskipun masuk dalam kategori penilaian Baik dengan mutu pelayanan B dan tertinggi pada layanan Audit sebesar 91,48 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Sedangkan untuk rata-rata keseluruhan dari 9 jenis layanan berjumlah **86,22** dimana memiliki Mutu Pelayanan **B** dengan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan **Baik**.

Adapun rata-rata nilai Survei Kepuasan Masyarakat masing-masing jenis layanan dapat dilihat sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Gambar 4.1  
Rata-rata Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/Mitra  
Inspektorat Daerah Kota Magelang  
Tahun 2024



*Sumber: Inspektorat Daerah Kota Magelang*

Pada 9 jenis layanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah Kota Magelang, yang mempunyai Nilai Interval Konversi 76,61 hingga 88,30 yang berarti Mutu Pelayanan B sebanyak 6 (enam) jenis layanan dengan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Baik, yaitu Pendampingan/Asistensi, Fasilitasi Magang, Sosialisasi, Reviu, Konsultasi/*Consulting*, dan Penyelenggaraan Kegiatan AntiKorupsi. Pada Nilai Interval Konversi 88,31-100 dengan Mutu Pelayanan A sebanyak 3 (tiga) jenis layanan dengan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Sangat Baik, yaitu Audit, Pemantauan/*Monitoring* dan Evaluasi.

Dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat/mira tersebut, hasilnya diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/Mitra (IKM) rata-rata sebesar **86,22** dengan mutu pelayanan **B** atau dikategorikan **Baik**, hal ini menunjukkan bahwa **Capaian Kinerja Pelayanan Publik** di Inspektorat Daerah Kota Magelang adalah **Baik**.

Dari keseluruhan nilai IKM tersebut di atas yang hasil penilaiannya diperoleh dari 11 (sebelas) unsur pelayanan yang dinilai, Unsur Biaya/tarif, Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Unsur Integritas mendapatkan nilai tertinggi di sebagian besar jenis layanan dengan Mutu Pelayanan A. Hal ini didukung semua pelayanan tidak dikenakan biaya/tarif, serta seluruh pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu, serta selalu ditanamkan prinsip-prinsip integritas dalam melaksanakan tugas bagi seluruh pegawai di lingkungan Inspektorat Daerah. Sedangkan unsur Transparansi mendapatkan nilai terendah dengan Mutu Pelayanan C. Rendahnya unsur Transparansi masih diperlukan pendalaman apakah rendahnya unsur transparansi tersebut memang dikarenakan fakta bahwa layanan yang tidak transparan atau dikarenakan persepsi dari penerima layanan terhadap substansi yang bersifat rahasia dalam unsur layanan pada Inspektorat Daerah.

## **B. SARAN MASUKAN**

Berikut ini saran masukan sebagai bahan evaluasi ke depan terhadap pelayanan pada Inspektorat Daerah Kota Magelang secara umum, antara lain:

1. Agar dalam pelaksanaan penugasan seperti Audit, Evaluasi dan Monitoring agar personel tim inspektorat dibekali pemahaman terkait materi yang diaudit, ilmu pengetahuan yang memadai (penambahan kualitas/kompetensi berupa diklat dan kursus baik bagi struktural

dan fungsional pengawas) maupun kesamaan persepsi akan hasil yang akan dicapai sehingga responden tidak bingung dalam menyampaikan data dukungannya.

2. Perlu lebih ditingkatkan lagi optimalisasi teknologi digital (meningkatkan kecepatan respons terhadap pengaduan masyarakat, baik melalui email, telepon, atau platform online) dan meningkatkan sistem monitoring secara berkala serta kampanye antikorupsi agar dilakukan secara rutin dan berkelanjutan melalui sosialisasi, pemasangan banner dan konten media sosial.
3. Agar lebih sering dilaksanakan sosialisasi terkait pengawasan/audit jadi bisa dapat mencegah sejak dini penyimpangan di lingkungan kerja dan monitoring untuk lebih diintensifkan sehingga permasalahan yang belum tertangani/belum selesai dapat segera tuntas diselesaikan.
4. Agar lebih banyak lagi event yang melibatkan masyarakat luas, agar masyarakat mengetahui adanya Inspektorat Daerah dan terbangun rasa percaya karena adanya pengawasan terhadap pemerintah yang berjalan.
5. Pelayanan di tingkat bawah kewilayahan untuk lebih inten.

### **C. RENCANA TINDAK LANJUT**

Berkaitan dengan kesimpulan dan saran masukan sebagaimana uraian tersebut di atas, selanjutnya Inspektorat Daerah Kota Magelang khususnya semua bidang yang berhubungan dengan pelayanan publik akan menindaklanjuti rekomendasi dari hasil survei kepuasan masyarakat/mitra dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di Inspektorat Daerah Kota Magelang. Berikut ini rencana tindak lanjut perbaikan/rekomendasi berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1  
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

| No | Prioritas Unsur                         | Program/Kegiatan  | Waktu                               | Penanggung Jawab   |
|----|---|---|-------------------------------------|--------------------|
| 1  | Transparansi                            | Sosialisasi kepada pengguna layanan/mitra terkait transparansi dalam layanan APIP serta batasan-batasan kerahasiaan dalam pelaksanaan tugas APIP dalam pengawasan | Bulan Januari - Desember Tahun 2025 | Irban & Sekretaris |
| 2  | Kompetensi Pelaksana                    | Bimtek/Diklat bagi APIP (fungsional umum/ pengawas dan struktural)  | Bulan Januari - Desember Tahun 2025 | Irban & Sekretaris |
| 3  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Sosialisasi kepada pengguna layanan/mitra kanal-kanal media digital Inspektorat Daerah termasuk pengaduan masyarakat serta prosedurnya.                           | Bulan Januari - Desember Tahun 2025 | Irban & Sekretaris |
| 4  | Produk Layanan                          | Penjadwalan kegiatan Monitoring & Sosialisasi   | Bulan Januari - Desember Tahun 2025 | Irban & Sekretaris |
| 5  |   | Kegiatan terkait Anti Korupsi yang melibatkan masyarakat  | Bulan Januari - Desember Tahun 2025 | Irban & Sekretaris |
| 6  |   | Penugasan pengawasan sesuai PKPT  | Bulan Januari - Desember Tahun 2025 | Irban & Sekretaris |

Sumber: Inspektorat Daerah Kota Magelang

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM tersebut di atas bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik sebagai wujud kewajiban dan tanggung jawab Inspektorat Daerah Kota Magelang kepada masyarakat sebagai pengguna layanan atas haknya dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.

***LAMPIRAN***

**DAFTAR SARAN DAN MASUKAN INSPEKTORAT DAERAH KOTA MAGELANG  
PERIODE 01 AGUSTUS 2024 SAMPAI 30 NOVEMBER 2024**

| #  | Tanggal            | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Layanan                 | Usia | saran masukan  |
|----|--------------------|---------------|------------|-----------|-------------------------|------|--|
| 1  | 9/19/2024<br>11:51 | L             | S-1        | PNS       | Sosialisasi             | 38   | Cukup baik   |
| 2  | 9/23/2024<br>12:18 | P             | S-1        | MAHASISWA | Fasilitasi Magang       | 21   | Semoga lebih baik kedepannya dan konsisten mempertahankan prestasinya.   |
| 3  | 9/23/2024<br>13:07 | L             | S-2        | PNS       | Reviu                   | 46   | Top  |
| 4  | 9/23/2024<br>14:00 | L             | S-1        | PELAJAR   | Konsultasi (Consulting) | 37   | Lebih ditingkatkan kembali dan yg sudah baik dipertahankan   |
| 5  | 9/23/2024<br>14:26 | P             | S-1        | PNS       | Pemantauan (Monitoring) | 43   | Terkait dengan pelayanan yang saya terima (penyelesaian tindak lanjut) sudah sangat baik. Kami diberikan detail langkah-langkah untuk menyelesaikan tindak lanjut point per pointnya. Masukan saya agar pelayanan seperti itu dipertahankan. |
| 6  | 9/23/2024<br>14:28 | P             | S-1        | PNS       | Konsultasi (Consulting) | 57   | Sudah baik, tetapi tetap harus ditingkatkan lebih baik lagi  |
| 7  | 9/23/2024<br>14:29 | L             | SLTA       | PNS       | Konsultasi (Consulting) | 56   | Sudah bagus, tetap dipertahankan   |
| 8  | 9/23/2024<br>14:54 | P             | S-2        | PNS       | Konsultasi (Consulting) | 52   | Semoga ke depan nya juga makin banyak pembinaan / pengawasan di OPD OPD  |
| 9  | 9/23/2024<br>15:10 | L             | SLTA       | PELAJAR   | Konsultasi (Consulting) | 38   | Sangat baik  |
| 10 | 9/24/2024<br>8:40  | P             | S-1        | PELAJAR   | Konsultasi (Consulting) | 33   | cukup. ditingkatkan lebih baik   |
| 11 | 9/24/2024<br>8:47  | L             | S-2        | PNS       | Evaluasi                | 33   | Mantap luar biasa  |
| 12 | 9/24/2024<br>8:50  | P             | S-2        | PNS       | Pendampingan/A sistensi | 42   | Pelayanan telah diberikan dengan baik,fast respon,hanya perlu pemahaman kepada user layanan,untuk layanan apa di bidang apa.   |
| 13 | 9/24/2024<br>8:57  | P             | S-1        | PNS       | Evaluasi                | 44   | Sudah baik, mohon untuk bisa dipertahankan. Terima kasih   |
| 14 | 9/24/2024<br>9:00  | L             | S-2        | PNS       | Evaluasi                | 41   | Semoga terus berkembang dan menjadi lebih baik dari waktu ke waktu.  |
| 15 | 9/24/2024<br>9:38  | P             | S-1        | PNS       | Evaluasi                | 49   | -  |
| 16 | 9/24/2024<br>9:40  | P             | S-2        | PNS       | Evaluasi                | 47   | Semakin baik dari tahun sebelumnya, akan lebih baik jika ditingkatkan lagi ke depannya.  |
| 17 | 9/24/2024<br>9:49  | P             | S-2        | PNS       | Evaluasi                | 58   | Terus tingkatkan layanan sesuai pedoman  |
| 18 | 9/24/2024<br>10:51 | P             | S-2        | PNS       | Evaluasi                | 38   | Tingkatkan   |
| 19 | 9/24/2024<br>12:58 | P             | S-1        | PNS       | Pemantauan (Monitoring) | 52   | Tingkatkan Pelayanan   |

|    |                    |   |          |         |                            |    |   |
|----|--------------------|---|----------|---------|----------------------------|----|---|
| 20 | 9/24/2024<br>12:58 | P | S-1      | PNS     | Pemantauan<br>(Monitoring) | 52 | Tingkatkan Pelayanan  |
| 21 | 9/24/2024<br>13:07 | L | S-1      | PNS     | Reviu                      | 45 | Sudah sangat baik, mohon untuk tetap dipertahankan agar kedepannya tetap lebih baik   |
| 22 | 9/24/2024<br>13:10 | L | S-1      | PNS     | Konsultasi<br>(Consulting) | 45 | Tetap dipertahankan   |
| 23 | 9/24/2024<br>13:57 | L | S-1      | PNS     | Reviu                      | 57 | sudah cukup baik perlu ditingkatkan   |
| 24 | 9/24/2024<br>13:59 | L | S-1      | PNS     | Pendampingan/A<br>sistensi | 57 | sudah baik  |
| 25 | 9/24/2024<br>14:02 | L | S-1      | PNS     | Sosialisasi                | 57 | Perlu ditingkatkan  |
| 26 | 9/24/2024<br>14:45 | L | S-1      | PNS     | Reviu                      | 43 | Sudah sangat baik   |
| 27 | 9/24/2024<br>14:46 | L | S-1      | PNS     | Sosialisasi                | 43 | Sangat baik   |
| 28 | 9/24/2024<br>15:27 | P | S-1      | PNS     | Konsultasi<br>(Consulting) | 42 | terus tingkatkan layanan yang komunikatif dan responsif   |
| 29 | 9/24/2024<br>16:06 | L | S-1      | PELAJAR | Pemantauan<br>(Monitoring) | 27 | -   |
| 30 | 9/24/2024<br>16:14 | P | S-2      | PNS     | Reviu                      | 55 | Untuk ditambah kuantitas fungsional pengawas dan penambahan kualitas/kompetensi baik struktural dan fungsional pengawas, agar diberikan diklat dan kursus   |
| 31 | 9/24/2024<br>16:25 | P | S-2      | PNS     | Konsultasi<br>(Consulting) | 49 | Tingkatkan kompetensi dan pelayanan   |
| 32 | 9/24/2024<br>16:57 | P | S-1      | PNS     | Sosialisasi                | 56 | Baik  |
| 33 | 9/24/2024<br>17:00 | P | S-2      | PNS     | Evaluasi                   | 49 | Tingkatkan kolaborasi   |
| 34 | 9/24/2024<br>17:14 | L | S-1      | PNS     | Pendampingan/A<br>sistensi | 48 | Terkait dengan jenis pelayanan pendampingan sudah sesuai dengan standar pelayanan, kualitas SDM hingga sarana prasarananya, tinggal ditingkatkan lagi intensitas dan tingkat komunikasi dengan perangkat daerah pada kegiatan pendampingan. |
| 35 | 9/24/2024<br>17:13 | P | S-2      | PNS     | Evaluasi                   | 52 | Inspektorat selalu dapat menjadi tempat konsultasi, pembinaan untuk peningkatan kinerja birokrasi yang lebih baik   |
| 36 | 9/24/2024<br>17:13 | P | S-2      | PNS     | Evaluasi                   | 52 | Inspektorat selalu dapat menjadi tempat konsultasi, pembinaan untuk peningkatan kinerja birokrasi yang lebih baik   |
| 37 | 9/24/2024<br>17:19 | L | S-2      | PNS     | Konsultasi<br>(Consulting) | 51 | Tetap amanah dan jaga integritas  |
| 38 | 9/24/2024<br>17:30 | P | D1-D3-D4 | PNS     | Konsultasi<br>(Consulting) | 36 | Sudah baik.tingkatkan   |
| 39 | 9/24/2024<br>17:55 | P | S-1      | PNS     | Reviu                      | 50 | Sudah baik lebih ditingkatkan lagi  |
| 40 | 9/24/2024<br>18:01 | P | S-1      | PNS     | Pendampingan/A<br>sistensi | 50 | Sudah baik, lebih ditingkatkan  |
| 41 | 9/24/2024<br>18:10 | L | S-1      | PNS     | Evaluasi                   | 43 | -   |

|    |                    |   |     |     |                            |    |  |
|----|--------------------|---|-----|-----|----------------------------|----|--|
| 42 | 9/24/2024<br>18:51 | P | S-2 | PNS | Audit                      | 51 | Sudah bagus dan lebih mengedepankan pembinaan. Rekomendasi jelas dan mudah ditindaklanjuti. Masukan : pemerataan kompetensi auditor bisa lebih ditingkatkan sehingga semua auditor berkompentensi unggul.  |
| 43 | 9/25/2024<br>6:34  | L | S-1 | PNS | Konsultasi<br>(Consulting) | 43 | untuk pelayanan konsultasi sudah dilaksanakan dengan baik  |
| 44 | 9/25/2024<br>6:37  | L | S-1 | PNS | Audit                      | 43 | untuk Audit mohon untuk personel tim inspektorat dibekali pemahaman terkait materi yang diaudit, ilmu pengetahuan yang memadai maupun kesamaan persepsi akan hasil yang akan dicapai sehingga responden tidak bingung dalam menyampaikan data dukunganya.  |
| 45 | 9/25/2024<br>6:40  | L | S-1 | PNS | Evaluasi                   | 43 | untuk Evaluasi mohon untuk personel tim inspektorat dibekali pemahaman terkait materi yang akan di evaluasi, ilmu pengetahuan yang memadai maupun kesamaan persepsi akan hasil yang akan dicapai sehingga responden tidak bingung dalam menyampaikan data dukunganya   |
| 46 | 9/25/2024<br>6:41  | L | S-1 | PNS | Pemantauan<br>(Monitoring) | 43 | untuk Monitoring mohon untuk personel tim inspektorat dibekali pemahaman terkait materi yang Monev, ilmu pengetahuan yang memadai maupun kesamaan persepsi akan hasil yang akan dicapai sehingga responden tidak bingung dalam menyampaikan data dukunganya  |
| 47 | 9/25/2024<br>6:42  | L | S-1 | PNS | Sosialisasi                | 43 | untuk Sosialisasi mohon untuk personel tim inspektorat/pemateri dibekali pemahaman terkait materi yang akan disosialisasikan, ilmu pengetahuan yang memadai maupun kesamaan persepsi akan hasil yang akan dicapai. untuk materi yang akan di sosialisasikan diharapkan dikemas secara menarik & interaktif sehingga diharapkan ada komunikasi 2 arah (tidak hanya sekedar membaca pada slide PPT yang ditampilkan) |
| 48 | 9/25/2024<br>8:02  | L | S-2 | PNS | Evaluasi                   | 54 | Ada sarana secara online melalui website atau aplikasi   |
| 49 | 9/25/2024<br>8:43  | L | S-2 | PNS | Reviu                      | 44 | Untuk lebih memberi keleluasaan waktu bagi OPD utk menyelesaikan temuan reviu  |
| 50 | 9/25/2024<br>8:38  | L | S-2 | PNS | Pemantauan<br>(Monitoring) | 41 | Terimakasih kepada Inspektorat yang telah memberikan pendampingan dan evaluasi periodik untuk Tindak Lanjut Pemeriksaan BPK, ke depan dari OPD berharap untuk terus bisa diberikan pembinaan dan pendampingan saat adanya audit dari mitra BPK maupun BPKP.  |

|    |                    |   |          |           |                         |    |   |
|----|--------------------|---|----------|-----------|-------------------------|----|---|
| 51 | 9/25/2024<br>8:59  | L | S-1      | PNS       | Audit                   | 42 | Inspektorat Kota Magelang sudah memberikan pelayanan dengan humanis, profesional dan berintegritas kepada semua mitra, harapannya semoga dipertahankan dan ditingkatkan sehingga membantu semua ASN khususnya dalam menjalankan tugas agar bisa sesuai dengan aturan sehingga tidak beresiko melanggar hukum dikemudian hari. Terimakasih |
| 52 | 9/25/2024<br>9:03  | P | S-2      | PNS       | Pemantauan (Monitoring) | 55 | Tetap memelihara integritas, semangat, amanah dan konsisten   |
| 53 | 9/25/2024<br>9:20  | L | S-2      | PNS       | Sosialisasi             | 45 | Inspektorat Kota Magelang semakin mantaaaff...  |
| 54 | 9/25/2024<br>9:23  | P | S-1      | PNS       | Pendampingan/A sistensi | 56 | Koordinasi dan Komunikasi sudah baik untuk dipertahankan dan di tingkatkan  |
| 55 | 9/25/2024<br>9:26  | L | S-1      | PNS       | Evaluasi                | 47 | Inspektorat mantap... mitra kerja yang solutif..  |
| 56 | 9/25/2024<br>9:28  | P | S-1      | PNS       | Reviu                   | 52 | Pelayanan Prima Pertahankan   |
| 57 | 9/25/2024<br>9:28  | P | S-1      | PNS       | Reviu                   | 52 | Pelayanan Prima Pertahankan   |
| 58 | 9/25/2024<br>9:40  | P | S-2      | PNS       | Konsultasi (Consulting) | 57 | Layanan di tingkat warga untuk lebih inten  |
| 59 | 9/25/2024<br>9:48  | P | S-2      | PNS       | Konsultasi (Consulting) | 57 | Pelayanan di tingkat bawah kewilayahan untuk lebih inten  |
| 60 | 9/25/2024<br>9:48  | P | S-2      | PNS       | Konsultasi (Consulting) | 57 | Pelayanan di tingkat bawah kewilayahan untuk lebih inten  |
| 61 | 9/25/2024<br>10:01 | L | S-1      | PNS       | Konsultasi (Consulting) | 57 | Sudah baik  |
| 62 | 9/25/2024<br>10:03 | L | S-1      | PNS       | Audit                   | 57 | sudah baik perlu ditingkatkan pada saat melakukan audit agar saat membutuhkan data perlu diberikan waktu yang cukup jangan mendadak   |
| 63 | 9/25/2024<br>10:18 | P | S-2      | PNS       | Reviu                   | 56 | Tingkatkan jalinan komunikasi, agar didapat hasil yang optimal  |
| 64 | 9/25/2024<br>12:19 | P | D1-D3-D4 | PNS       | Konsultasi (Consulting) | 48 | -   |
| 65 | 9/25/2024<br>13:06 | P | SLTA     | MAHASISWA | Evaluasi                | 22 | untuk meningkatkan kecepatan respons terhadap pengaduan masyarakat, baik melalui email, telepon, atau platform online. Bisa dengan menetapkan target waktu respons yang lebih jelas   |
| 66 | 9/25/2024<br>13:51 | P | S-1      | MAHASISWA | Fasilitasi Magang       | 22 | Inspektorat sudah memberikan pelayanan yang baik, namun bisa lebih ditingkatkan dengan memberikan bimbingan yang lebih jelas, komunikasi yang terbuka, dan fasilitas kerja yang memadai bagi pegawai magang.  |
| 67 | 9/25/2024<br>13:53 | P | S-1      | MAHASISWA | Fasilitasi Magang       | 22 | kecepatan dalam informasi/respon  |
| 68 | 9/25/2024<br>15:48 | L | D1-D3-D4 | PNS       | Sosialisasi             | 28 | Supaya lebih sering dilaksanakan sosialisasi terkait pengawasan / Audit jadi bisa dapat mencegah sejak dini penyimpangan di lingkungan kerja . Dan Untuk Narasumber lebih interaktif lagi dalam memberikan materi supaya  |

|    |                     |   |      |           |  |    |   |
|----|---------------------|---|------|-----------|--|----|---|
|    |                     |   |      |           |  |    | audien tidak ngantuk saat sosialisasi oleh personil inspektorat .   |
| 69 | 9/26/2024<br>8:22   | L | S-1  | PNS       | Konsultasi<br>(Consulting)                 | 56 | Semoga layanan makin prima  |
| 70 | 9/26/2024<br>9:07   | P | S-1  | PNS       | Konsultasi<br>(Consulting)                 | 45 | agar kedepannya pelayanan lebih baik & ramah  |
| 71 | 9/26/2024<br>10:20  | P | S-2  | PNS       | Pemantauan<br>(Monitoring)                 | 50 | Monitoring untuk lebih diintensifkan sehingga permasalahan yang belum tertangani/belum selesai bisa segera tuntas diselesaikan  |
| 72 | 9/27/2024<br>7:32   | L | S-1  | PNS       | Pemantauan<br>(Monitoring)                 | 44 | Tetap semangat  |
| 73 | 9/29/2024<br>21:45  | P | S-1  | MAHASISWA | Fasilitasi Magang                          | 22 | Bisa lebih ramah lagi kedepannya  |
| 74 | 9/30/2024<br>15:13  | L | S-1  | PNS       | Konsultasi<br>(Consulting)                 | 28 | Keep it Up  |
| 75 | 11/4/2024<br>1:55   | L | S-2  | PNS       | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 53 | Kampanye antikorupsi agar dilakukan secara rutin dan berkelanjutan melalui sosialisasi, pemasangan banner dan konten media sosial   |
| 76 | 11/4/2024<br>16:41  | L | SLTP | PELAJAR   | Konsultasi<br>(Consulting)                 | 17 | Lebih di tingkatkan lagi untuk pelayanannya agar masyarakat mudah mengakses   |
| 77 | 11/7/2024<br>12:17  | P | S-2  | PNS       | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 39 | -   |
| 78 | 11/16/2024<br>21:59 | P | S-3  | PNS       | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 50 | SANGAT RESPONSIF TERHADAP PERMASALAHAN KAMI   |
| 79 | 11/18/2024<br>21:13 | P | SLTA | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 17 | Sering seringlah membuat lomba untuk para pelajar Magelang guna mengulik kemampuan diri siswa dan meningkatkan daya saing di masa depan.  |
| 80 | 11/25/2024<br>16:44 | L | S-2  | PNS       | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 29 | Sip   |
| 81 | 11/25/2024<br>18:46 | L | SLTA | MAHASISWA | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 20 | cukup   |
| 82 | 11/26/2024<br>5:14  | L | SLTA | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 17 | Lebih satset lagi   |
| 83 | 11/26/2024<br>6:01  | P | SLTA | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 18 | Sering seringlah menggelar perlombaan pelajar untuk menggali potensi  |
| 84 | 11/26/2024<br>10:16 | L | S-1  | MAHASISWA | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 20 | Masukan untuk pelayanan Inspektorat Daerah Kota Magelang yaitu lebih ditingkatkan lagi optimalisasi teknologi digital dan meningkatkan sistem monitoring secara berkala sehingga dapat menguatkan kompetensi pegawai. |
| 85 | 11/26/2024<br>21:11 | P | SLTA | SWASTA    | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 38 | tingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik   |

|     |                     |   |               |           |                                      |    |   |
|-----|---------------------|---|---------------|-----------|--------------------------------------|----|---|
| 86  | 11/27/2024<br>9:57  | L | S-1           | PNS       | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 25 | bagus tingkatkan  |
| 87  | 11/28/2024<br>8:53  | L | S-1           | SWASTA    | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 23 | lebih banyak mengadakan kegiatan yang melibatkan masyarakat.  |
| 88  | 11/28/2024<br>11:05 | P | S-1           | SWASTA    | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 31 | tidak ada   |
| 89  | 11/28/2024<br>11:06 | P | SLTA          | PELAJAR   | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 17 | Sudah sangat baikk, terimakasih   |
| 90  | 11/28/2024<br>11:08 | P | S-2           | PNS       | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 40 | Sudah baik  |
| 91  | 11/28/2024<br>11:42 | P | D1-D3-D4      | PNS       | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 24 | sip   |
| 92  | 11/29/2024<br>7:49  | P | S-1           | SWASTA    | Konsultasi (Consulting)              | 36 | Sudah baik sesuai prosedur  |
| 93  | 11/29/2024<br>17:18 | P | SD<br>Kebawah | PELAJAR   | Konsultasi (Consulting)              | 17 | Tidak ada, tapi kalau bisa lebih cepat dalam merespon. Sisanya sudah sesuai   |
| 94  | 11/29/2024<br>17:22 | P | SD<br>Kebawah | PELAJAR   | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 17 | Lebih cepat dalam merespon, sisanya sudah sangat baik   |
| 95  | 11/29/2024<br>17:28 | P | S-1           | SWASTA    | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 27 | khususnya untuk penyelenggaraan Kegiatan Anti Korupsi, Kategori Lomba Artikel secara garis besar sudah sangat baik dari segi penyampaian informasi kepada masyarakat, pelayanan dan pemanduan peserta melalui grup, dan kejelasan petunjuk penyelenggaraan. kedepannya mohon dapat diberikan keterangan usia untuk peserta agar menjadi lebih jelas. terimakasih :) |
| 96  | 11/29/2024<br>17:56 | P | S-1           | MAHASISWA | Fasilitasi Magang                    | 20 | Saya Inka mahasiswi yang pernah magang di Inspektorat Daerah Kota Mgelang sangat puas dan mendapatkan ilmu bermanfaat selama disana. Dengan didampingi Bapak/Ibu di sana yang sangat ramah dan diberikan banyak edukasi mengenai audit. Semoga dapat memeberikan pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi.   |
| 97  | 11/29/2024<br>18:12 | L | S-1           | SWASTA    | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 39 | Sudah baik, tingkatkan lagi   |
| 98  | 11/29/2024<br>19:50 | L | SLTA          | MAHASISWA | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 20 | -   |
| 99  | 11/29/2024<br>20:36 | P | D1-D3-D4      | SWASTA    | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 37 | Sudah baik, pertahankan   |
| 100 | 11/29/2024<br>20:37 | L | SLTA          | SWASTA    | Penyelenggaraan Kegiatan Antikorupsi | 42 | sudah baik  |

|     |                     |   |               |           |  |    |   |
|-----|---------------------|---|---------------|-----------|--|----|---|
| 101 | 11/29/2024<br>21:03 | L | SLTA          | PELAJAR   | Konsultasi<br>(Consulting)                 | 17 | Tolong Adain lomba" lain untuk pelajar SLTA agar mengasah kreatifitas   |
| 102 | 11/29/2024<br>22:03 | L | S-1           | PNS       | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 31 | semoga semakin bagus dan menyeluruh   |
| 103 | 11/29/2024<br>22:09 | P | S-1           | WIRUSAHA  | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 31 | untuk pelayanan sudah baik, sarannya untuk melakukan sosialisasi bahaya korupsi keseluruhan lapisan masyarakat  |
| 104 | 11/29/2024<br>22:45 | P | S-1           | PNS       | Sosialisasi                                | 36 | Lebih tingkatkan lagi pengawasannya   |
| 105 | 11/29/2024<br>23:14 | P | SD<br>Kebawah | PELAJAR   | Konsultasi<br>(Consulting)                 | 17 | Semoga Inspektorat Daerah Kota Magelang Semakin Jaya dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.. sukses selalu Inspektorat Daerah Kota Magelang   |
| 106 | 11/30/2024<br>2:41  | P | S-1           | SWASTA    | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 36 | kualitas pelayanan sudah baik, terus tingkatkan   |
| 107 | 11/30/2024<br>6:45  | L | SD<br>Kebawah | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 17 | Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas, Optimalisasi Sistem Pengaduan, Peningkatan Kompetensi SDM, dan lebih memaksimalkan dalam penggunaan website   |
| 108 | 11/30/2024<br>9:22  | P | SLTA          | MAHASISWA | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 21 | Semoga tetap mempertahankan kinerja dan terus meningkatkan pelayanannya.  |
| 109 | 11/30/2024<br>10:01 | L | SLTA          | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 17 | Saran saya yaitu apabila ada info terkait pelayanan terutama pada kalangan pelajar dan mahasiswa untuk dishare di media sosial uyang dimiliki oleh inspektorat kota mmagelang   |
| 110 | 11/30/2024<br>11:00 | P | SLTA          | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 17 | Baik, terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan. Pada survei ini, terdapat saran dari saya yaitu terkait dengan contact person. Pada saat peserta mengirimkan pesan / bertanya (WhatsApp cp) dimohon untuk dijawab. Karena saya saat ingin bertanya kepada contact person untuk informasi lebih lanjut, belum terjawab sampai sekarang. Mohon maaf dan sukses untuk Inspektorat Daerah Kota Magelang! |
| 111 | 11/30/2024<br>13:12 | P | S-1           | SWASTA    | Konsultasi<br>(Consulting)                 | 41 | Terima kasih Inspektorat Daerah Kota Magelang, sudah mengajak generasi muda untuk berkreasi dan untuk berhati-hati agar kelak menjadi pejabat tidak korupsi.  |
| 112 | 11/30/2024<br>17:13 | P | D1-D3-D4      | SWASTA    | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 33 | Semoga ke depan akan lebih banyak lagi event yang melibatkan masyarakat luas, agar masyarakat mengetahui adanya Inspektorat Daerah dan terbangun rasa percaya karena adanya pengawasan terhadap pemerintah yang berjalan. Dan semoga melalui karya yang dikirimkan, ada yang bermanfaat dan bisa diterapkan demi kemajuan Kota Magelang terutama dalam aspek anti-korupsi.                                    |

|     |                     |   |      |           |  |    |  |
|-----|---------------------|---|------|-----------|--|----|--|
| 113 | 11/30/2024<br>17:40 | L | S-1  | MAHASISWA | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 27 | lanjutkan !  |
| 114 | 11/30/2024<br>19:38 | P | SLTA | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 17 | Pelayanan sudah sangat cepat dan baik, akan lebih bagus lagi apabila respon yang cepat itu merata terima kasih |
| 115 | 11/30/2024<br>20:35 | P | SLTP | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 17 | Pelayanannya ditingkatkan  |
| 116 | 11/30/2024<br>20:36 | L | S-1  | PNS       | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 29 | Pertahankan pelayanan yang sudah baik. Bravo Inspektorat Daerah Kota Magelang.                                 |
| 117 | 11/30/2024<br>21:28 | P | SLTA | PELAJAR   | Reviu                                      | 17 | tingkatkan yang sudah berjalan   |
| 118 | 11/30/2024<br>21:44 | P | S-1  | PNS       | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 33 | Sangat bagus.  |
| 119 | 11/30/2024<br>22:10 | L | S-1  | SWASTA    | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 33 | Ditingkatkan lagi agar semakin baik.   |
| 120 | 11/30/2024<br>22:15 | P | S-2  | PNS       | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 32 | Sudah baik   |
| 121 | 11/30/2024<br>23:18 | P | SLTA | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 17 | Semoga lebih memperhatikan hal kecil yang dibutuhkan masyarakat tentang budaya korupsi                         |
| 122 | 11/30/2024<br>23:23 | P | SLTP | PELAJAR   | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 18 | lebih banyak membuat kegiatan yang berguna serta mengedukasi masyarakat  |
| 123 | 11/30/2024<br>23:49 | P | S-1  | PNS       | Penyelenggaraan<br>Kegiatan<br>Antikorupsi | 30 | -  |

## Kuesioner

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

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

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

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

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

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

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

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| 1. Sangat Mahal | 2. Cukup Mahal |
| 3. Murah        | 4. Gratis      |

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (5a)

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

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (6a)

|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 1. Tidak Kompeten | 2. Kurang Kompeten |
| 3. Kompeten       | 4. Sangat Kompeten |

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

|                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. Tidak Sopan Dan Ramah | 2. Kurang Sopan Dan Ramah |
| 3. Sopan Dan Ramah       | 4. Sangat Sopan Dan Ramah |

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| 1. Tidak Ada                 | 2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi |
| 3. Berfungsi Kurang Maksimal | 4. Dikelola Dengan Baik       |

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

|          |                |
|----------|----------------|
| 1. Buruk | 2. Cukup       |
| 3. Baik  | 4. Sangat Baik |

10. Bagaimana pendapat Anda tentang Transparasi Pelayanan yang diberikan (5b)

|  |   |
|--|---|
| 1. Standart Pelayanan Tidak Dipublikasikan       | 2. Standart Pelayanan Dipublikasikan Sebagian             |
| 3. Standart Pelayanan Dipublikasikan Seluruh Nya | 3. Standart Pelayanan Dipublikasikan Seluruhnya dan Jelas |

11. Bagaimana Integritas Petugas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan (6b)

|   |   |
|---|---|
| 1. Tidak Sesuai Dengan Standart Pelayanan | 2. Cepat Dan Meminta Imbalan                  |
| 3. Sesuai Dengan Standart Pelayanan       | 4. Sesuai Dengan Standart Pelayanan Dan Cepat |

Kirim Jawaban