



ស្ទង់បរិច្ឆេទ

SURVEI

និរ្ទេសនា

KEPUASAN

សង្គមរាស្ត្រ

MASYARAKAT

INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI BALI
Triwulan IV Tahun 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur *Angayubagya* saya haturkan dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas *asungkertha waranugraha* Beliau, sehingga dapat diselesaikannya Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2024. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan ASN sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi Bali sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Inspektorat Daerah Provinsi Bali mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh pegawai atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun sebagaimana yang diharapkan.

	Ditandatangani secara elektronik oleh :
	INSPEKTUR
	I Wayan Sugiada NIP. 19651231 198603 1 175

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1 Pelaksanaan SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden	10
BAB III HASIL PENILAIAN	11
3.1 Jumlah Responden SKM	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V KESIMPULAN.....	18
LAMPIRAN	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara layanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Inspektorat Daerah Provinsi Bali secara umum memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang Pembinaan dan Pengawasan, adapun jenis layanan yang diberikan Inspektorat Daerah Provinsi Bali adalah dalam bentuk Pemberian Data Informasi, Pelayanan Konsultasi dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas Inspektorat Daerah Provinsi Bali sebagai salah satu penyedia layanan publik,

maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi ASN (*stakeholder*). Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Hukum

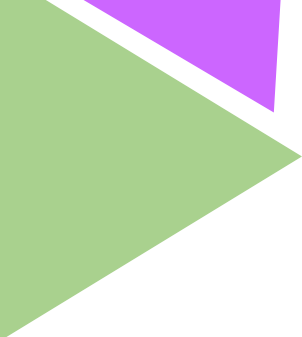
Survei Kepuasan Masyarakat didasari oleh :

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Provinsi Bali. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

- 
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
 4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali. Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam beberapa tahapan, yaitu:

1. Persiapan
2. Pengumpulan Data
3. Pengolahan dan Analisa Data
4. Penyusunan Laporan

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode penyebaran kuisioner memanfaatkan sistem aplikasi yang sudah familiar digunakan yaitu google form, pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan link kuesioner ke sejumlah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan berbagai kalangan. Pada proses penyebaran link google form Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penginputan survei sejumlah 306 orang. Survei pada google form didesain bersifat anonym (rahasia),

hal ini bertujuan agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa adanya rasa kekhawatiran akan adanya intervensi dikarenakan identitasnya akan diketahui oleh orang lain dan responden dapat memberikan masukan serta saran secara jujur dan terbuka.

Dalam penyusunan pertanyaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana pertanyaan yang disusun wajib mewakili 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

1. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kewajaran biaya pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Kesesuaian produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. Kesopanan dan keramahan pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah

segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari sangat puas/puas sampai dengan tidak puas/puas. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu :

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Untuk lokasi pengisian kuisisioner dikarenakan telah menggunakan sistem aplikasi google form maka penginputan data survey oleh pengguna layanan dapat dilakukan dimana saja asalkan memiliki perangkat elektronik pendukung dan akses internet. Untuk lokasi pengolahan data dilaksanakan di Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali pada saat proses pengisian kuisisioner sudah selesai dilaksanakan sesuai batas waktu pengisian kuisisioner yang telah ditentukan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap tahunnya dilaksanakan 3 (tiga) bulan sekali, yaitu dimulai pada bulan Januari sampai dengan Maret dan dilaporkan pada akhir Maret, dilanjutkan seterusnya dan dilaporkan kepada instansi atau Perangkat Daerah terkait. Berikut rincian waktu pelaksanaan kegiatan SKM Triwulan IV Tahun 2024 :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	November 2024	5
2	Pengumpulan Data	November – Desember 2024	35
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) berdasarkan jenis layanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali dalam kurun waktu satu tahun adalah rata-rata sebanyak 1.500 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Selanjutnya penentuan jumlah responden menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam periode SKM Triwulan IV Tahun 2024 di Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Bali adalah sebanyak 306 orang.

BAB III

HASIL PENILAIAN

3.1 Jumlah Responden SKM

Pengumpulan data melalui kuisisioner memanfaatkan media *googleform* dengan judul Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2024 didapatkan hasil sebagai berikut :

N o	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	162 orang	52,9 %
		Perempuan	144 orang	47,1 %
2	Rentan Umur	Dibawah 20 tahun	0 orang	0 %
		20-30 tahun	49 orang	16 %
		31-40 tahun	92 orang	30,1 %
		41-50 tahun	64 orang	20,9 %
		Diatas 50 tahun	101 orang	33 %
3	Tingkat/Jenis Pendidikan	SD	0 orang	0 %
		SMP	0 orang	0 %
		SMA	20 orang	6,5 %
		Diploma	13 orang	4,2 %
		S1	211 orang	69 %
		S2	60 orang	19,6 %
		S3	1 orang	0,3 %

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
4	Jenis Pekerjaan	PNS	210 orang	68,6 %
		TNI	0 orang	0 %
		POLRI	0 orang	0 %
		SWASTA	5 orang	1,6 %
		WIRASWASTA	0 orang	0 %
		LAINNYA	89 orang	29,1 %
5	Berdasarkan Bidang/Bagian Pelaksanaan Layanan	Bidang/Bagian Sekretariat (Umum Kepegawaian , Penyusunan Program dan Keuangan, Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan)	247 orang	80,7 %
		Bidang/Bagian Irbanwil (Pembinaan dan Pengawasan)	75 orang	24,5 %

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan yang didapat berdasarkan pengisian kuisioner melalui media *googleform* diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar : **86,9**. Dengan Nilai sebesar : **86,9**

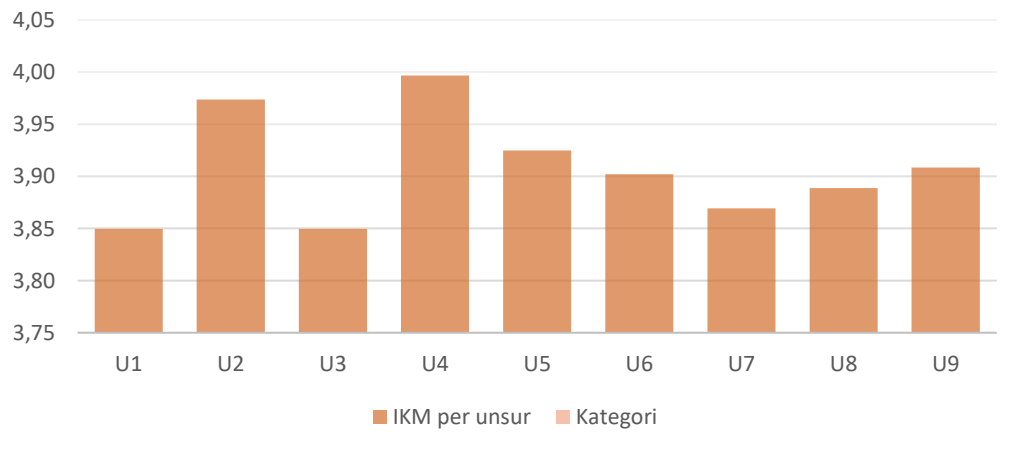
maka kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Bali berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,30 yaitu kategori **BAIK**. Untuk Rata-rata (NRR)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan Layanan	3,850
2	Prosedur Layanan	3,974
3	Waktu Pelayanan	3,850
4	Biaya/tarif Layanan	3,997
5	Produk Layanan	3,925
6	Kompetensi Pelaksana	3,902
7	Perilaku Pelaksana	3,869
8	Maklumat Pelayanan	3,889
9	Penanganan Pengaduan	3,908

per unsur diuraikan dalam table dan diagram berikut:

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,850	3,974	3,850	3,997	3,925	3,902	3,869	3,889	3,908
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	86,9 (Baik)								

IKM PER UNSUR INSPEKTORAT TRIWULAN IV TAHUN 2024



Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif yaitu 3,997 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah memiliki nilai sama yaitu Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,850. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali pada umumnya dalam kategori Baik, namun tetap diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kualitas pelayanan yang maksimal.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Dari pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2024 dapat diketahui bahwa:

1. Unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah Biaya/Tarif (3,997).
2. unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) 3 terendah adalah Persyaratan Layanan (3,850), Waktu Pelayanan (3,850) dan Perilaku Pelaksana (3,869).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang akan kami lakukan berdasarkan kesimpulan diatas yaitu :

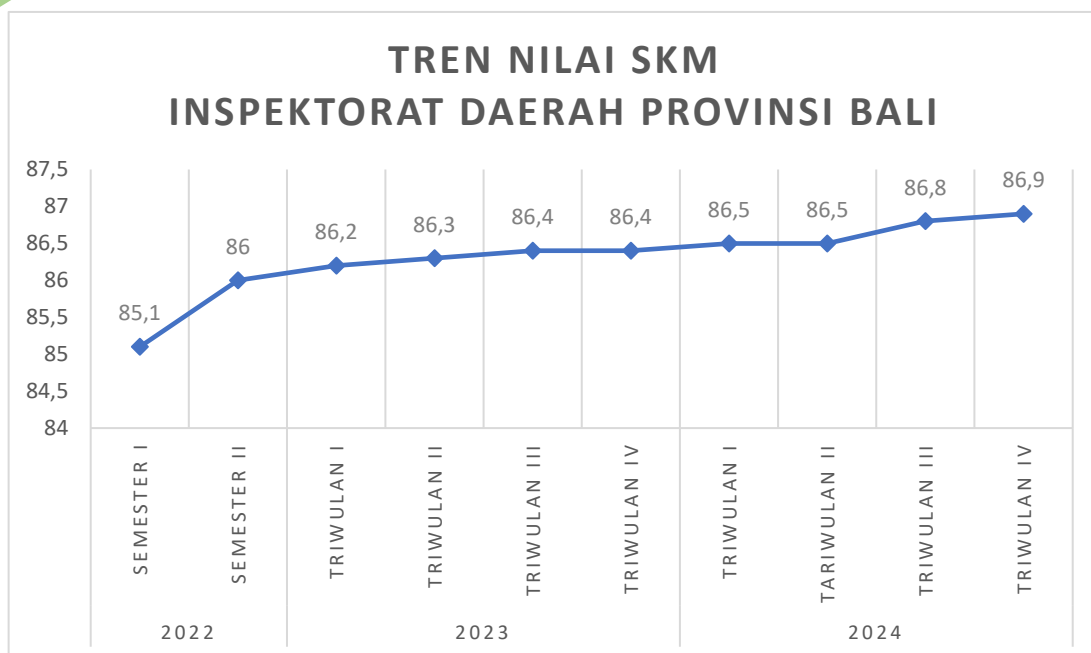
1. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan berdasarkan masukan yang diterima melalui kanal-kanal yang tersedia. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).
3. Melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur pelayanan yang memiliki NRR dengan urutan nilai 3 terendah yaitu Persyaratan Layanan (3,850), Waktu Pelayanan (3,850) dan Perilaku Pelaksana (3,869). Adapun rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi dari kesimpulan SKM pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali dituangkan pada tabel sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Desember Tahun 2024				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-IV	
1	Persyaratan Layanan	Melaksanakan kegiatan rapat kordinasi membahas Persyaratan Layanan di				x	Sekretariat dan Irban

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Desember Tahun 2024				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-IV	
		Inspektorat Daerah Provinsi Bali					
2	Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana	Melaksanakan kegiatan pemantauan secara langsung dan melaksanakan edukasi dan pengkajian				x	Sekretariat dan Irban

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Provinsi Bali.

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persentase SKM Inspektorat Daerah Provinsi Bali pada Triwulan IV Tahun 2024 sebesar **86,9%** , dan masuk kategori **BAIK**;
2. Unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah Biaya/tarif yaitu 3,997, sedangkan unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) 3 terendah adalah Persyaratan Layanan (3,850), Waktu Pelayanan (3,850) dan Perilaku Pelaksana (3,869).



Ditandatangani secara elektronik oleh :

INSPEKTUR

I Wayan Sugiada, S.H., M.H.

Pembina Utama Madya (IV/d)

NIP. 19651231 198603 1 175

LAMPIRAN : Pengolahan data SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
25	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
27	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
28	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
39	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
51	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
135	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
143	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
144	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
145	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
146	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
147	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
148	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
149	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
150	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
153	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
156	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
157	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
158	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
160	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
161	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	2	4	4	4	3	4	4	4	4	
202	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
238	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
240	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
268	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
270	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	3	4	4	2	4	
272	2	4	4	4	3	4	4	4	2	
273	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
274	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
276	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
277	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
278	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
279	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
280	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
281	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
283	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
285	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
288	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
290	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
291	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
292	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
294	3	4	3	4	4	4	2	3	4	
295	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
296	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
297	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
300	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
301	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
302	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
303	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
304	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
305	4	3	4	4	4	3	4	4	3	

No	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
306	3	4	4	4	4	3	3	4	3	

Σ Nilai /Unsur	1178	1216	1178	1223	1201	1194	1184	1190	1196	
NRR /Unsur	3,850	3,974	3,850	3,997	3,925	3,902	3,869	3,889	3,908	
NRR tertimbang /Unsur	0,427	0,441	0,427	0,444	0,436	0,433	0,429	0,432	0,434	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 86,9

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
= Indeks Kepuasan
- IKM Masyarakat
= Jumlah NRR IKM
- *) tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang
terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111


 Ditandatangani secara elektronik oleh :
INSPEKTUR
I Wayan Sugiada, S.H., M.H.
 Pembina Utama Madya (IV/d)
 NIP. 19651231 198603 1 175