



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
INSPEKTORAT DAERAH

Jalan Palapa Nomor 6 Kode Pos : 85111

Pos-el : inspektoratprovntt@gmail.com

Laman : www.inspektorat.nttprov.go.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
ATAS PELAYANAN KANTOR INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI NTT
SEMESTER II TAHUN 2021

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Untuk itu, seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Inspektorat Daerah Provinsi NTT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengawasan terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap pengguna layanan serta demi mewujudkan visi dan misi pemerintah daerah maka Inspektorat Daerah Provinsi NTT melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”, yang bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kinerja kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

B. Dasar Hukum

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

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Inspektorat Daerah Provinsi NTT.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk :

- 1) Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik;
- 2) Memperoleh feed back/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap tingkat kepuasan masyarakat untuk perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

D. Metode

Kuesioner disebarkan secara elektronik dengan mengisi formulir melalui aplikasi QR code. Dari data yang terekam pada aplikasi dari bulan Juli sampai dengan Desember 2021 (Semester II) sebanyak 32 responden yang mengisi kuesioner dengan karakteristik responden sebagai berikut :

No	Kelompok Responden	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	13	51,06
	b. Perempuan	19	48,94
	Jumlah	32	100,00

Data di atas dapat dilihat, jumlah responden terbanyak adalah perempuan. Dari 32 responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat secara online semuanya dapat dilakukan pengukuran.

E. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi NTT dilaksanakan dari bulan Juli sampai dengan Desember 2021 (semester II). Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner berbasis elektronik dimana setiap responden yang telah mendapatkan pelayanan diarahkan mengisi formulir online dengan menggunakan smartphone masing-masing responden, dalam Survei IKM ini pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur, yaitu:

1. Persyaratan.
2. Prosedur.
3. Waktu pelayanan.
4. Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan.
5. Standar pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Kualitas sarana prasarana.
9. Penanganan Pengaduan.

Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan mandiri berbasis QR code yang disediakan oleh Inspektorat Daerah Provinsi NTT dapat diakses oleh responden pada tautan bit.ly/3gGgIA3 hanya dapat diakses dengan menggunakan perangkat mobile (peramban smartphone) masing-masing responden.

II. HASIL EVALUASI

A. Perhitungan

Desain 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 di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4:

Analisa selanjutnya mengkonversi kedalam skala antara 25 - 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi NTT ditentukan sebagai berikut
Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	1	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	2	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	3	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	4	Sangat Baik

B. Hasil Analisis dan Evaluasi

Berdasarkan hasil analisis berdasarkan data yang ada diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT sebesar **87,76** yang berada pada kategori **Baik** (pada interval 76,61 - 88,30), yang digambarkan dalam tabel berikut :

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
9	4	3	3	4	4	3	3	4	4	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
30	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
31	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
32	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
Σ	113	113	108	127	110	107	111	113	109	
NRR/Unsur	3.5313	3.5313	3.3750	3.9688	3.4375	3.3438	3.4688	3.5313	3.4063	
NRR Tertimbang/ Unsur	0.3924	0.3924	0.3750	0.4410	0.3819	0.3715	0.3854	0.3924	0.3785	3.5104
IKM										87.76

Keterangan :

U : Unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

NRR : Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR x 1/9)

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat (NRR Tertimbang x 25)

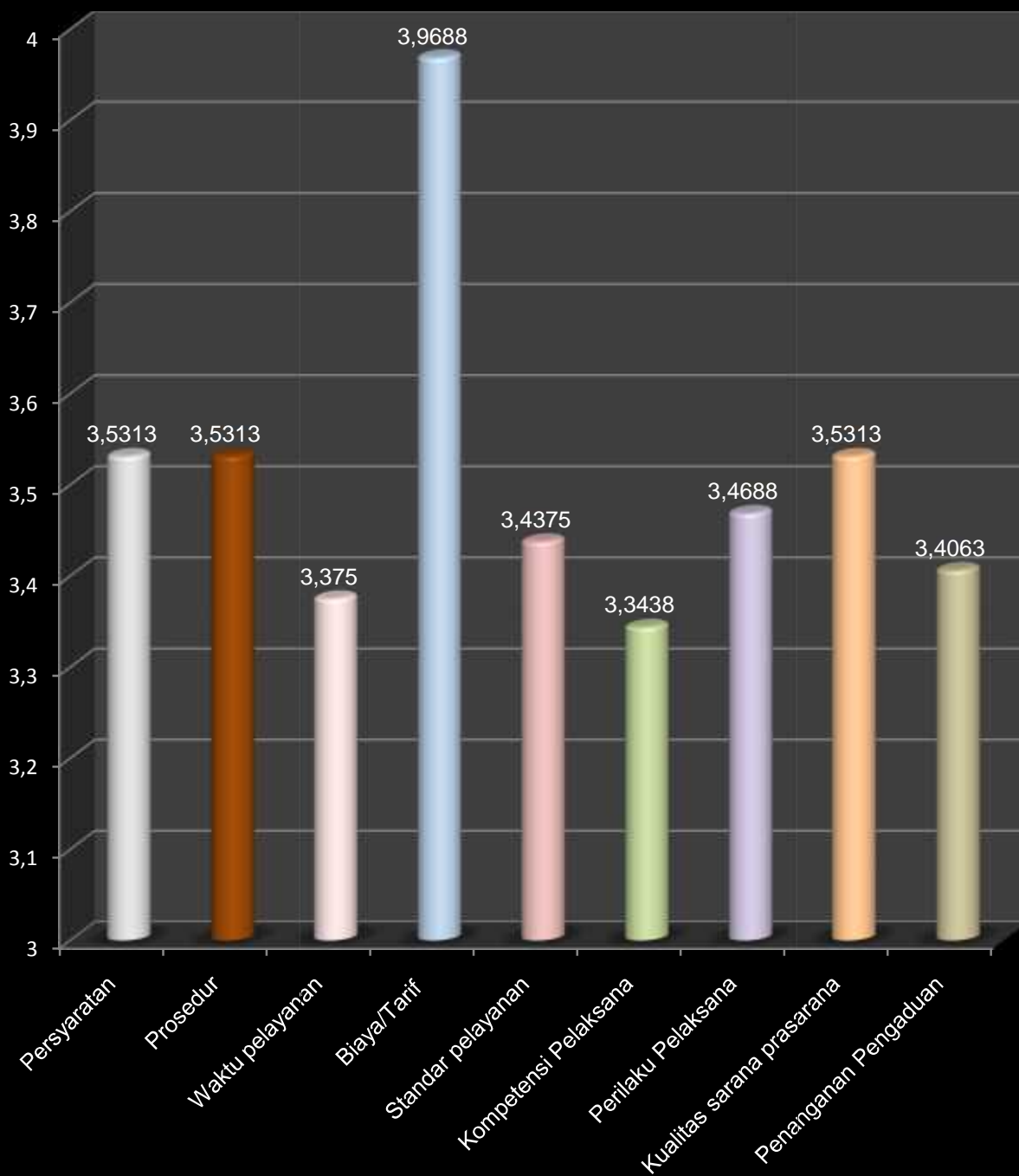
IKM pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi NTT		:	85,64
Kategori		:	“ BAIK “
1. A (Sangat Baik)	88,31 - 100		3,5324 – 4,00
2. B (Baik)	76,61 – 88,30		3,0644 – 3,532
3. C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60		2,60 – 3,064
4 D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99		1,00 – 2,5996

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di atas, terdiri dari akumulasi penilaian pada 9 (sembilan) unsur indikator, selanjutnya disajikan analisis terhadap masing-masing unsur dengan rincian sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.5313	Baik	2
2.	Prosedur	3.5313	Baik	2
3.	Waktu pelayanan	3.3750	Baik	6
4.	Biaya/Tarif	3.9688	Sangat Baik	1
5.	Standar pelayanan	3.4375	Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3.3438	Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3.4688	Baik	3
8.	Kualitas sarana prasarana	3.5313	Baik	2
9.	Penanganan Pengaduan	3.4063	Baik	5

Dari tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) indikator penilaian yang menempati peringkat pertama adalah Biaya/Tarif dengan nilai sebesar **3,9688** dengan kategori “ **Sangat Baik** “ sedangkan untuk 8 (delapan) indikator penilaian lainnya dari hasil analisis berada pada kategori “ **Baik** “ dengan interval nilai antara **3,0644 – 3,532** namun dari perbandingan indikator penilaian yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan dan menempati peringkat terakhir atau ketujuh dengan nilai sebesar **3,3438** adalah “**Kompetensi Pelaksana**”.

**GRAFIK
NILAI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT**



III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan evaluasi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Capaian kepuasan pelayanan kepada publik/masyarakat yang diberikan oleh Inspektorat Daerah Provinsi NTT diperoleh sebesar **87,76** jika dibandingkan dengan semester I capaian indeks kepuasan pelayanan sebesar **85,64** terjadi peningkatan sebesar **2,48%**.
2. Unsur pelayanan yang mempunyai skor **tertinggi** adalah **Biaya/Tarif** dengan nilai skor sebesar **3,92771** dengan kategori “ **Sangat Baik** “ dan unsur pelayanan dengan skor **rendah** adalah **Waktu Pelayanan** dengan skor sebesar **3,27711** kategori “ **Baik** “.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT direkomendasikan agar :

1. Unsur pelayanan yang berada dikategori baik terus ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan prima dan unsur pelayanan sudah sangat baik terus dipertahankan.
2. Lebih cepat dan tepat waktu dalam memberi pelayanan dengan merujuk pada standar pelayanan atau SOP.
3. Kompetensi ASN Inspektorat Daerah Provinsi NTT ditingkatkan sehingga dapat memberikan pelayanan publik dengan baik.

Demikian laporan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat dan disampaikan untuk mendapat perhatian dan penyempurnaan lebih lanjut.

I N S P E K T U R,