



**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**2023**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
<b>BAB III</b> .....	<b>5</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
<b>BAB IV</b> .....	<b>6</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>6</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	6
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	6
<b>BAB V</b> .....	<b>7</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>7</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>8</b>
1. Kuesioner .....	8
2. Hasil Pengolahan Data.....	10

# **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 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat 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. 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 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur.

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 Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah tim Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu :

1. **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif**

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Produk spesifikasi jenis 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. **Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana**

Sarana 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).

**2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan direkap melalui *google form* secara *online*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

**2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli 2023
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	54%
		PEREMPUAN	23	46%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	13	26%
		DIII	3	6%
		DIV	2	4%
		SI	31	62%
		S2	1	2%
3	PEKERJAAN	PNS	15	30%
		SWASTA	4	8%
		TNI/POLRI	2	4%
		MAHASISWA	7	14%
		LAINNYA	22	44%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.196	3.065	3.130	3,978	3.109	3.239	3.261	3,087	3,630
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	82.49 (B atau Baik)								

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana berada pada Mutu Pelayanan Baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi dengan Mutu Pelayanan Sangat Baik yaitu Biaya/tarif serta Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan diperoleh tingkat Kepuasan dengan hasil Baik. Oleh karena itu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan demi terwujudnya pelayanan yang prima.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode, dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82.49.

Demikian laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Viktorius Manek S.Sos, M.Si  
Pembina Utama Madya  
NIP. 196910081995031006

PARAF HIERARKI	
Sekretaris Dinas	
Kasubag Kepegawaian dan Umum	
Fungsional Tertentu	

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Pertanyaan Jawaban 50 Setelan

### KUESIONER

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (DINAS PMD PROV.NTT)

Nama \*

Teks jawaban singkat

Asal Instansi/Lembaga \*

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin \*

Teks jawaban singkat

Pendidikan \*

Teks jawaban singkat

Pekerjaan \*

Teks jawaban singkat

Pertanyaan Jawaban 50 Setelan

Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini ? \*

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan ? \*

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara yang Tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan ? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan? \*

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana Pendapat Saudara Mengenai Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan ? \*

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Tidak Sopan dan Ramah

- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

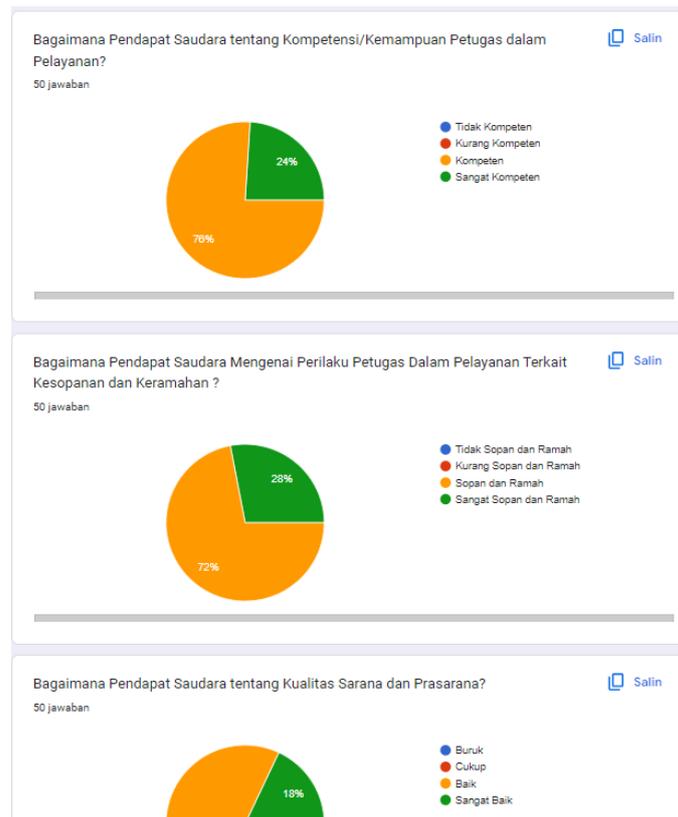
Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana? \*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan? \*

- Tidak Ada
- Ada tapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola dengan Baik

## 2. Hasil Olah Data SKM



NRR Per Unsur				
No	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	79.89	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76.63	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	78.26	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	99.46	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80.83	B	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	80.98	B	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	81.52	B	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	77.17	B	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	90.76	A	SANGAT BAIK

Nilai	Niai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (INK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2023**

Jumlah Populasi : 50 ← *Masukkan Nilai Populasi/ jumlah penerima Layanan!*  
 Jumlah Target Responc : 50 ← *Target/ jumlah responden berdasar total penetapan jumlah responden Formasi PANTAS 14 Tahun 2017*

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR									Keluhan/Saran Perbaikan
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-Laki	SMA	PNS	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
2	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki-Laki	DIV	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	Laki-Laki	S1	PNS	3	3	3	4	2	3	4	3	3	
7	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
8	Perempuan	SMA	Honorar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	Laki-Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	Perempuan	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	Laki-Laki	S1	Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	Laki-Laki	SMA	Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	Laki-Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	Perempuan	S1	PNS	2	3	3	4	2	3	4	3	3	
15	Laki-Laki	S1	Banker	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
16	Perempuan	S1	Teller	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Laki Laki	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
19	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
20	Laki-Laki	S1	Aparatur Desa	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	Laki-Laki	SMA	Petani	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
22	Laki-Laki	S1	Pit kepala desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Laki-Laki	DIII	Kepala Desa	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
24	Laki-Laki	DIV	PNS	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
25	Laki-Laki	S1	Perangkat Desa	3	3	2	4	4	3	4	3	3	
26	Laki-Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
27	Laki-Laki	S1	Pegawai PPPK	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	Perempuan	S1	Sekretaris desa	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
29	Perempuan	S1	PNS	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
30	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
31	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
32	Laki-Laki	S1	PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	Perempuan	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	Laki-Laki	S1	Kepala Desa	2	3	3	4	3	3	3	2	4	
35	Laki-Laki	S2	ASN	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
36	Laki-Laki	SMA	pegawai Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	Perempuan	SMA	belum bekerja	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
38	Perempuan	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	Perempuan	SMA	Guru Paud	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	Perempuan	S1	Guru	3	1	3	4	3	3	3	3	4	
41	Perempuan	S1	Tenaga Honorar	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
42	Laki-Laki	S1	Marketing	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	Perempuan	DIII	Wiraswasta	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
44	Perempuan	DIII	Guru PAUD	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
45	Perempuan	SMA	ASN	3	1	3	4	3	3	3	3	3	
46	Laki-Laki	S1	ASN	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
47	Perempuan	SMA	Siswi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	Laki-Laki	S1	Tenaga Honorar	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
49	Perempuan	S1	Tenaga Kontrak	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	Perempuan	S1	Honorar	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
<b>Σ Nilai</b>				147	141	144	183	143	149	150	142	167	
<b>Nilai Rata-Rata</b>				3.196	3.065	3.130	3.978	3.109	3.239	3.261	3.087	3.630	
<b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b>				0.355	0.341	0.348	0.442	0.345	0.360	0.362	0.343	0.403	3.300
<b>SKM Unit Pelayanan</b>				<b>82.49</b>				<b>BAIK</b>					