



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TRIWULAN II TAHUN 2024**



Kantor Gubernur Nusa Tenggara Timur

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kegiatan ini merupakan agenda rutin Triwulan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat / pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Laporan ini memuat Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei ini diharapkan memberikan gambaran tentang kepuasan terhadap pelayanan Biro Organisasi dan permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Organisasi Setda Provinsi NTT.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Kupang, 24 Juli 2024

Plt. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Djoese S.M. Nai Buti, S.Pt, M.Si
Pembina TK. I (IV/b)
NIP 197103291999031002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Tujuan dan Sasaran	2
1.4. Manfaat	2
1.5. Keluaran	2
1.6. Ruang Lingkup.....	2
1.7. Sistematika Penulisan	3
1.8. Biaya	3
BAB II METODOLOGI	4
2.1. Metode, Responden, dan Waktu Survei	4
2.2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	4
2.3. Teknik Pengolahan Data	5-6
BAB III. HASIL DAN REKOMENDASI	7
3.1. Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan	7-8
3.2. Bagian Tata Laksana	9-10
3.3. Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja	11-12
3.4. Biro Organisasi Setda Provinsi NTT	13-15
BAB IV. PENUTUP	16
LAMPIRAN	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah daerah diwajibkan agar dapat meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Pengguna Layanan secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali sehingga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan Survei Kepuasan Pengguna Layanan secara internal Triwulan II dari bulan April sampai dengan Juni 2024 pada 120 (Seratus Dua Puluh) responden terhadap jenis layanan Permintaan Data dan Informasi, Layanan Konsultasi, Layanan Permintaan Narasumber, Layanan Pengaduan dan Layanan Rekomendasi Penataan Kelembagaan Kabupaten/Kota. Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari: Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

1.2. DASAR HUKUM

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
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.

1.2 TUJUAN DAN SASARAN

Survei Kepuasan Pengguna Layanan bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang berkeadilan, kredibilitas dan transparan. Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.3 MANFAAT

Adapun manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Pengguna Layanan antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NTT;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NTT secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NTT;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Organisasi Setda Provinsi NTT.

1.4 KELUARAN

Keluaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah dokumen hasil Survei Kepuasan Masyarakat Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara yang di dalamnya memuat Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.5 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah pada Jenis Layanan yang merupakan tugas pokok Biro Organisasi Setda Provinsi yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi NTT Nomor : 065/19/BO1.1, tanggal April 2022 tentang Standar Pelayanan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur yakni :

- a. Layanan Data dan informasi
- b. Layanan konsultasi.
- c. Layanan Narasumber.
- d. Layanan Pengaduan
- e. Layanan Rekomendasi Penataan Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota.

1.6 SISTEMATIKA

Sistematika Penulisan Laporan SKM ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Hukum
- 1.3. Tujuan dan Sasaran
- 1.4 Manfaat
- 1.5 Keluaran
- 1.6 Ruang Lingkup
- 1.7 Sistematika Penulisan
- 1.8 Biaya

BAB II METODOLOGI

- 2.1. Metode, Responden, dan Waktu Survei
- 2.2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data
- 2.3. Teknik Pengolahan Data

BAB III. HASIL DAN REKOMENDASI

- 3.1. Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan
- 3.2. Bagian Tata Laksana
- 3.3. Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja
- 3.4. Biro Organisasi Setda Provinsi NTT

BAB IV. PENUTUP

BAB II

METODOLOGI

2.1. METODE, RESPONDEN, DAN WAKTU SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert* yang merupakan skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dengan responden adalah masyarakat / pengguna layanan atas pelayanan yang diselenggarakan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan sampel yang diambil dengan teknik simple random sampling sedangkan periode waktu pelaksanaan Survei adalah mulai tanggal 1 April s/d 30 Juni 2024.

2.2. TEKNIK DAN ALAT PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data dalam survei ini adalah menggunakan kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna layanan secara langsung maupun secara online menggunakan Google Formulir dengan cara membagi Kode QR dan tautan SKM kepada penerima layanan.

Variabel pengukuran dalam survei ini terdiri dari 9 (sembilan) variabel sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

Prosedur dan tata cara pelayanan adalah hal-hal menyangkut prosedur dan tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

Kesesuaian 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 Hasil Terhadap Standar Pelayanan

Kesesuaian hasil terhadap standar pelayanan atau 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. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan/kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Sikap/Prilaku Petugas Pelayanan

Sikap/perilaku 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. Ketersediaan Sarana Prasarana

Ketersediaan sarana prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan;

Unsur-unsur penilaian di atas selanjutnya dijabarkan ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner dengan kriteria penilaian sebagai berikut: Nilai 4 untuk penilaian Sangat Baik, Nilai 3 untuk penilaian Baik, Nilai 2 untuk penilaian Kurang Baik dan Nilai 1 untuk penilaian Tidak Baik.

2.3. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut::

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Pertimbangan}}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan X 25

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	2	3	4	5
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

BAB III

HASIL DAN REKOMENDASI

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NTT adalah sebagai berikut :

3.1. BAGIAN KELEMBAGAAN DAN ANALISIS JABATAN

- a. Identifikasi responden dan karakteristik responden pada Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan

Kuesioner dari responden yang terkumpul pada Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan adalah sebanyak 50 responden yang terdiri dari:

- Jenis Kelamin : - Laki-laki : 20 Orang
- Perempuan : 30 Orang
- Pendidikan : - S2 : 5 Orang
- D4/S1 : 40 Orang
- D1/D2D3 : 4 Orang
- SMA : 1 Orang
- Pekerjaan : - PNS : 40 Orang
- SWASTA : Orang
- Lainnya : 10 Orang

- b. Berdasarkan hasil analisis dari responden pada bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut :

Tabel 3.1

**Nilai Rata-Rata, Mutu Pelayanan dan Peringkat Per Unsur Pelayanan
SKM Bagian Kelembagaan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,200	Baik	7
2.	Prosedur	3,200	Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	3,160	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,800	Sangat baik	1
5.	Produk Pelayanan	3,240	Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,260	Baik	3

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Peringkat
7.	Perilaku Pelaksana	3,260	Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3,120	Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,780	Sangat Baik	2
Nilai Rata-Rata		3,429	BAIK	
IKM Unit Pelayanan		85,714	BAIK	

Pada Tabel 3.2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,120 sampai 3,800,. Nilai terendah terdapat pada unsur **Sarana Prasarana** sebesar 3,120, **Waktu Pelayanan** sebesar 3,160, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Biaya/Tarif** sebesar 3,800 dan unsur **Penanganan Pengaduan** dengan nilai sebesar 3,780 dan. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,429 sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar 85,714 termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan **BAIK**.

Tabel 3.2
Rekomendasi

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR	KONDISI	REKOMENDASI TEKNIS
1	2	3	4	5
U8	Sarana dan Prasarana	3,120	Pengguna layanan merasa sarana prasarana (ruangan) untuk konsultasi dan koordinasi di Biro Organisasi terbatas jumlah dan kapasitasnya sehingga harus bergilir dengan pelayanan antar bagian.	Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: 1. Mengatur jadwal penggunaan ruang rapat Biro 2. Memanfaatkan ruang Rapat Karo dan Ruang Para Kepala Bagian untuk pelayanan apabila ruang rapat Biro sedang digunakan.
U3	Waktu Pelayanan	3,160	Pengguna layanan merasa waktu menunggu pelayanan,	Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: 1. Tetapkan waktu Pelayanan yang tepat,

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR	KONDISI	REKOMENDASI TEKNIS
			terlalu lama	cepat dan efektif; 2. Perlu menghitung dan menganalisis waktu rill yang digunakan pada setiap tahap pekerjaan layanan terutama terkait penggunaan ruangan utk konsultasi dan koordinasi yang terbatas dengan frekuensi konsultasi dan koordinasi yang cukup tinggi; 3. Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan rumusan komponen mekanisme, prosedur aturan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan layanan.

3.2. BAGIAN TATALAKSANA

a. Identifikasi responden dan karakteristik responden pada Bagian Tatalaksana

Kuesioner dari responden yang terkumpul pada survei Triwulan II Tahun 2024 pada Bagian Tatalaksana adalah sebanyak 30 responden yang terdiri dari:

- Jenis Kelamin : - Laki- laki : 20 Orang
- Perempuan : 10 Orang
- Pendidikan : - S2 : 10 Orang
- D4/S1 : 25 Orang
- D3 : 3 Orang
- SMA : 2 Orang
- Pekerjaan : - PNS : 29 Orang
- Lainnya : 1 Orang

- b. Berdasarkan hasil analisis dari responden pada bagian Tatalaksana Jabatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut :

Tabel 3.3
Nilai Rata-Rata, Mutu Pelayanan dan Peringkat Per Unsur Pelayanan
SKM Bagian Tatalaksana

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,367	Baik	6
2.	Prosedur	3,333	Baik	8
3.	Waktu Pelayanan	3,400	Baik	4
4.	Biaya/Tarif	3,767	Sangat baik	2
5.	Produk Pelayanan	3,333	Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,400	Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,433	Baik	3
8.	Sarana dan Prasarana	3,267	Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,767	Sangat Baik	1
Nilai Rata-Rata		3,452	BAIK	
IKM Unit Pelayanan		86,296	BAIK	

Pada Tabel 3.3 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,267 sampai 3,767,. Nilai terendah terdapat pada unsur **Sarana Prasarana** sebesar 3,267 dan **Prosedur** sebesar 3,333, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penanganan Pengaduan** dan unsur **Biaya/Tarif** dengan nilai sebesar 3,767. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,452 sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar 86,296 termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan **BAIK**.

Rekomendasi

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR	KONDISI	REKOMENDASI TEKNIS
1	2	3	4	5
U8	Sarana Prasarana	3,267	Pengguna layanan merasa sarana prasarana (ruangan) untuk konsultasi dan koordinasi di Biro Organisasi terbatas jumlah dan kapasitasnya sehingga harus bergilir dengan pelayanan antar bagian.	Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: 1. Mengatur jadwal penggunaan ruang rapat Biro 2. Memanfaatkan ruang Rapat Karo dan Ruang Para Kepala Bagian untuk pelayanan apabila ruang rapat Biro sedang digunakan.
U2	Prosedur	3,333	Pengguna layanan merasa waktu menunggu pelayanan, terlalu lama.	Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: 1. Tetapkan waktu Pelayanan yang tepat, cepat dan efektif; 2. Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan rumusan komponen mekanisme, prosedur aturan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan layanan.

3.3. BAGIAN REFORMASI BIROKRASI DAN AKUNTABILITAS KINERJA

a. Identifikasi responden dan karakteristik responden pada Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja.

Kuesioner dari responden yang terkumpul pada survei Triwulan II Tahun 2024 pada Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja adalah sebanyak 40 responden yang terdiri dari:

- Jenis Kelamin : - Laki- laki : 10 Orang
 - Perempuan : 30 Orang
- Pendidikan : - S2 : 5 Orang
 - D4/S1 : 30 Orang
 - D3 : 2 Orang
 - SMA : 3 Orang

- Pekerjaan
 - PNS : 40 Orang
 - Lainnya : - Orang

- b. Berdasarkan hasil analisis dari responden pada bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut :

Tabel 3.5

**Nilai Rata-Rata, Mutu Pelayanan dan Peringkat Per Unsur Pelayanan
SKM Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,225	Baik	6
2.	Prosedur	3,175	Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,125	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,675	Sangat baik	2
5.	Produk Pelayanan	3,250	Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,300	Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,300	Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3,150	Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,700	Sangat Baik	1
Nilai Rata-Rata		3,322	BAIK	
IKM Unit Pelayanan		83,056	BAIK	

Pada Tabel 3.5 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,125 sampai 3,700,. Nilai terendah terdapat pada unsur Waktu Layanan sebesar 3,125 dan Sarana Prasarana sebesar 3,150, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai sebesar 3.700 dan unsur Biaya/Tarif sebesar 3.675. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,322 sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar 83,056 termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan BAIK.

- D4/S1 : 85 Orang
 - D1/D2/D3 : 9 Orang
 - SMA : 6 Orang
 - PNS : 109 Orang
 - Swasta : Orang
 - Lainnya : 11 Orang
- Pekerjaan

- b. Berdasarkan hasil analisis dari responden pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut :

Tabel 3.7
Nilai Rata-Rata, Mutu Pelayanan dan Peringkat Per Unsur Pelayanan
Biro Organisasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,250	Baik	6
2.	Prosedur	3,233	Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,208	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,750	Sangat baik	2
5.	Produk Pelayanan	3,267	Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,308	Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,317	Baik	3
8.	Sarana dan Prasarana	3,167	Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,750	Sangat Baik	1
Nilai Rata-Rata		3,361	BAIK	
IKM Unit Pelayanan		84,028	BAIK	

Pada Tabel 3.7 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,167 sampai 3,750, Nilai terendah terdapat pada unsur **Sarana Prasarana** dengan nilai 3,167 dan unsur **Waktu Pelayanan** dengan nilai 3,208, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penanganan Pengaduan** dengan nilai 3,750. Nilai rata – rata tertimbang sebesar

3,361, sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar **84,028** termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan **Baik**.

Tabel 3.8
Rekomendasi

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR	KONDISI	REKOMENDASI TEKNIS
1	2	3	4	5
U8	Sarana dan Prasarana	3,176	Pengguna layanan merasa sarana prasarana (ruangan) untuk konsultasi dan koordinasi di Biro Organisasi terbatas jumlah dan kapasitasnya sehingga harus bergilir dengan pelayanan antar bagian.	Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: 1. Mengatur jadwal penggunaan ruang rapat Biro 2. Memanfaatkan ruang Rapat Karo dan Ruang Para Kepala Bagian untuk pelayanan apabila ruang rapat Biro sedang digunakan.
U3	Waktu Pelayanan	3,208	Pengguna layanan merasa waktu menunggu pelayanan, terlalu lama.	Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: 1. Tetapkan waktu Pelayanan yang tepat, cepat dan efektif; 2. Perlu menghitung dan menganalisis waktu riil yang digunakan pada setiap tahap pekerjaan layanan terutama terkait penggunaan ruangan utk konsultasi dan koordinasi yang terbatas dengan frekuensi konsultasi dan koordinasi yang cukup tinggi; 3. Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan rumusan komponen mekanisme, prosedur aturan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan layanan.

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Triwulan II Tahun 2024 :

1. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NTT dengan Jenis Layanan Permintaan Data Informasi, Layanan Konsultasi, Layanan Narasumber, Layanan Pengaduan dan Layanan Rekomendasi Kelembagaan menunjukkan bahwa kinerja Biro Organisasi Setda dalam Kategori Mutu Pelayanan **BAIK**.
2. Walaupun Kinerja Unit Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NTT dalam kategori kinerja baik pada unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Produk Pelayanan, namun masih terdapat unsur pelayanan yang menurut pengguna layanan belum optimal atau memperoleh nilai dibawah NRR IKM yaitu Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana, Prosedur dan Waktu Pelayanan untuk itu perlu melakukan upaya nyata sebagaimana rekomendasi sebagai tindak lanjut dalam rangka perbaikan pelayanan pada waktu kedepan.

Kupang, 24 Juli 2024

Plt. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Djoese S.M. Nai Buti, S.Pt, M.Si
Pembina TK. I (IV/b)
NIP 197103291999031002

BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI NTT

[illegible]

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

113	4	3	4	3	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	3	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	4	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4	3	3	4
119	3	3	2	2	3	3	3	3	3
120	4	2	3	3	4	2	3	3	4
ΣNilai /Unsur	390	388	385	450	392	397	398	380	450
NRR / Unsur	3,250	3,233	3,208	3,750	3,267	3,308	3,317	3,167	3,750
NRR tertbg/ unsur	0,361	0,359	0,356	0,417	0,363	0,368	0,369	0,352	0,417
IKM Unit pelayanan									*) 3,361
									**) 84,028

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,250
U2	Prosedur	3,233
U3	Waktu pelayanan	3,208
U4	Biaya/tarif	3,750
U5	Produk layanan	3,267
U6	Kompetensi pelaksana	3,308
U7	Perilaku pelaksana	3,317
U8	Sarana dan Prasarana	3,167
U9	Penanganan Pengaduan	3,750

IKM UNIT PELAYANAN :	84,03
MUTU PELAYANAN :	BAIK

- A (Sangat Baik : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,3
- C (Kurang Baik : 65 - 76,6
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BAGIAN KELEMBAGAAN DAN ANALISIS JABATAN
BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI NTT**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	2	3	2	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	2	2	2	3	2	3	3	2	3	
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
14	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
20	2	2	2	4	3	2	3	2	2	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
31	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
32	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
37	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai	160	161	158	190	162	163	163	156	189	
/Unsur										
NRR /	3,200	3,220	3,160	3,800	3,240	3,280	3,260	3,120	3,780	
Unsur										
NRR										
tertbg/	0,356	0,358	0,351	0,422	0,360	0,362	0,362	0,347	0,420	*)
unsur										
IKM Unit pelayanan										3,338
										83,444

Keterangan :

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- *)
- **)

= Unsur-Unsur pelayanan
= Nilai rata-rata
= Indeks Kepuasan Masyarakat
= Jumlah NRR IKM tertimbang
= Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,200
U2	Prosedur	3,220
U3	Waktu pelayanan	3,160
U4	Biaya/tarif	3,800
U5	Produk layanan	3,240
U6	Kompetensi pelaksana	3,260
U7	Perilaku pelaksana	3,260
U8	Sarana dan Prasarana	3,120
U9	Penanganan Pengaduan	3,780

IKM UNIT PELAYANAN :		83,44
MUTU PELAYANAN :		BAIK
A (Sangat Baik)		88,31 - 100,00
B (Baik)		76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)		65 - 76,6
D (Tidak Baik)		25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BAGIAN TATALAKSANA
BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI NTT**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
13	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
14	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	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	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	2	3	2	3	2	3	2	1	
25	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	101	100	102	113	100	102	103	98	113	
NRR / Unsur	3,367	3,333	3,400	3,767	3,333	3,400	3,433	3,267	3,767	
NRR tertbg/ unsur	0,374	0,370	0,378	0,419	0,370	0,378	0,381	0,363	0,419	*)
IKM Unit pelayanan										**) 3,452
										86,296

Keterangan :

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- *)
- **)

= Unsur-Unsur pelayanan
= Nilai rata-rata
= Indeks Kepuasan Masyarakat
= Jumlah NRR IKM tertimbang
= Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,367
U2	Prosedur	3,333
U3	Waktu pelayanan	3,400
U4	Biaya/tarif	3,767
U5	Produk layanan	3,333
U6	Kompetensi pelaksana	3,400
U7	Perilaku pelaksana	3,433
U8	Sarana dan Prasarana	3,267
U9	Penanganan Pengaduan	3,767

IKM UNIT PELAYANAN :	86,30
MUTU PELAYANAN :	BAIK

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik) : 65 - 76,6
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BAGIAN REFORMASI BIROKRASI DAN AKUNTABILITAS KINERJA
BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI NTT**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	2	2
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	2	2	2	4	2	2	3	2	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	2	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	4	4	3	3	4
21	3	2	2	4	3	3	3	2	3
22	3	3	4	4	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	4	4	4	4
28	2	3	2	2	2	2	2	2	2
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	2	3	3	2	3	3	3	3	4
33	4	3	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	3	3	4
39	3	3	2	2	3	3	3	3	3
40	4	2	3	3	4	2	3	3	4
ΣNilai	129	127	125	147	130	132	132	126	148
/Unsur	3,225	3,175	3,125	3,675	3,250	3,300	3,300	3,150	3,700
NRR / Unsur									
NRR	0,358	0,353	0,347	0,408	0,361	0,367	0,367	0,350	0,411
tertbg/ unsur									*)
									3,322
IKM Unit pelayanan									**) 83,056

Keterangan :

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- *)
- **)

= Unsur-Unsur pelayanan
= Nilai rata-rata
= Indeks Kepuasan Masyarakat
= Jumlah NRR IKM tertimbang
= Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,225
U2	Prosedur	3,175
U3	Waktu pelayanan	3,125
U4	Biaya/tarif	3,675
U5	Produk layanan	3,250
U6	Kompetensi pelaksana	3,300
U7	Perilaku pelaksana	3,300
U8	Sarana dan Prasarana	3,150
U9	Penanganan Pengaduan	3,700

IKM UNIT PELAYANAN :	83,06
MUTU PELAYANAN :	BAIK

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik) : 65 - 76,6
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99