



**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**



**INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI**  
**NUSA TENGGARA TIMUR**  
**2023**



## KATA PENGANTAR

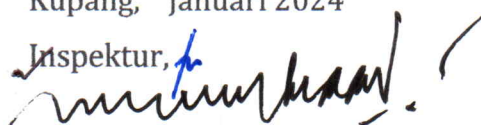
Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami telah menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Inspektorat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Semester II Tahun 2023. Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Laporan ini disusun sebagai bahan masukan kinerja yang telah dicapai oleh Inspektorat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam kurun waktu 01 Juli sampai dengan 31 Desember 2023, dan juga sebagai acuan perbaikan pelayanan ke depan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai masukan demi perbaikan dan kesempurnaannya.

Semoga dokumen ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi Inspektorat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam memberikan dan mengembangkan layanan terbaiknya sehingga dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi Pemerintah Daerah dan masyarakat pada umumnya.

Kupang, Januari 2024

Inspektur,



**Stefanus F. Halla, S.T., M.M**

Pembina Utama Muda

NIP. 197301052000121004

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM .....	5
2.1 Pelaksana SKM .....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	8
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	9
3.1 Jumlah Responden SKM .....	9
3.2 Perhitungan .....	9
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan) .....	11
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM .....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
BAB V. KESIMPULAN .....	16

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) bahwa: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik". Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), menegaskan bahwa "Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya".

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih



adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Salah satu yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik Survei yang sesuai.

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat serta mengetahui sejauh mana kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

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 untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Inspektorat Daerah Provinsi NTT sebagai lembaga pengawasan yang melaksanakan misi kelima yaitu " **Mewujudkan Reformasi Birokrasi Pemerintahan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik** " memiliki



tugas dan fungsinya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengawasan. Untuk itu, Inspektorat Daerah Provinsi NTT terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap pengguna layanan demi terwujudnya visi dan misi pemerintah daerah. Atas dasar pertimbangan tersebut, 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.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 02 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;
7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 3 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

1. Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar



tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah Provinsi NTT kepada masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil dan untuk mengetahui tingkat kinerja Inspektorat Daerah Provinsi NTT secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk :
  - 1) Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik;
  - 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah Provinsi NTT
  - 3) Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Inspektorat Daerah Provinsi NTT;
  - 4) Memperoleh *feed back*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap tingkat kepuasan masyarakat untuk perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.



## BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Kegiatan pengukuran terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk dengan Keputusan Inspektur Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor : IP.188.4.48/03 F/2023 tanggal 02 Februari 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pada Inspektorat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Adapun susunan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 1. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

No	Nama	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
1.	Stefanus F. Halla, S.T.,M.M	Plt. Inspektur	Penanggung Jawab
2.	Feronika Naatonis, S.T.,M.Eng	Sekretaris	Koordinator
3.	Lukas Liku Sait, S.P.,M.Sc	Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian	Ketua
4.	Jusnita Veronika Dot, S.P	PPUPD Ahli Muda	Anggota
5.	Alimuddin, SIP	Analisis Layanan Umum	Anggota
6.	Tridia M. Y. Gawu, SS	Auditor Pertama	Anggota
7.	Richardus Jaya Perdana Dumin, S.E	Auditor Pertama	Anggota
8.	El Roy Liwe, S.Ak	Auditor Pertama	Anggota
9.	Astrid Octaviana Asy, S.E	Auditor Pertama	Anggota

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- Menyusun instrumen survei;
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- Menentukan responden;
- Melaksanakan survei;
- Mengolah hasil survei;
- Menyajikan dan melaporkan hasil.



Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan mandiri berbasis QR code yang disediakan oleh Inspektorat Daerah Provinsi NTT dapat diakses oleh responden pada tautan [bit.ly/3gGgIA3](https://bit.ly/3gGgIA3) hanya dapat diakses dengan menggunakan perangkat *mobile* (peramban *smartphone*) masing-masing responden. 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 Inspektorat Daerah Provinsi NTT, 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 dengan cara menarik data hasil pengisian kuesioner oleh responden pada tautan [bit.ly/3gGgIA3](https://bit.ly/3gGgIA3). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Kuesioner survei tersebut disampaikan kepada pengguna pelayanan secara langsung melalui tautan [bit.ly/3gGgIA3](https://bit.ly/3gGgIA3) hanya dapat diakses dengan menggunakan perangkat *mobile* (peramban *smartphone*) dari masing-masing responden.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik yang dilakukan semesteran. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2023	9
2.	Pengumpulan Data	Januari 2024	3 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2024	3 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	2 hari

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden berdasarkan penarikan data pengisian kuesioner lalu ditentukan jumlah populasi penerima layanan pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT berdasarkan periode survei dari bulan Juli sampai dengan Desember 2023. Dari data yang diperoleh jumlah populasi penerima layanan pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT dari bulan Juli sampai dengan Desember 2023 sebanyak 20 orang. Selanjutnya responden dipilih berdasarkan data yang dapat dilakukan analisis atau dinilai dapat diuji maka jumlah populasi penerima layanan yang dipilih sebanyak 20 orang, besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 19 orang.

Tabel 3. Tabel sampel dari Krejcie and Morgan

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



### BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, namun data 5 responden diantaranya tidak valid sehingga tidak dapat diolah. Dari 20 data responden yang dapat diolah digambarkan sebagai berikut :

Tabel 4. Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
	JENIS KELAMIN	LAKI	11	55%
		PEREMPUAN	9	45%
		JUMLAH	20	

#### 3.2 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 dimulai 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 persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

##### 1. Pengukuran Skala Likert

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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Analisa selanjutnya mengkonversi kedalam skala antara 25 - 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi NTT ditentukan dengan sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan, Persepsi dan Kinerja Unit Pelayanan

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

## 2. Hasil Perhitungan Data

Hasil perhitungan data pelayanan yang diberikan masyarakat terhadap Inspektorat Daerah Provinsi NTT dengan jumlah responden sebanyak



19 orang dengan menggunakan pengukuran skala Likert, diperoleh nilai sebagaimana tabel berikut :

Tabel 6. Hasil Perhitungan Data

No. Responden	Nilai Unsur									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
13	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
$\Sigma$	62	62	62	76	69	67	68	67	68	
NRR/Unsur	3,263	3,263	3,263	4,000	3,632	3,526	3,579	3,526	3,579	
NRR Tertimbang/Unsur	0,3625731	0,3625731	0,3625731	0,4444444	0,4035088	0,3918129	0,3976608	0,3918129	0,3976608	3,515
IKM										87,87

Keterangan :

U : Unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

NRR : Nilai Rata-Rata Tertimbang ( $NRR \times 1/9$ )

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat ( $NRR \text{ Tertimbang} \times 25$ )

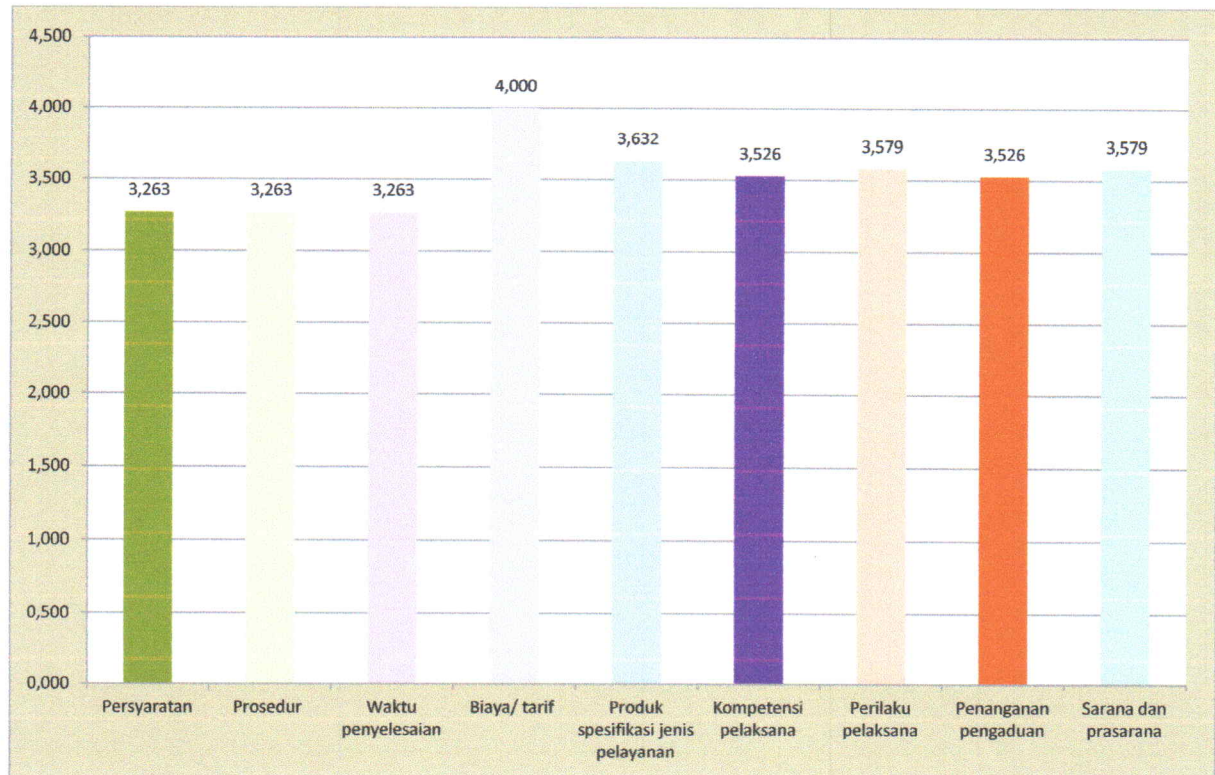
### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

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

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,263</b>	<b>3,263</b>	<b>3,263</b>	<b>4,000</b>	<b>3,632</b>	<b>3,526</b>	<b>3,579</b>	<b>3,526</b>	<b>3,579</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,87 (Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur





## BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh sebesar **87,87** dengan kategori **Baik**, nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disemester I tahun 2023 sebesar 4,33% dari nilai sebesar **84,22**;
2. Unsur pelayanan **Biaya/Tarif** yang memperoleh skor **tertinggi** dengan nilai skor sebesar **4,00** atau kategori “ **Sangat Baik** ”;
3. Selanjutnya unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan adalah **Persyaratan, Prosedur dan Waktu Pelayanan** dengan perolehan nilai terendah yaitu **3,263** pada kategori “**Baik**”.

Permasalahan/kekurangan dari unsur :

- a. Persyaratan : kesesuaian persyaratan prosedur administrasi pelayanan, Jumlah responden yang memberikan jawaban sesuai sebanyak 14 orang dengan persentase 73,68% dan jawaban sangat sesuai sebanyak 5 orang dengan persentase 26,32% sedangkan yang memberi jawaban kurang sesuai dan tidak sesuai tidak ada. Unsur persyaratan memperoleh nilai pelayanan sebesar 3,263 dengan kategori Baik. Permasalahan yang dihadapi dari unsur persyaratan adalah belum dipenuhi syarat administrasi maupun teknis yang ditentukan.
- b. Prosedur : Secara umum proses ini berjalan dengan baik, namun masih perlu sosialisasi yang lebih intensif baik secara *online* ataupun *offline*.
- c. Pelayanan : waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat disebabkan pemberi pelayanan masih melaksanakan kegiatan lain.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut

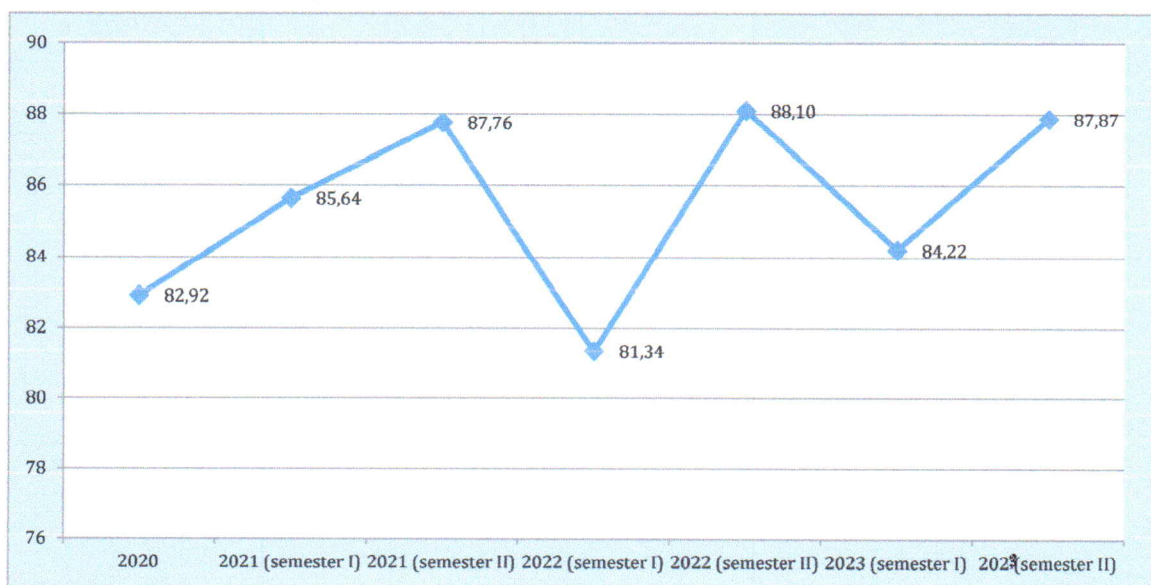
perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang masih rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan dengan cepat dan tepat waktu dalam memberi pelayanan dengan merujuk pada standar pelayanan atau SOP dan melakukan sosialisasi baik secara *online* maupun *offline*.

#### 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 NTT dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Tren Tingkat Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa :

- Tahun 2020, IKM Inspektorat Daerah memperoleh nilai 82,92 dengan kategori Baik;
- Tahun 2021 semester I, IKM Inspektorat Daerah Provinsi NTT memperoleh



nilai 85,64 dengan kategori Baik dan nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2020 sebesar 3,28% dari nilai 82,92;

- c. Tahun 2021 semester II, IKM Inspektorat Daerah Provinsi NTT memperoleh nilai 87,76 dengan kategori Baik. Nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 semester I sebesar 2,48% dari nilai 82,92;
- d. Tahun 2022 semester I, IKM Inspektorat Daerah Provinsi NTT memperoleh nilai 81,34 dengan kategori Baik. Nilai ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 semester II sebesar 7,32% dari nilai 87,76;
- e. Tahun 2022 semester II, IKM Inspektorat Daerah Provinsi NTT memperoleh nilai 88,10 dengan kategori Baik. Nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2022 semester I sebesar 7,67% dari nilai 81,34;
- f. Tahun 2023 semester I, IKM Inspektorat Daerah Provinsi NTT memperoleh nilai 84,22 dengan kategori Baik. Nilai ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2022 semester II sebesar 4,40% dari nilai 88,10.
- g. Tahun 2023 semester II, IKM Inspektorat Daerah Provinsi NTT memperoleh nilai 87,87 dengan kategori Baik. Nilai ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan nilai disemester I tahun 2023 sebesar 4,33% dari nilai sebesar **84,22**.

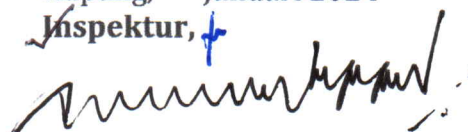
## BAB V. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Capaian kepuasan pelayanan kepada publik/masyarakat yang diberikan terhadap Inspektorat Daerah Provinsi NTT diperoleh sebesar **87,87** dengan kategori **Baik**, nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di semester I tahun 2023 sebesar 4,40% dari nilai sebesar **88,10**.
2. Kualitas pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi NTT terus mengalami peningkatan dari tahun 2020 sampai dengan Tahun 2021 dan mengalami penurunan ditahun 2022 semester I lalu ditahun 2022 semester II kualitas pelayanan publik meningkat sebesar 7,67% dibanding nilai yang dicapai semester I namun nilai ini kembali mengalami penurunan ditahun 2023 pada semester I sebesar 4,40%.
3. Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Provinsi NTT, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM 87,87. Meskipun demikian, nilai SKM Inspektorat Daerah Provinsi NTT menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
4. Unsur layanan yang memperoleh kategori Sangat Baik yaitu Biaya/tarif dengan nilai 4, Produk dengan nilai 3,632, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,579, Sarana Prasarana dengan nilai 3,579 dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,526 serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,526.
5. Unsur pelayanan yang memperoleh kategori Baik dan perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta persyaratan.

Kupang, Januari 2024

Inspektur,



**Stefanus F. Halla, S.T., M.M**

Pembina Utama Muda

NIP. 197301052000121004