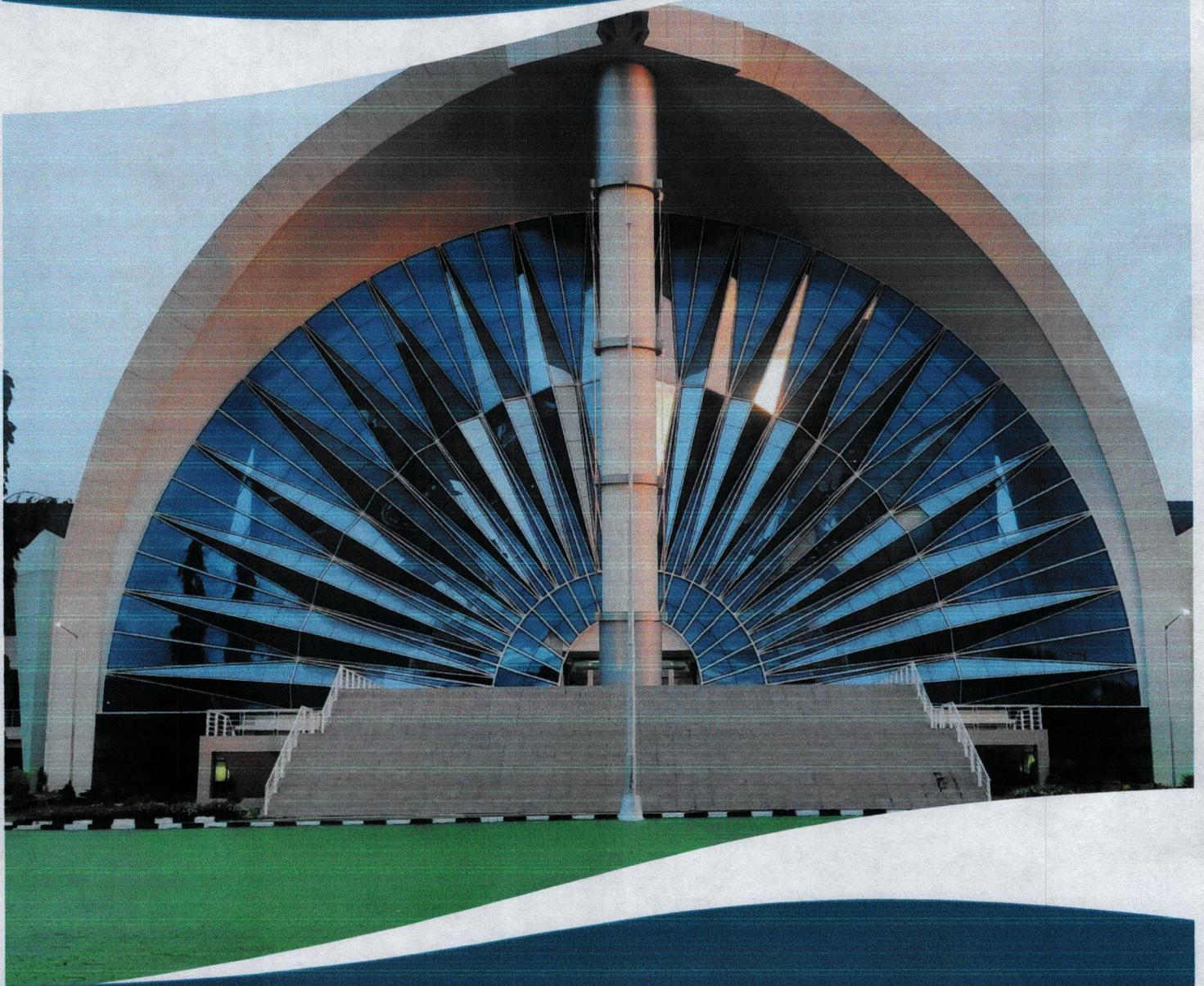


LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



PERIODE JANUARI – MARET
TAHUN 2022

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkatkepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. 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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Untuk itu salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat 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;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Manfaat

Manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini 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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI

A. Kuesioner

Survei dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna jasa secara langsung.

Dalam melaksanakan Survei kepada Masyarakat, Biro Umum Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepada masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik terdiri dari:

1. **Persyaratan Pelayanan**

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

2. **Prosedur Pelayanan**

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

3. **Waktu Pelayanan**

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

4. **Biaya/Tarif 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. Produk 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. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Kedisiplinan Pelaksana adalah sikap/perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Kesanggupan melaksanakan Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupandan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan

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

B. Pengolahan Data Survei

Data kuesioner yang berasal dari 100 responden tersebut diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 yaitu menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{array}{l} \text{Bobot Nilai} \\ \text{Rata-Rata} \\ \text{Tertimbang} \end{array} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik
2	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
4	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari - Maret Tahun 2022 pada Biro Umum Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur :

Tabel 3.1

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari - Maret Tahun 2022
pada Biro Umum Sekretariat Provinsi Nusa Tenggara Timur

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	2	3	3	5	6	7	8	9	10
1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	1
6	4	4	3	4	3	3	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	3	3	4	4
14	4	3	3	4	3	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4	3	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3
19	3	4	4	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	4	3	3	3	4	4
24	3	3	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	3	4	3	4	3	1	4
26	3	3	3	4	3	4	3	3	3

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	2	3	4	3	3	3	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	4	4	3	4	4	4	4
34	4	3	3	3	4	4	4	4	4
35	4	3	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	3	4	3	4	3	3	3	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	3	2	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	4	4	4
51	4	3	3	4	3	3	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4	3	4	4
53	3	3	4	4	3	3	3	4	4
54	3	4	3	4	4	3	4	4	4
55	3	4	3	4	4	3	3	4	4
56	4	4	4	4	3	3	3	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	4	2	3	4	4	3	4	4	3
59	4	2	3	4	4	3	4	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	3	4	3	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3

70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
72	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
73	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	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	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	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	4	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	
Σnilai /Unsur	349	349	346	394	349	347	353	381	371	
NRR / Unsur	3.490	3.490	3.460	3.940	3.490	3.470	3.530	3.810	3.710	
NRR tertbg/ unsur	0.387	0.387	0.384	0.437	0.387	0.385	0.392	0.423	0.412	*)
IKM Unit pelayanan										**) 89.882

Tabel 3.2

Tabel Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari - Maret Tahun 2022 Pada Biro Umum Sekretariat Provinsi Nusa Tenggara Timur

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
U 1	Persyaratan	349	3.490	0.387
U 2	Prosedur	349	3.470	0.387
U 3	Waktu Pelayanan	347	3.460	0.384
U 4	Biaya/Tarif	394	3.940	0.437
U 5	Produk Layanan	349	3.490	0.387
U 6	Kompetensi Pelaksana	346	3.470	0.385
U 7	Perilaku Pelaksana	353	3.530	0.392
U 8	Maklumat Pelayanan	381	3.810	0.423
U 9	Penanganan Pengaduan	371	3.710	0.412
NRR IKM *)				3.595
IKM UNIT PELAYANAN **)				89.88

Keterangan :

- U 1 s/d U 9 : Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR/Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- NRR Tertimbang/Unsur : NRR Per Unsur x 0,111

Pada Tabel 3.2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,460 sampai 3,940. Nilai terendah terdapat pada unsur Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,595 sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar 89,88 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik ini dapat dilihat pada Tabel 3.3 di bawah ini :

Tabel 3.3

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik
2	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
4	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik

Terhadap 1 (satu) jenis unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dari NRR IKM 3,460 Biro Umum Sekretariat Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat direkomendasikan perbaikan kedepan terkait jenis layanan yang memperoleh nilai terendah antara lain dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4
Tabel Rekomendasi

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NRR/Unsur	Kondisi	Rekomendasi Teknis
1	2	3	4	5
U 3	Waktu Pelayanan	3,1 7	Masyarakat merasakan bahwa waktu pelayanan perlu ditingkatkan	Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam hal Waktu Pelayanan 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. 3. Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan rumusan komponen mekanisme, prosedur aturan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan layanan

BAB IV
KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Umum Sekretariat Provinsi Nusa Tenggara Timur periode Januari – Maret tahun 2022 diperoleh nilai pelayanan 89,88 dimana masuk dalam **Kategori Sangat Baik**. Meski masuk dalam kategori sangat baik namun untuk kedepannya perlu ditingkatkan lagi dalam hal waktu pelayanan.

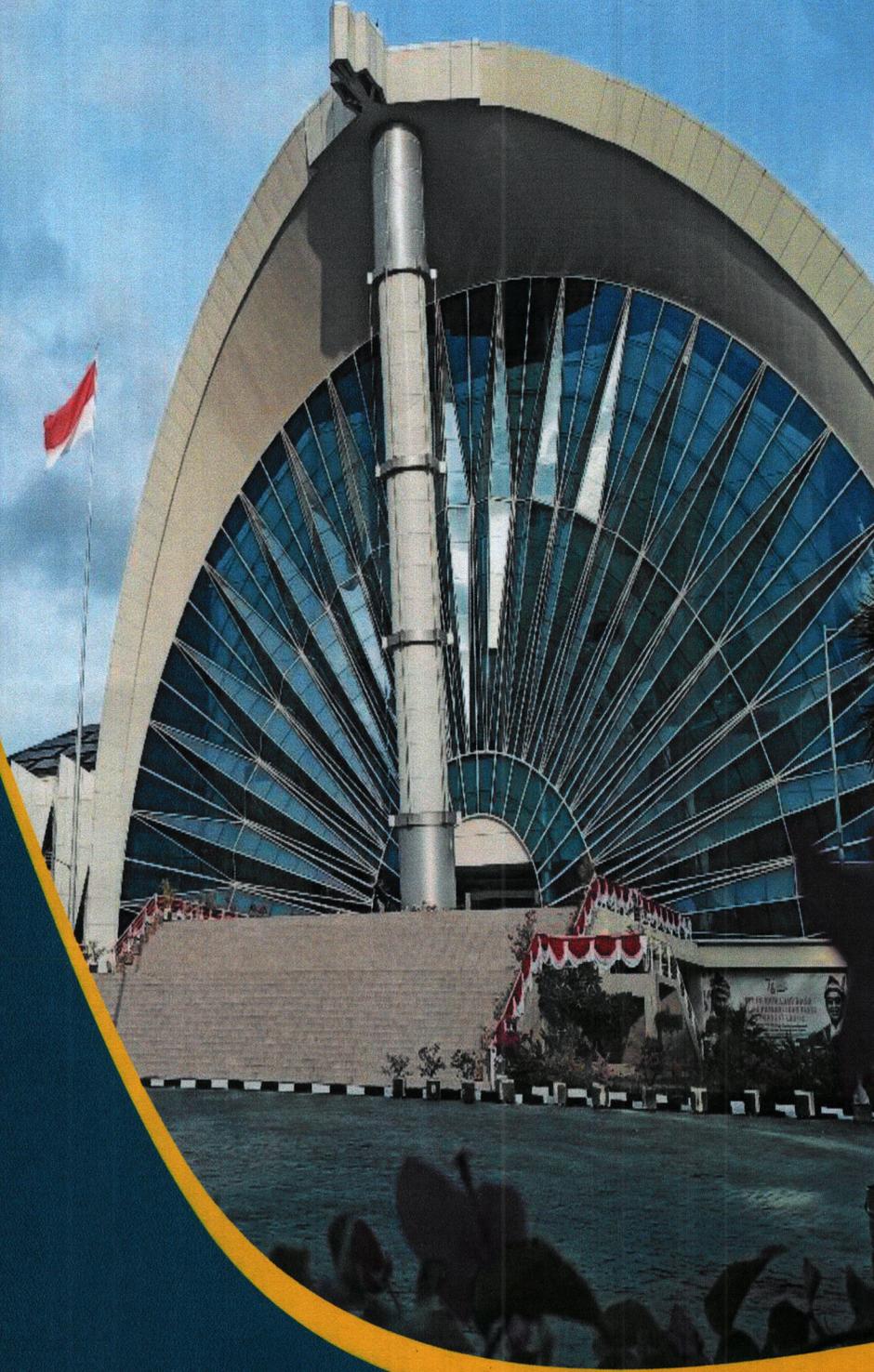
✓ Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *ul*


George Melkianus Hadjoh, SH
PEMBINA
NIP. 19650528 198603 1 014

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE APRIL – JUNI 2022

BIRO UMUM SETDA PROV. NTT



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik seperti melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan 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. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dan dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat). Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. TUJUAN DAN SASARAN

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

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

D. MANFAAT

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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI

A. Kuesioner

Survei dilakukan dengan cara membuat kuesioner elektronik (e-survei) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya diberikan kepada pengguna jasa secara langsung.

Biro Umum Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara online dengan menggunakan fasilitas Google Formulir sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner elektronik yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam pelayanan publik dan terdiri dari :

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 penyelesaian 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 hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

B. Pengolahan Data Survei

Data kuesioner yang berasal dari 41 responden tersebut diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 yaitu menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{array}{rcl}
 \text{Bobot Nilai} & \text{Jumlah Bobot} & 1 \\
 \text{Rata-Rata} & = \frac{\quad}{\quad} = \frac{\quad}{\quad} = & 0,111 \\
 \text{Tertimbang} & \text{Jumlah Unsur} & 9
 \end{array}$$

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	4	4	3	3	3	2	2	
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
37	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
40	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
41	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
Snilai /Unsur	141	143	142	150	136	144	135	93	157	
NRR / Unsur	3.439	3.488	3.463	3.659	3.317	3.512	3.293	2.268	3.829	
NRR tertbg/ unsur	0.382	0.387	0.384	0.406	0.368	0.390	0.365	0.252	0.425	*) 3.360
IKM Unit pelayanan										**) 83.995

Tabel 3.2

Tabel Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Bulan April - Juni Tahun 2022 Pada Biro Umum Setda Provinsi NTT

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
U 1	Persyaratan	141	3.439	0.382
U 2	Prosedur	143	3.488	0.387
U 3	Waktu Pelayanan	142	3.463	0.384
U 4	Biaya/Tarif	150	3.659	0.406
U 5	Produk Layanan	136	3.317	0.368
U 6	Kompetensi Pelaksana	144	3.512	0.390
U 7	Perilaku Pelaksana	135	3.293	0.365
U 8	Kualitas sarana dan prasarana	93	2.268	0.252
U 9	Penanganan Pengaduan	157	3.829	0.425
NRR IKM *)				3.360
IKM UNIT PELAYANAN **)				83.99

Keterangan :

- U 1 s/d U 9 : Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR/Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- NRR Tertimbang/Unsur : NRR Per Unsur x 0,111

Pada Tabel 3.2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,268 sampai 3,829. Nilai terendah terdapat pada unsur kualitas sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,360 sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar 83,99 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik ini dapat dilihat pada Tabel 3.3 di bawah ini :

Tabel 3.3

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanandan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik
2	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
4	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik

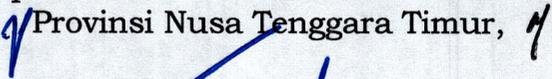
Terhadap 1 (satu) jenis unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dari NRR IKM yakni 2,268 sehingga dapat direkomendasikan perbaikan kedepan terkait jenis layanan yang memperoleh nilai terendah antara lain dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4
Tabel Rekomendasi

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NRR/ Unsur	Kondisi	Rekomendasi Teknis
1	2	3	4	5
U 8	Kualitas sarana dan prasarana	3,17	Masyarakat merasakan bahwa kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan	Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam hal kualitas sarana dan prasarana antara lain diperlukan alokasi dana untuk penyediaan fasilitas sarana dan prasarana sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat ditingkatkan

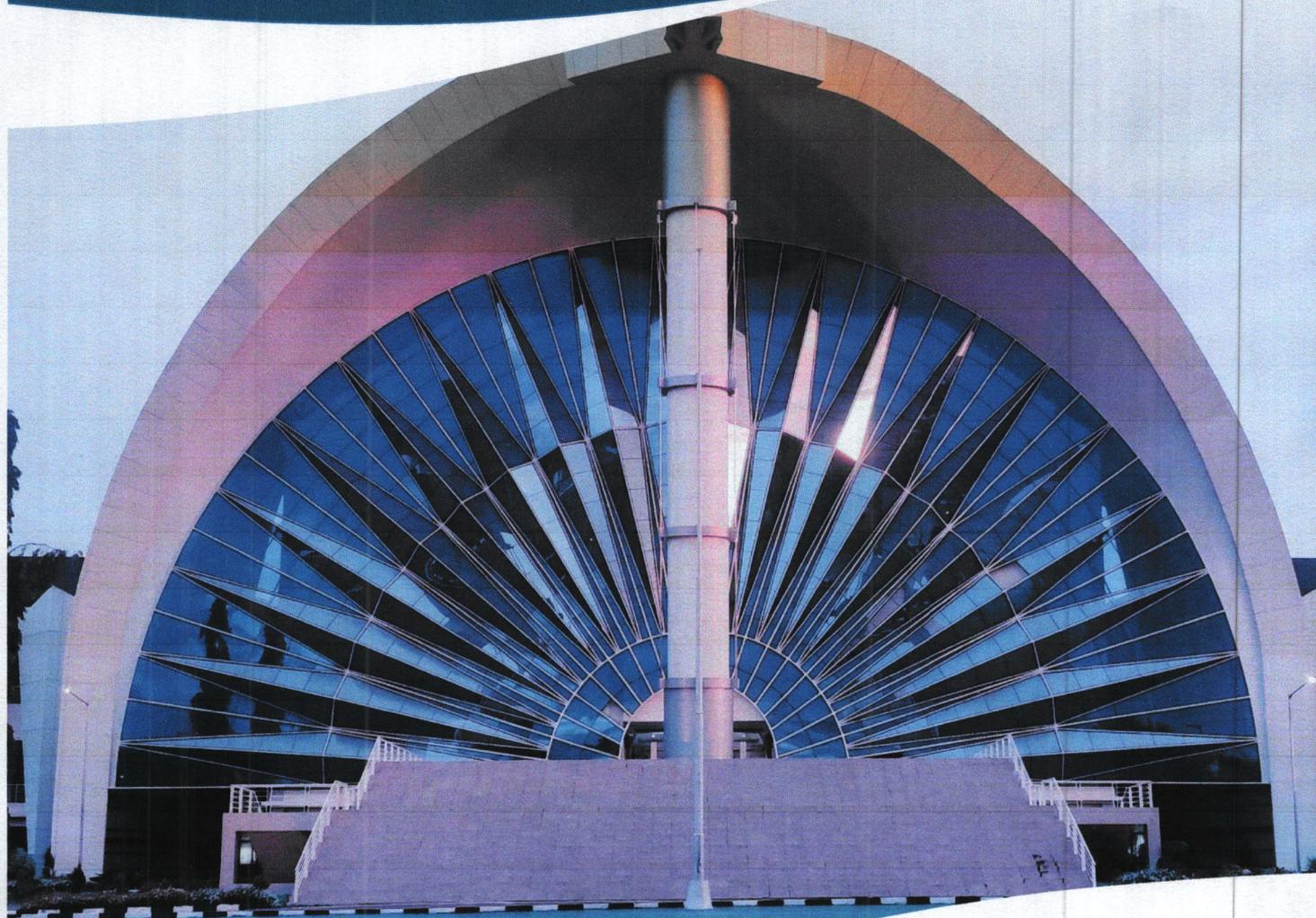
BAB IV
KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Umum Sekretariat Provinsi Nusa Tenggara Timur periode April - Juni tahun 2022 diperoleh nilai pelayanan 83,99 dimana masuk dalam **Kategori Sangat Baik**. Meski masuk dalam kategori sangat baik namun untuk kedepannya perlu ditingkatkan lagi dalam hal kualitas sarana dan prasarana.

Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur, 


George Melkianus Hadjoh, SH
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19650528 198603 1 014

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**BIRO UMUM SETDA PROVINSI NTT
PERIODE JULI – SEPTEMBER
TAHUN 2022**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik seperti melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan 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. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dan dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat). Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. TUJUAN DAN SASARAN

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

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

D. MANFAAT

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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI

A. Kuesioner

Survei dilakukan dengan cara membuat kuesioner elektronik (e-survei) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya diberikan kepada pengguna jasa secara langsung.

Biro Umum Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara online dengan menggunakan fasilitas Google Formulir sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner elektronik yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam pelayanan publik dan terdiri dari :

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 penyelesaian 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 hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi pelaksana

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

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

B. Pengolahan Data Survei

Data kuesioner yang berasal dari 20 responden tersebut diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 yaitu menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{array}{l} \text{Bobot Nilai} \qquad \text{Jumlah Bobot} \qquad 1 \\ \text{Rata-Rata} \qquad = \frac{\quad}{\quad} = \frac{\quad}{\quad} = 0,111 \\ \text{Tertimbang} \qquad \text{Jumlah Unsur} \qquad 9 \end{array}$$

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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 PEMBAHASAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Juli - September 2022 pada Biro Umum Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur :

Tabel 3.1

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Juli - September Tahun 2022 pada Biro Umum Setda Provinsi NTT

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	3	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	4	3	3	4
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	4	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	4	3	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	4	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	1	4	3	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	1	2	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4

31	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
Snilai /Unsur	103	99	96	112	101	102	104	104	118	
NRR / Unsur	3.323	3.194	3.097	3.613	3.258	3.290	3.355	3.355	3.806	
NRR tertbg/ unsur	0.369	0.354	0.344	0.401	0.362	0.365	0.372	0.372	0.423	*) 3.362
IKM Unit pelayanan										**) 84.06

Tabel 3.2

Tabel Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
 Periode Bulan Juli - September Tahun 2022
 Pada Biro Umum Setda Provinsi NTT

No. Unsur	Unsur Pelayanan	∑ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
U 1	Persyaratan	103	3.323	0.369
U 2	Prosedur	99	3.194	0.354
U 3	Waktu Pelayanan	96	3.097	0.344
U 4	Biaya/Tarif	112	3.613	0.401
U 5	Produk Layanan	101	3.258	0.362
U 6	Kompetensi Pelaksana	102	3.290	0.365
U 7	Perilaku Pelaksana	104	3.355	0.372
U 8	Maklumat Pelayanan	104	3.355	0.372
U 9	Penanganan Pengaduan	118	3.806	0.423
NRR IKM *)				3.362
IKM UNIT PELAYANAN **)				84.06

Keterangan :

- U 1 s/d U 9 : Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kenuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR/Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- NRR Tertimbang/Unsur : NRR Per Unsur x 0,111

Pada Tabel 3.2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,097 sampai 3,806. Nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,362 sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar 84,06 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik ini dapat dilihat pada Tabel 3.3 di bawah ini :

Tabel 3.3

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik
2	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
4	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik

BAB IV
KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Umum Sekretariat Provinsi Nusa Tenggara Timur periode Juli – September tahun 2022 diperoleh nilai pelayanan 84,06 dimana masuk dalam **Kategori Sangat Baik**. Meski masuk dalam kategori sangat baik namun untuk kedepannya perlu ditingkatkan lagi dalam hal waktu pelayanan.

Plt. Kepala Biro Umum
Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur, *ul*



† Erikh Benydikta Mella, SH
Penata Tk. I

NIP. 19730210 200112 1 006

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



BIRO UMUM
SETDA PROVINSI NTT
PERIODE BULAN OKTOBER – DESEMBER 2022

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik seperti melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan 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. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dan dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat). Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan dan Sasaran

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Biro Umum Setda Provinsi NTT dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Metode Pengumpulan data

Survei dilakukan dengan cara membuat kuesioner elektronik (e-survei) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya diberikan kepada pengguna jasa secara langsung.

Biro Umum Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara online dengan menggunakan fasilitas Google Formulir sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner elektronik yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam pelayanan publik dan terdiri dari :

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 penyelesaian 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 hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi pelaksana

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

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara scan barcode.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan dilakukan 4 kali dalam setahun (triwulan).

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang mengisi form kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	21	60%
		Perempuan	14	40%
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	2	5,72%
		D3	0	0%
		D4	5	15,63%
		S1	23	65,71%
		S2	5	14,28%
3	Pekerjaan	PNS	8	22,86%
		Swasta	23	65,71%
		Buruh	1	2,86%
		Wirausaha	3	8,57%
		Mahasiswa/i	0	0%

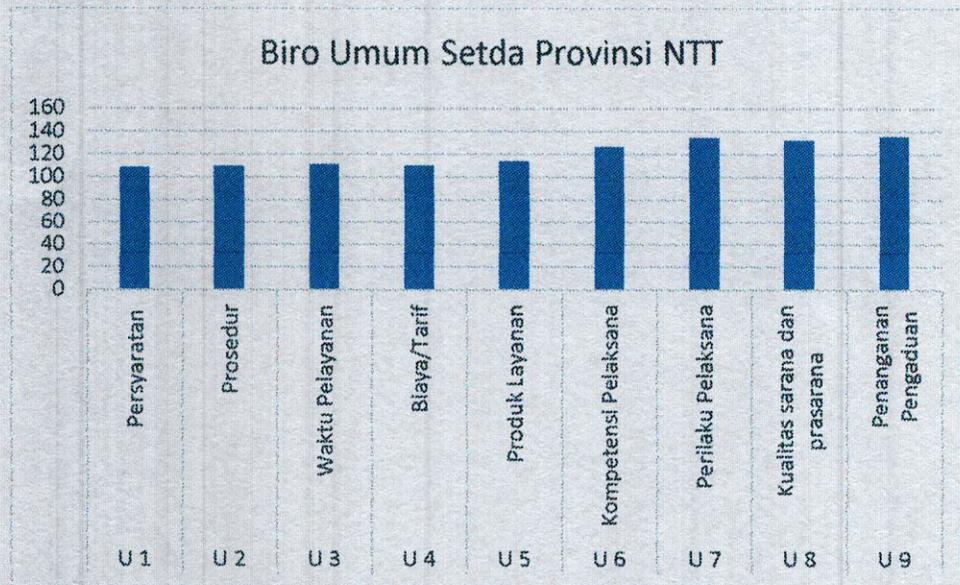
B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Oktober–Desember Tahun 2022 Pada Biro Umum Setda Provinsi NTT :

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Σ Nilai / Unsur	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
U 1	Persyaratan	108	3.086	0.343
U 2	Prosedur	109	3.114	0.346
U 3	Waktu Pelayanan	111	3.171	0.352
U 4	Biaya/Tarif	110	3.143	0.349
U 5	Produk Layanan	114	3.257	0.362
U 6	Kompetensi Pelaksana	126	3.600	0.400
U 7	Perilaku Pelaksana	134	3.829	0.425
U 8	Kualitas sarana dan prasarana	132	3.882	0.431
U 9	Penanganan Pengaduan	135	3.857	0.428
NRR IKM *)				3.434
IKM UNIT PELAYANAN **)				85.86

Keterangan :

- U 1 s/d U 9 : Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR/Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- NRR Tertimbang/Unsur : NRR Per Unsur x 0,111



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan data diatas makan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,086 sampai 3,882. Nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur kualitas sarana dan prasarana. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,434 sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar 85,86 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik ini dapat dilihat pada Tabel Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanandan Kinerja Unit Pelayanan di bawah ini:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik
2	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
4	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik

Terhadap 1 (satu) jenis unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dari NRR IKM yakni 3,434 sehingga dapat direkomendasikan perbaikan kedepan seperti persyaratan dalam pelayanan lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

BAB V
KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Umum Sekretariat Provinsi Nusa Tenggara Timur periode Oktober – Desember tahun 2022 diperoleh nilai pelayanan 85,86 dimana masuk dalam **Kategori Sangat Baik**. Meski masuk dalam kategori sangat baik namun untuk kedepannya perlu ditingkatkan lagi dalam hal Persyaratan pelayanan.

Plt. Kepala Biro Umum
Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur, *al*



pa Erikh Benydikta Mella, SH
Penata Tk. I
NIP. 19730210 200112 1 006