



**BIRO ORGANISASI
SETDA PROVINSI NTT**

**AYO
BANGUN
NTT.**

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2025

**BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**



Biroorganisasintt



organisasi_nttprov



Biro Organisasi Setda Provinsi NTT



www.biro-organisasi.nttprov.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa patut kita panjatkan atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kegiatan ini merupakan agenda rutin semester 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 Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

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, Juli 2025

Kepala Biro Organisasi
2/ Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, 



Djoese S.M. Nai Buti, S.Pt, M.Si
Pembina Tingkat 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 | 2 |
| 1.3. Tujuan dan Sasaran | 2 |
| 1.4. Manfaat | 2 |
| 1.5. Keluaran | 3 |
| 1.6. Ruang Lingkup..... | 3 |
| 1.7. Sistematika Penulisan | 3 |
| BAB II METODOLOGI | 5 |
| 2.1. Metode, Responden, dan Waktu Survei | 5 |
| 2.2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data | 5 |
| 2.3. Teknik Pengolahan Data | 6 |
| BAB III. HASIL DAN REKOMENDASI | 8 |
| 3.1. Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan | 8 |
| 3.2. Bagian Tata Laksana | 10 |
| 3.3. Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja | 12 |
| 3.4. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NUSA TENGGARA TIMUR | 14 |
| BAB IV. PENUTUP | 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 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 Semester I dari bulan Januari sampai dengan Juni 2025 pada 123 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 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.

1.3 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.

1.4 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 Nusa Tenggara Timur;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.5 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.

1.6 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah pada Jenis Layanan yang merupakan tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur 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.

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

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

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 Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur

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 Januari s/d 30 Juni 2025.

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 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/Perilaku 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 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 (Dua Puluh Lima), dengan rumus sebagai berikut:

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

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 Semester I Tahun 2025 pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NUSA TENGGARA TIMUR 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 52 responden yang terdiri dari:

- Jenis Kelamin : - Laki-laki : 20 Orang
- Perempuan : 32 Orang
- Pendidikan : - S2 : 5 Orang
- D4/S1 : 40 Orang
- D1/D2/D3 : 4 Orang
- SMA : 3 Orang
- Pekerjaan : - PNS : 42 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 | 3,300 | Baik | 6 |
| 2. | Prosedur | 3,300 | Baik | 7 |
| 3. | Waktu Pelayanan | 3,260 | Baik | 8 |

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan | Peringkat |
|--------------------|---------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|
| 4. | Biaya/Tarif | 3,940 | Sangat baik | 1 |
| 5. | Produk Pelayanan | 3,360 | Baik | 4 |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 3,360 | Baik | 5 |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 3,380 | Baik | 3 |
| 8. | Sarana dan Prasarana | 3,220 | Baik | 9 |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | 3,860 | Sangat Baik | 2 |
| Nilai Rata-Rata | | 3,442 | BAIK | |
| IKM Unit Pelayanan | | 86,056 | BAIK | |

Pada Tabel 3.1 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar **3,220** sampai **3,940**,. **Nilai terendah** terdapat pada unsur **Sarana Prasarana** sebesar **3,220**, **Waktu Pelayanan** sebesar **3,260**, sedangkan **nilai tertinggi** terdapat pada unsur **Biaya/Tarif** sebesar **3,940** dan unsur **Penanganan Pengaduan** dengan nilai sebesar **3,860** dan Nilai rata – rata tertimbang sebesar **3,442** sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar **86,056** 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 | 3,220 | Pengguna layanan merasa sarana prasarana yakni ruangan yang digunakan untuk konsultasi dan koordinasi di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur terbatas | Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: 1. Mengatur jadwal penggunaan ruang rapat Biro 2. Memanfaatkan ruang Rapat Kepala Biro dan Ruang Para Kepala Bagian untuk pelayanan apabila ruang rapat Biro sedang digunakan. |

| NO. UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NRR UNSUR | KONDISI | REKOMENDASI TEKNIS |
|-----------|-----------------|-----------|--|--|
| | | | jumlah dan kapasitasnya sehingga harus bergilir dengan pelayanan antar bagian. | |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,260 | Pengguna layanan merasa waktu menunggu pelayanan yang 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 untuk 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 Semester I Tahun 2025 pada Bagian Tatalaksana adalah sebanyak 31 responden yang terdiri dari:

- Jenis Kelamin : - Laki-laki : 21 Orang
- Perempuan : 10 Orang
- Pendidikan : - S2 : 1 Orang
- D4/S1 : 20 Orang
- D3/D2/D1 : 7 Orang
- SMA : 3 Orang
- Pekerjaan - PNS : 27 Orang
- SWASTA : - Orang

- Lainnya : 4 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 | 3,333 | Baik | 6 |
| 2. | Prosedur | 3,333 | Baik | 7 |
| 3. | Waktu Pelayanan | 3,400 | Baik | 5 |
| 4. | Biaya/Tarif | 3,800 | Sangat Baik | 1 |
| 5. | Produk Pelayanan | 3,433 | Baik | 4 |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 3,500 | Baik | 3 |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 3,533 | Sangat Baik | 2 |
| 8. | Sarana dan Prasarana | 3,333 | Baik | 8 |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | 3,300 | Baik | 9 |
| Nilai Rata-Rata | | 3,441 | BAIK | |
| IKM Unit Pelayanan | | 86,025 | BAIK | |

Pada Tabel 3.3 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar **3,300** sampai **3,800**,. **Nilai terendah** terdapat pada unsur **Sarana Prasarana** sebesar **3,300** sedangkan **nilai tertinggi** terdapat pada unsur **Biaya/Tarif** sebesar **3,800**. Nilai rata – rata tertimbang sebesar **3,441** sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar **86,019** termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan **BAIK**.

Tabel 3.4
Rekomendasi

| NO. UNSUR | UNSUR PELAYANAN | NRR UNSUR | KONDISI | REKOMENDASI TEKNIS |
|-----------|------------------|-----------|--------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| U8 | Sarana Prasarana | 3,300 | Pengguna layanan merasa sarana | Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: 1. Mengatur jadwal |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | <p>prasarana yakni ruangan yang digunakan untuk konsultasi dan koordinasi di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur terbatas jumlah dan kapasitasnya sehingga harus bergilir dengan pelayanan antar bagian.</p> | <p>penggunaan ruang rapat Biro</p> <p>2. Memanfaatkan ruang Rapat Kepala Biro dan Ruang Para Kepala Bagian untuk pelayanan apabila ruang rapat Biro sedang digunakan.</p> |
|--|--|--|--|---|

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 Semester I Tahun 2025 pada Bagian Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja adalah sebanyak 40 responden yang terdiri dari :

- Jenis Kelamin : - Laki- laki : 25 Orang
- Perempuan : 15 Orang
- Pendidikan : - S2 : 1 Orang
- D4/S1 : 36 Orang
- D3/D2/D1 : 1 Orang
- SMA : 2 Orang
- Pekerjaan - PNS : 40 Orang
- Lainnya : - 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 : 96 Orang
 - D1/D2/D3 : 12 Orang
 - SMA : 8 Orang
 - PNS : 109 Orang
 - Swasta : - Orang
 - Lainnya : 14 Orang

- 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 | 3,193 | Baik | 7 |
| 2. | Prosedur | 3,225 | Baik | 6 |
| 3. | Waktu Pelayanan | 3,192 | Baik | 8 |
| 4. | Biaya/Tarif | 3,717 | Sangat Baik | 1 |
| 5. | Produk Pelayanan | 3,233 | Baik | 5 |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 3,275 | Baik | 4 |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 3,333 | Baik | 3 |
| 8. | Sarana dan Prasarana | 3,150 | Baik | 9 |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | 3,583 | Sangat Baik | 2 |
| Nilai Rata-Rata | | 3,361 | BAIK | |
| IKM Unit Pelayanan | | 84,028 | BAIK | |

Pada Tabel 3.7 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar **3,150** sampai **3,717**, **Nilai terendah** terdapat pada unsur **Sarana Prasarana** dengan nilai **3,150** dan unsur **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3,192**, sedangkan **nilai tertinggi** terdapat pada unsur **Biaya/Tarif** dengan nilai **3,717** dan unsur **Penanganan Pengaduan** dengan nilai **3,583**. 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 | 3,150 | 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 | 3,192 | 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 Semester I Tahun 2025 :

1. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NUSA TENGGARA TIMUR dengan Jenis Layanan Permintaan Data Informasi, Layanan Konsultasi, Layanan Narasumber, Layanan Pengaduan dan Layanan Rekomendasi Kelembagaan menunjukkan bahwa kinerja Biro Organisasi Sekretariat Daerah dalam Kategori Mutu Pelayanan **BAIK**.
2. Walaupun Kinerja Unit Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi NUSA TENGGARA TIMUR 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 tindaklanjut dalam rangka perbaikan pelayanan pada waktu kedepan.

Kupang, Juli 2025

Kepala Biro Organisasi
Sekretariat Daerah Provinsi Nusa
Tenggara Timur,



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