

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**JANUARI – DESEMBER 2023**



**BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH**  
**PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. 2	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi NTT sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Koordinasi terkait pembangunan dikawasan perbatasan yang telah diberikan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Metode Pengumpulan Data

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

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu 1 Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 Tahun bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-November 2023	300
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	5

## 2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 32 orang.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18
		PEREMPUAN	14
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0
		SLTP	0
		SLTA	10
		DIII	0
		SI	19
		S2	3
3	PEKERJAAN	PNS	15
		TNI	0
		SWASTA	5
		WIRSAUSAHA	0
		LAINNYA	12
4	JENIS LAYANAN	KOORDINASI KAWASAN PERBATASAN	20
		PERMOHONAN PENELITIAN	5
		LAINNYA	7

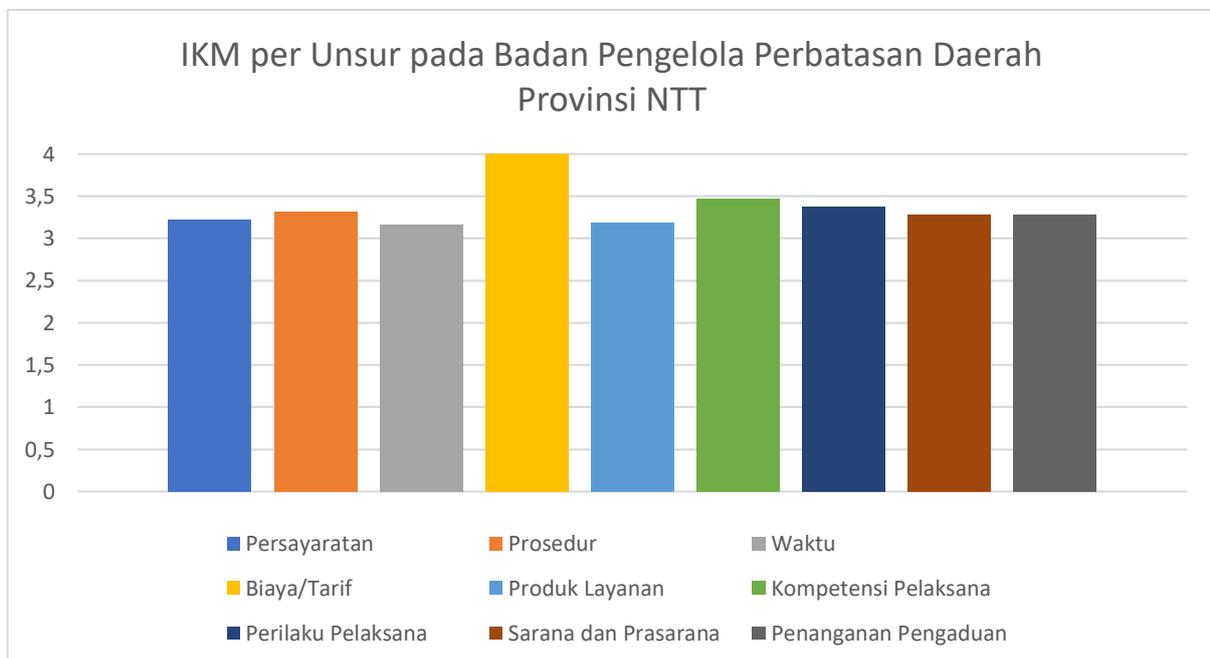
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.219	3.313	3.156	4.000	3.188	3.469	3.375	3.281	3.281
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84,03 (A atau SANGAT BAIK)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

No	Prioritas Unsur	Nilai	Keluhan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	3.219	Belum adanya informai persyaratan	Dusahakan melengkapi syarat responden	2023	Kepala BPPD Provinsi NTT
2	Prosedur	3.313	Masih kurangnya informasi prosedur layanan	Ditingkatkan kembali	2023	
3	Waktu Pelayanan	3.156	Belum bisa cepat memberikan data/informasi perbatasan	Kemampuan petugas belum optimal	2023	
4	Biaya/Tarif	4.000	Sesuai (Tidak dipungut biaya)	Sesuai	2023	
5	Produk Layanan	3.188	Masih perlu input data/informasi perbatasan	Penambahan data perbatasan dari Bidang/Bagian	2023	
6	Kompetensi Pelaksana	3.469	Kurang memahami tatacara pelayanan	Peningkatan Sumber Daya Aparatur	2023	

No	Prioritas Unsur	Nilai	Keluhan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
7	Perilaku Pelaksanaan	3.375	Sesuai	Lebih ditingatkan keramahan, membarikan pelayanan dengan baik	2023	
8	Sarana dan Prasarana	3.281	Tidak tersedia ruang khusus menerima tamu	Perlu membuat ruangan dan menambah informasi dalam bentuk pamflet, brosur dll	2023	
9	Penanganan Pengaduan	3.281	Masih perlu perbaikan sistem pengaduan	Perlu sosialisasi penggunaan pengaduan online	2023	

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Total responden yang di Survei di Tahun 2023 rentan waktu Januari-Desember 2023 adalah sebanyak 32 orang dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3.365 dan Nilai konversi IKM sebesar 84.11 tergolong Baik.
2. Nilai Tertinggi dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Badan Pengelola Perbatasan Provinsi NTT adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 4.00 tergolong dalam kategori Sangat Baik.
3. Nilai Terendah dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi NTT adalah Unsur Kompetensi Pelaksana dan Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai sebesar 3.156 tergolong dalam kategori baik.

Kupang, 08 Januari 2024

Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah  
Provinsi Nusa Tenggara Timur



Drs. Petrus Seran Tahuk  
Pembina Utama Muda

NIP. 19701231 199101 1 005

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

INSTANSI : PEMERINTAH PROVINSI NTT

UNIT LAYANAN : BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH

Tanggal survei :

Jam Survei :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 16.00

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : .....Tahun

Pendidikan :  SD / SMP  SMA  D1/D2/D3  D4 / S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA .....

Jenis Layanan Yang Diterima : .....

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;"><b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</b></td> <td style="width: 20%; text-align: center;"><b>P *)</b></td> </tr> <tr><td>a. Tidak sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai.</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr> <td><b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan pelayanan di unit ini?</b></td> <td></td> </tr> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr> <td><b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</b></td> <td></td> </tr> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr> <td><b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</b></td> <td></td> </tr> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr> <td><b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</b></td> <td></td> </tr> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	<b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</b>	<b>P *)</b>	a. Tidak sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai.	3	d. Sangat Sesuai.	4	<b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan pelayanan di unit ini?</b>		a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	<b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</b>		a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	<b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</b>		a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	4	<b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</b>		a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;"><b>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?</b></td> <td style="width: 20%; text-align: center;"><b>P *)</b></td> </tr> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Kompeten.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr> <td><b>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</b></td> <td></td> </tr> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr> <td><b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b></td> <td></td> </tr> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr> <td><b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</b></td> <td></td> </tr> <tr><td>a. Tidak ada.</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tapi Tidak Berfungsi</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi Kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola dengan baik.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr> <td><b>KRITIK, SARAN DAN MASUKAN :</b></td> <td></td> </tr> <tr><td>.....</td><td></td></tr> <tr><td>.....</td><td></td></tr> <tr><td>.....</td><td></td></tr> <tr><td>.....</td><td></td></tr> <tr><td>.....</td><td></td></tr> <tr><td>.....</td><td></td></tr> </table>	<b>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?</b>	<b>P *)</b>	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat Kompeten.	4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</b>		a. Tidak Sopan dan Ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan Ramah	3	d. Sangat Sopan dan Ramah	4	<b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b>		a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	d. Sangat Baik	4	<b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</b>		a. Tidak ada.	1	b. Ada Tapi Tidak Berfungsi	2	c. Berfungsi Kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik.	4	<b>KRITIK, SARAN DAN MASUKAN :</b>		.....		.....		.....		.....		.....		.....	
<b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</b>	<b>P *)</b>																																																																																																								
a. Tidak sesuai	1																																																																																																								
b. Kurang Sesuai	2																																																																																																								
c. Sesuai.	3																																																																																																								
d. Sangat Sesuai.	4																																																																																																								
<b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan pelayanan di unit ini?</b>																																																																																																									
a. Tidak Mudah	1																																																																																																								
b. Kurang Mudah	2																																																																																																								
c. Mudah	3																																																																																																								
d. Sangat Mudah	4																																																																																																								
<b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</b>																																																																																																									
a. Tidak Cepat	1																																																																																																								
b. Kurang Cepat	2																																																																																																								
c. Cepat	3																																																																																																								
d. Sangat Cepat	4																																																																																																								
<b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</b>																																																																																																									
a. Sangat Mahal	1																																																																																																								
b. Cukup Mahal	2																																																																																																								
c. Murah	3																																																																																																								
d. Gratis	4																																																																																																								
<b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</b>																																																																																																									
a. Tidak Sesuai	1																																																																																																								
b. Kurang Sesuai	2																																																																																																								
c. Sesuai	3																																																																																																								
d. Sangat Sesuai	4																																																																																																								
<b>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?</b>	<b>P *)</b>																																																																																																								
a. Tidak Kompeten	1																																																																																																								
b. Kurang Kompeten	2																																																																																																								
c. Kompeten	3																																																																																																								
d. Sangat Kompeten.	4																																																																																																								
<b>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</b>																																																																																																									
a. Tidak Sopan dan Ramah	1																																																																																																								
b. Kurang sopan dan ramah	2																																																																																																								
c. Sopan dan Ramah	3																																																																																																								
d. Sangat Sopan dan Ramah	4																																																																																																								
<b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b>																																																																																																									
a. Buruk	1																																																																																																								
b. Cukup	2																																																																																																								
c. Baik	3																																																																																																								
d. Sangat Baik	4																																																																																																								
<b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</b>																																																																																																									
a. Tidak ada.	1																																																																																																								
b. Ada Tapi Tidak Berfungsi	2																																																																																																								
c. Berfungsi Kurang maksimal	3																																																																																																								
d. Dikelola dengan baik.	4																																																																																																								
<b>KRITIK, SARAN DAN MASUKAN :</b>																																																																																																									
.....																																																																																																									
.....																																																																																																									
.....																																																																																																									
.....																																																																																																									
.....																																																																																																									
.....																																																																																																									

\*) P = Nilai Pendapat Responden

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT														
BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2023														
Jenis Layanan		Konsultasi dan koordinasi terkait Kawasan Perbatasan Negara Provinsi NTT												
Jumlah Populasi		32 ← Masukan Nilai Populasi (Jumlah penerima Layanan)												
Jumlah Target Responden		32 ← Target jumlah responden berdasar total penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017												
No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	L	54	S1	PNS	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
2	L	50	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
3	P	48	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
4	P	47	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
5	L	35	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
6	P	29	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
7	L	15	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
8	P	15	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
9	L	15	SMA	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
10	L	49	S2	PNS	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
11	P	15	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	L	15	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
13	P	15	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
14	P	47	SMA	PNS	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
15	L	45	SMA	PNS	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
16	P	51	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
17	L	33	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
18	L	51	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
19	P	46	S2	PNS	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
20	L	30	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
21	L	30	S1	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
22	L	37	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
23	P	33	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	P	33	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
25	L	57	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
26	P	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	L	43	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	2	3	4	
28	P	40	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	P	53	SMA	PNS	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
30	L	50	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	L	44	S2	LAINNYA	4	3	2	4	3	4	3	3	3	
32	L	39	S1	SWASTA	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
Σ Nilai					103	106	101	128	102	111	108	105	105	
Nilai Rata-Rata					3,219	3,313	3,156	4,000	3,188	3,469	3,375	3,281	3,281	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,358	0,368	0,351	0,444	0,354	0,385	0,375	0,365	0,365	3,365
<b>SKM Unit Pelayanan</b>					<b>84,11</b>				<b>BAIK</b>					

### NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	80,47	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,81	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	78,91	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	100,00	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,88	B	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	86,72	B	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	84,38	B	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	82,03	B	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	82,03	B	BAIK

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

