



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
INSPEKTORAT DAERAH

Jalan Palapa Nomor 6 Kode Pos : 85111
Pos-el : inspektoratprovntt@gmail.com
Laman : www.inspektorat.nttprov.go.id

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
ATAS PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI NTT
SEMESTER II TAHUN 2022

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Hal mendasar yang ditegaskan dalam peraturan ini bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan.

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat serta mengetahui sejauh mana kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Sesuai tugas dan fungsinya Inspektorat Daerah Provinsi NTT yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengawasan. Untuk itu, Inspektorat Daerah Provinsi NTT terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap pengguna layanan demi terwujudnya visi dan misi pemerintah daerah. Atas dasar pertimbangan tersebut, Inspektorat Daerah Provinsi NTT melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”, yang bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kinerja kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Inspektorat Daerah Provinsi NTT.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk :

- 1) Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik;
- 2) Memperoleh *feed back*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap tingkat kepuasan masyarakat untuk perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

D. Metode

Kuesioner disebarikan secara elektronik dengan mengisi formulir melalui aplikasi QR code. Dari data yang terekam pada aplikasi dari bulan Juni sampai dengan Desember 2022 (Semester II) sebanyak 55 responden yang mengisi kuesioner dengan karakteristik responden sebagai berikut :

No	Kelompok Responden	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	34	62
	b. Perempuan	21	38
	Jumlah	55	

Data di atas dapat dilihat, jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki. Dari 55 responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat secara online hanya 52 responden yang dapat dilakukan pengukuran sedangkan 3 responden tidak dapat dilakukan pengukuran atau penilaian karena ketidaksesuaian dalam pengisian kuesioner.

E. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi NTT dilaksanakan dari tanggal 01 Juni sampai dengan 31 Desember 2022 (Semester II). Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner berbasis elektronik dimana setiap responden yang telah mendapatkan pelayanan diarahkan mengisi formulir *online* dengan menggunakan *smartphone* masing-masing responden, dalam Survei IKM ini pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur, yaitu:

1. Persyaratan.
2. Prosedur.
3. Waktu pelayanan.
4. Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan.
5. Standar pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Kualitas sarana prasarana.
9. Penanganan Pengaduan.

Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan mandiri berbasis QR code yang disediakan oleh Inspektorat Daerah Provinsi NTT dapat diakses oleh responden pada tautan bit.ly/3gGgIA3 hanya dapat diakses dengan menggunakan perangkat *mobile* (peramban *smartphone*) masing-masing responden.

II. HASIL EVALUASI

A. Perhitungan

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4:

Analisa selanjutnya mengkonversi kedalam skala antara 25 - 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi NTT ditentukan sebagai berikut Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	1	Tidak Baik
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	2	Kurang Baik
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	3	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	4	Sangat Baik

B. Hasil Analisis dan Evaluasi

Berdasarkan hasil analisis data yang ada diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT sebesar **88,10** yang berada pada kategori **Baik** (pada interval 76,61 - 88,30), yang digambarkan dalam tabel berikut :

No. Responden	Nilai Unsur									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
18	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
19	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
46	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
49	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
52	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
Σ	182	188	181	200	182	183	187	191	187	
NRR/Unsur	3,43396	3,54717	3,41509	3,77358	3,43396	3,45283	3,5283	3,60377	3,5283	
NRR Tertimbang/Unsur	0,38155	0,39413	0,37945	0,41929	0,38155	0,38365	0,39203	0,40042	0,39203	3,5241090
IKM										88,10

Keterangan :

U : Unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

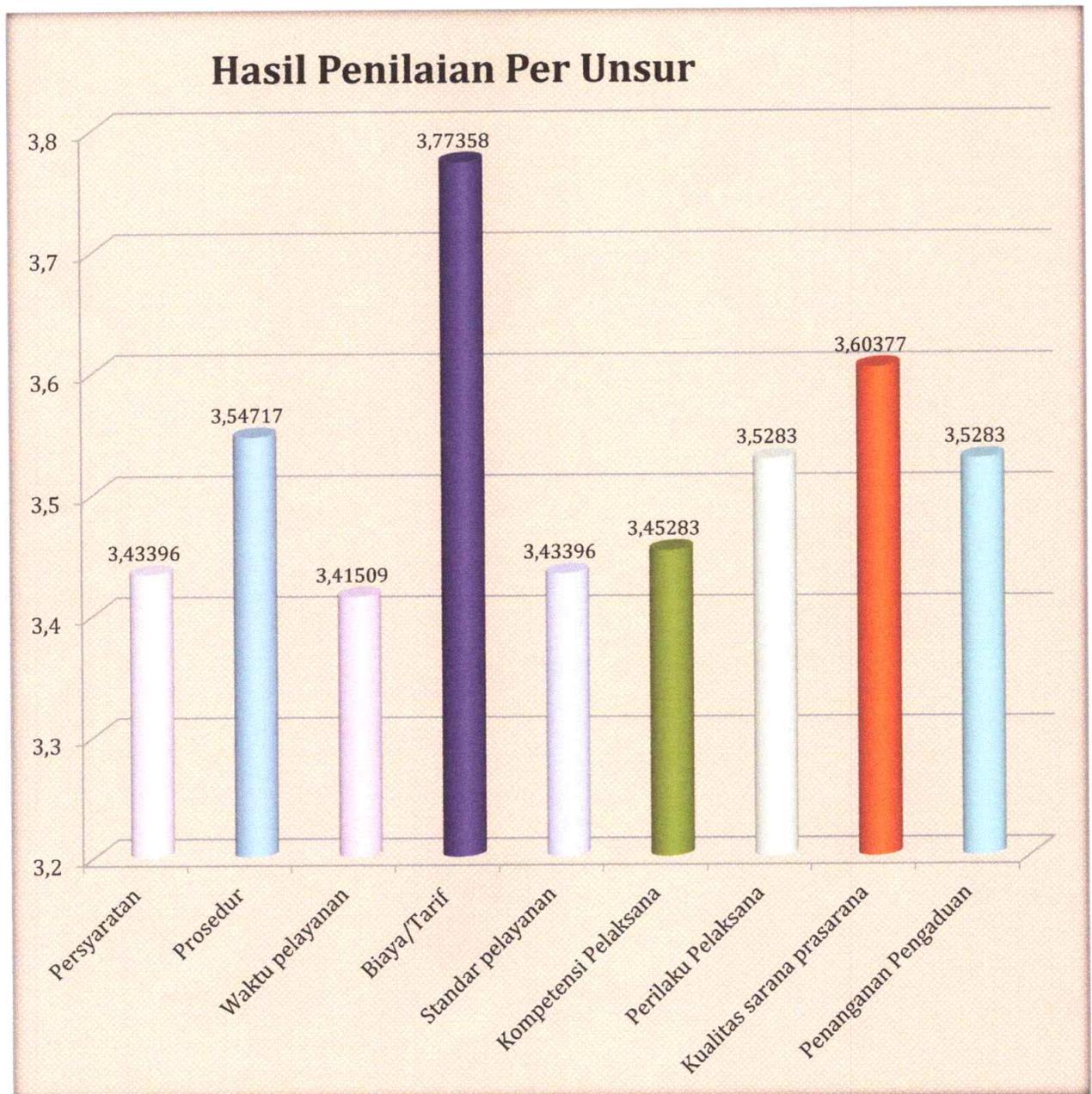
NRR : Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR x 1/9)

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat (NRR Tertimbang x 25)

IKM pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi NTT		: 88,10
Kategori		: " BAIK "
1. A (Sangat Baik)	88,31 - 100	3,5324 - 4,00
2. B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
3. C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
4. D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di atas dapat dilihat hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi NTT pada semester II (periode 01 Juni sampai dengan 31 Desember 2022) diperoleh sebesar **88,10** dengan kategori **Baik**, nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disemester I tahun 2022 sebesar 5,50% dari nilai sebesar **83,51**. Hasil pengukuran atau akumulasi penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur indikator pelayanan publik, selanjutnya disajikan dan dilakukan analisis terhadap masing-masing unsur dengan rincian sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,43396	Baik	7
2.	Prosedur	3,54717	Sangat Baik	3
3.	Waktu pelayanan	3,41509	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,77358	Sangat Baik	1
5.	Standar pelayanan	3,43396	Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,45283	Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,5283	Baik	5
8.	Kualitas sarana prasarana	3,60377	Sangat Baik	2
9.	Penanganan Pengaduan	3,5283	Baik	4



Dari tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) indikator penilaian yang menempati peringkat pertama adalah Biaya/Tarif dengan nilai sebesar **3,77358** dengan kategori “**Sangat Baik**” selanjutnya pada peringkat kedua ditempati oleh indikator **Kualitas Sarana Prasarana** dengan nilai sebesar **3,60377** dengan kategori “**Sangat Baik**” dan pada peringkat ketiga ditempati oleh indikator **Prosedur** dengan nilai sebesar **3,54717** dengan kategori “**Sangat Baik**” sedangkan untuk 6 (enam) indikator penilaian lainnya dari hasil analisis berada pada kategori “**Baik**” dengan interval nilai antara **3,0644** – **3,532** namun dari perbandingan indikator penilaian yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan dan menempati peringkat terakhir atau kedelapan dengan nilai sebesar **3,41509** adalah “**Waktu Pelayanan**”.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan evaluasi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Capaian kepuasan pelayanan kepada publik/masyarakat yang diberikan oleh Inspektorat Daerah Provinsi NTT diperoleh sebesar **88,10** dengan kategori **Baik**, nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disemester I tahun 2022 sebesar 5,50% dari nilai sebesar **83,51**.
2. Unsur pelayanan yang mempunyai skor **tertinggi** adalah **Biaya/Tarif** dengan nilai skor sebesar **3,77358** dengan kategori "**Sangat Baik**" dan unsur pelayanan dengan skor **rendah** adalah **Waktu Pelayanan** dengan skor sebesar **3,41509** kategori "**Baik**".

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT direkomendasikan agar :

1. Dilakukan rencana aksi upaya perbaikan pada setiap unsur pelayanan sehingga perlu dipertahankan nilai IKM yang sudah dicapai pada tahun sebelumnya atau terjadi peningkatan bukan sebaliknya mengalami penurunan;
2. Konsistensi para penyelenggara pelayanan publik untuk selalu meningkatkan kemampuan, ketrampilan, kenyamanan dan keamanan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat serta penanganan yang cepat terhadap pengaduan atau masukan yang disampaikan oleh penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat.
3. Lebih cepat dan tepat waktu dalam memberi pelayanan dengan merujuk pada standar pelayanan atau SOP.
4. Kompetensi ASN Inspektorat Daerah Provinsi NTT ditingkatkan sehingga dapat memberikan pelayanan publik dengan baik;

5. Pelayanan terhadap masyarakat yang diberikan perlu dilakukan pengembangan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan sehingga sasaran upaya perbaikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat lebih tepat terhadap jenis pelayanan apa yang diberikan.

Demikian laporan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat dan disampaikan untuk mendapat perhatian dan penyempurnaan lebih lanjut.

Plt. Inspektur,



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

Pembina Tingkat I
NIP. 197301052000121004