

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE OKTOBER-DESEMBER
TAHUN 2021



BIRO UMUM
SETDA PROV. NTT

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:

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

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 Oktober-Desember Tahun 2021 pada Biro Umum Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur :

Tabel 3.1

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Oktober-Desember Tahun 2021 pada Biro Umum Sekretariat Provinsi Nusa Tenggara Timur

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	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	4	3	3	4	4
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	3	3	3	3
18	3	4	4	4	4	3	4	4	4
19	3	3	3	4	3	4	3	4	4
20	4	3	4	4	3	4	3	4	4
21	4	4	3	4	3	4	3	4	4
22	3	3	4	4	4	3	3	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	4	4	4
26	4	3	3	4	3	4	3	4	4

70	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
85	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
88	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Snilai /Unsur	346	343	345	394	355	353	353	370	374	
NRR / Unsur	3.460	3.430	3.450	3.940	3.550	3.530	3.530	3.700	3.740	
NRR tertbg/ unsur	0.384	0.381	0.383	0.437	0.394	0.392	0.392	0.411	0.415	*)
IKM Unit pelayanan										**) 3.589
										89.716

Tabel 3.2

Tabel Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Oktober-Desember Tahun 2021 Pada Biro Umum Sekretariat Provinsi Nusa Tenggara



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 Oktober sampai Desember tahun 2021 diperoleh nilai pelayanan 89,716 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, *ml*



l George Melkianus Hadjoh, SH
PEMBINA

NIP. 19650528 198603 1 014