



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**INSPEKTORAT DAERAH**

Jalan Palapa Nomor 6 Oebobo Kode Pos 85111 Kupang

Pos-el : [inspektoratprovntt@gmail.com](mailto:inspektoratprovntt@gmail.com)

Laman : [www.inspektorat.nttprov.go.id](http://www.inspektorat.nttprov.go.id)

---

**LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**ATAS PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI NTT**  
**SEMESTER I 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 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, melalui Peraturan Pemerintah 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Hal mendasar yang ditegaskan dalam peraturan ini bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas pelayanan 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 zaman 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 mempunyai dalam 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 NTT. Atas dasar pertimbangan tersebut, Inspektorat Daerah Provinsi NTT melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”, yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas 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 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 *feedback*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap tingkat kepuasan masyarakat untuk perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

#### D. Metode

Kuisisioner disebarakan secara elektronik dengan mengisi formulir melalui aplikasi *QR Code*. Dari data yang terekam pada aplikasi dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2022 (Semester I) sebanyak 702 responden yang mengisi kuisisioner dengan karakteristik responden sebagai berikut :

No.	Kelompok Responden	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	302	
	b. Perempuan	400	
	<b>Jumlah</b>	<b>702</b>	

Data diatas dapat dilihat, jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan. Dari 702 responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat secara *online*, hanya 674 responden dapat melakukan pengukuran atau penilaian sedangkan 28 responden tidak dapat dilakukan pengukuran atau penilaian.

#### E. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi NTT dilaksanakan dari 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2022 (Semester I). Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuisisioner berbasis elektronik dimana setiap responden yang telah mendapatkan pelayanan diarahkan mengisi formulir *online* dengan menggunakan *smartphone* masing-masing responden, Dalam Survei IKM ini pertanyaan kuisisioner 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

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan mandiri berbasis *QR Code* yang disediakan oleh Inspektorat Daerah Provinsi NTT dapat diakses oleh responden pada tautan [bit.ly/3gGgIA3](https://bit.ly/3gGgIA3) hanya dapat diakses menggunakan perangkat mobile (peramban *smartphone*) masing-masing responden.

## II. Hasil Evaluasi

### A. Perhitungan

Design bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak 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 persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4;

Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala antara 25 – 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Inspektorat Daerah Provinsi NTT ditentukan pembagian jawaban 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 dari data yang diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Provinsi NTT sebesar **83,51** yang berada pada kategori **Baik** (pada interval 76,61 – 88,30), yang digambarkan dalam tabel berikut:

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

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
67	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
71	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
74	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
75	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
87	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
6	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
19	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	1	3	4	3	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
107	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
108	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
110	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
111	3	1	3	3	4	3	3	3	4	
112	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
114	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
118	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
122	3	3	2	4	2	3	3	2	2	
123	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
124	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	3	1	2	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
130	2	3	3	3	1	3	3	2	2	
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
132	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
133	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
134	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
135	3	3	3	4	3	3	2	4	2	
136	3	1	2	4	3	3	3	2	2	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
139	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
141	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	4	3	2	3	2	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
151	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
152	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
153	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
159	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
161	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
162	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
163	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	1	3	4	3	3	3	2	2	
165	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
170	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
171	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
172	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
173	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
176	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
178	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
181	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
182	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
187	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
188	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
189	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
191	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
193	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
195	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
196	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
198	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
199	3	3	4	4	4	3	4	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
200	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
202	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
203	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
204	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
208	4	1	3	3	4	3	3	3	2	
209	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
210	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
218	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
219	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
220	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
221	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
229	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
231	3	3	4	2	4	4	4	4	4	
232	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
234	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
235	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
236	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
237	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
239	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
240	3	2	3	4	3	3	3	3	2	
241	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
242	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
243	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
245	4	3	1	3	4	4	4	4	4	
246	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
247	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
249	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
250	3	2	1	4	2	3	3	2	2	
251	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
253	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
254	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
255	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
256	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
257	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
258	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
259	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
260	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
262	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
263	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
267	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
268	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
271	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
272	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
273	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
275	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
276	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
278	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
279	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
281	3	4	4	3	3	3	3	3	2	
282	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
285	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
286	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
287	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
288	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
289	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
290	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	3	2	3	4	4	3	3	3	3	
293	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
294	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
296	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
297	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
300	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
301	4	3	3	2	3	3	3	2	3	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
304	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
305	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
306	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
307	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
310	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
311	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
312	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
313	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
314	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
315	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
317	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
318	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
319	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
321	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
322	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
323	3	3	4	2	3	3	3	2	3	
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
325	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
326	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
327	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
328	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
329	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
330	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
331	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
332	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
334	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
335	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
336	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
338	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
339	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
340	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
341	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
342	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
343	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
344	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
346	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
348	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
350	3	1	3	4	3	3	3	4	3	
351	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
352	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
353	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
354	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
355	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
356	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
357	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
358	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
359	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
360	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
363	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
364	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
365	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
366	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
367	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
368	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
369	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
371	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
372	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
373	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	3	1	2	3	3	3	3	3	3	
376	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
377	3	1	3	4	3	3	3	3	3	
378	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
382	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
383	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
385	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
386	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
387	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
388	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
391	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
394	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
395	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
396	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
397	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
400	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
402	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
403	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
404	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
405	3	3	3	4	4	4	3	2	3	
406	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
407	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
408	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
409	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
410	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
412	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
413	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
414	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
415	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
416	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
417	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
418	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
419	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
420	3	3	3	4	4	3	3	2	2	
421	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
422	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
423	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
424	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
425	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
426	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
427	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
428	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
429	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
430	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
431	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
432	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
433	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
434	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
435	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
436	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
438	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
439	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
440	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
441	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
443	3	1	2	3	2	3	2	2	3	
444	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
445	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
446	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
447	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
448	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
449	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
450	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
452	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
453	3	2	2	3	2	3	3	2	2	
454	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
455	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
456	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
457	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
458	2	1	3	4	3	3	3	2	3	
459	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
460	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
461	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
462	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
463	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
464	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
465	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
466	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
467	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
468	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
469	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
470	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
471	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
472	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
473	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
474	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
475	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
476	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
477	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
478	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
479	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
480	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
482	3	3	1	3	3	3	3	2	2	
483	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
484	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
485	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
486	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
487	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
488	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
489	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
490	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
491	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
492	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
493	3	4	4	4	4	3	3	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
494	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
495	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
496	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
497	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
498	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
499	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
500	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
501	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
502	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
503	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
504	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
506	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
507	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
508	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
509	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
510	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
511	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
512	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
513	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
514	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
515	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
516	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
517	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
518	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
519	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
521	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
522	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
523	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
524	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
525	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
526	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
527	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
528	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
529	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
530	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
531	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
532	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
533	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
534	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
535	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
536	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
537	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
538	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
539	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
540	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
541	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
542	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
543	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
544	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
546	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
547	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
548	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
549	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
550	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
551	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
552	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
553	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
554	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
555	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
556	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
557	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
558	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
559	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
560	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
561	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
562	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
563	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
564	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
565	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
566	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
567	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
568	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
569	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
570	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
571	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
572	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
573	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
574	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
575	3	1	4	4	3	3	3	3	3	
576	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
577	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
578	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
579	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
580	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
581	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
582	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
583	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
584	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
585	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
586	3	3	4	2	2	3	4	3	3	
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
588	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
589	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
590	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
591	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
592	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
593	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
594	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
595	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
596	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
597	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
598	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
599	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
600	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
601	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
602	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
603	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
604	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
605	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
606	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
607	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
608	4	4	1	1	3	3	4	3	3	
609	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
610	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
611	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
612	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
613	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
614	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
615	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
616	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
617	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
618	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
619	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
620	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
621	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
622	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
623	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
624	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
625	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
626	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
627	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
628	3	3	3	4	3	3	4	2	2	
629	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
630	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
631	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
632	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
633	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
634	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
635	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
636	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
637	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
638	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
639	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
640	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
641	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
642	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
643	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
644	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
645	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
646	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
647	4	3	3	4	3	3	3	2	2	
648	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
649	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
650	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
651	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
652	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
653	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
654	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
655	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
656	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
657	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
658	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
659	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
660	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
661	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
662	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
663	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
664	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
665	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
666	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
667	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
668	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
669	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
670	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
671	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
672	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
673	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
674	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Σ</b>	<b>2194</b>	<b>2137</b>	<b>2122</b>	<b>2490</b>	<b>2182</b>	<b>2192</b>	<b>2182</b>	<b>2166</b>	<b>2116</b>	
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3.33435</b>	<b>3.24772</b>	<b>3.22492</b>	<b>3.78419</b>	<b>3.31611</b>	<b>3.33131</b>	<b>3.31611</b>	<b>3.29179</b>	<b>3.21581</b>	
<b>NRR Tertimbang/ Unsur</b>	<b>0.37048</b>	<b>0.36086</b>	<b>0.35832</b>	<b>0.42047</b>	<b>0.36846</b>	<b>0.37015</b>	<b>0.36846</b>	<b>0.36575</b>	<b>0.35731</b>	<b>3.3403</b>
<b>IKM</b>										<b>83.51</b>

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)

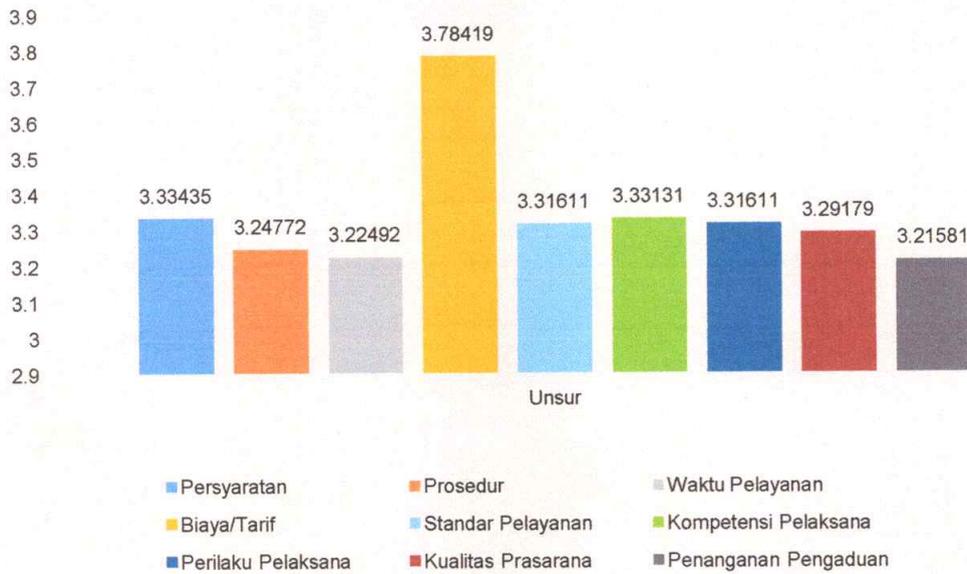
<b>IKM pelayanan Inspektorat Daerah Provinsi NTT</b>		<b>: 81,34</b>
<b>Kategori</b>		<b>: “ BAIK “</b>
1. A (Sangat Baik)	88,31 - 100	3,5324 – 4,00
2. B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3. C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4. D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

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 I Tahun 2022 (periode 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2022) diperoleh sebesar **83.51** dengan kategori **Baik**, nilai ini mengalami penurunan sebesar 4.85% jika dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2021 yaitu **87,76**.

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	3.33435	Baik	2
2.	Prosedur	3.24772	Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	3.22492	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3.78419	Sangat Baik	1
5.	Standar Pelayanan	3.31611	Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3.33131	Baik	3
7.	Perlaku Pelaksana	3.31611	Baik	4
8.	Kualitas Sarana Prasarana	3.29179	Baik	5
9.	Penanganan Pengaduan	3.21581	Baik	8

**Grafik**  
**Nilai Kepuasan Pelayanan Masyarakat Per-Unsur**



Dari tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa dari 9 (Sembilan) indikator penilaian yang menempati peringkat pertama adalah biaya/tarif dengan nilai sebesar **3.78419** dengan kategori "**Sangat Baik**". Sedangkan untuk 8 (delapan) indikator penilaian lainnya dari hasil analisis berada pada kategori "**Baik**" dengan interval nilai antara **3,0644 – 3,532**. Namun dari perengkingan indikator penilaian yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan dan menempati peringkat terakhir atau ketujuh dengan nilai sebesar peringkat paling akhir dengan nilai **3.21581** adalah **Penanganan Pengaduan**.

### 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 Nusa Tenggara Timur diperoleh sebesar **83.51** dengan kategori "**Baik**", nilai ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disemester II tahun 2021 sebesar 4.85% dari nilai sebesar **87,76**.
2. Unsur pelayanan yang mempunyai skor tertinggi adalah **Biaya/Tarif** dengan nilai skor sebesar **3.78419** dengan kategori "**Sangat Baik**" dan unsur pelayanan dengan skor **rendah** adalah **Penanganan Pengaduan** dengan skor sebesar **3.21581** dengan 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 khususnya pada unsur biaya/tarif dimana masih adanya biaya dalam pemberian pelayanan dan unsur penanganan pengaduan sehingga capaian nilai IKM mengalami peningkatan pada semester berikutnya;
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 lebih baik;

5. Pelayanan terhadap masyarakat yang diberikan perlu dilakukan pengembangan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan sehingga 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,<sup>2</sup>



**Drs. KANISIUS H. M. MAU, M.Si**

PEMBINA TINGKAT I

NIP. 197101241990031001