



**PEMERINTAH KABUPATEN ALOR
INSPEKTORAT DAERAH**

Jl. El-Tari No. 11 Telp. 21460
KALABAHI

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ALOR
TAHUN 2024**

NOMOR : 700.1.2.7/113/ID.II/2024
TANGGAL : 16 MEI 2024

**KALABAHI
2024**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN ALOR
TAHUN
2024**

NILAI IKM

NAMA LAYANAN :

1. LAYANAN KONSULTASI
2. LAYANAN INFORMASI PUBLIK
3. LAYANAN PENGADUAN
4. LAYANAN REVIEW DANA
ALOKASI KHUSUS

81,03

**JUMLAH RESPONDEN : 205
ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 121
P = 84**

PEKERJAAN :

PNS	= 171
TNI	= 1
POLRI	= 3
SWASTA	= 1
WIRAUSAHA	= 2
LAINNYA	= 27

PERIODE SURVEI : BULAN MEI 2024

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.1.1 Dasar Hukum	3
1.1.2 Pengertian Umum	4
1.2. Tujuan, Sasaran, Manfaat Kegiatan dan Hasil ..	5
1.2.1 Tujuan	5
1.2.2 Sasaran	5
1.2.3 Manfaat	6
1.2.4 Hasil Yang Ingin Dicapai	6
1.3. Periode dan Metode Survei	6
1.3.1 Periode Survei	6
1.3.2 Metode.....	7
1.4. Tim Survei	8
1.4.1 Pelaksanaan dan Teknik Survei	8
1.4.1.1 Pelaksanaan	8
1.4.1.2 Teknik Survei	14
BAB II ANALISIS	16
2.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	16
BAB III PENUTUP	24
3.1. Kesimpulan	24
3.2. Saran.....	24
LAMPIRAN	

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor Tahun 2024 yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Alor selama Tahun 2024.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Alor. 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.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Alor khususnya Inspektorat Daerah Kabupaten Alor dimasa yang akan datang. Selain itu laporan ini akan menjadi pedoman bagi penyelenggara layanan untuk melakukan survei mandiri secara berkala.

Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Kalabahi, 16 Mei 2024



ROMELUS DJOBO, SE

Pembina

NIP. 19681129 198903 1 008

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian / lembaga untuk

mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Inspektorat Daerah Kabupaten Alor sesuai tugas dan fungsinya terus berupaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembinaan dan pengawasan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan perangkat daerah. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik maka dengan mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, Inspektorat Daerah telah melakukan Survei terhadap pelayanan

publik yang diselenggarakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Alor secara mandiri.

1.1.1. 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 Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
11. Keputusan Inspektur Inspektorat Daerah Kabupaten Alor Nomor 703/ID.1/3-1/17/2024 tentang Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor.

1.1.2. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- b. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/Organisasi Perangkat Daerah pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- c. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- f. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- i. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.2. TUJUAN, SASARAN, MANFAAT KEGIATAN DAN HASIL

1.2.1. Tujuan

Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan secara berkala;
- b. Sebagai acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.2.2. Sasaran

Sasaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terwujudnya pelayanan publik yang baik sesuai harapan masyarakat.

- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih efektif, berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan;

1.2.3. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting dan bermanfaat untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan ;
- b. Sebagai upaya perbaikan pelayanan terhadap jenis layanan yang dikeluhkan masyarakat secara berkelanjutan;
- c. Mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara pelayanan;
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan;
- f. Sebagai alat ukur sejauh mana keberhasilan pelayanan publik;
- g. Sebagai gambaran kinerja penyelenggara pelayanan bersangkutan.

1.2.4. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi Pemerintah Daerah Kabupaten Alor tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Alor melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat.

1.3. PERIODE DAN METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1.3.1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara

tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

1.3.2. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. dan dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

1.4. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1.4.1. Pelaksanaan dan Teknik Survei

1.4.1.1. Pelaksanaan

A. Pelaksana Survei

Inspektorat Daerah Kabupaten Alor telah membentuk Tim yang ditunjuk untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Inspektorat Daerah berdasarkan Keputusan Inspektur Inspektorat Daerah Kabupaten Alor Nomor 703/ID.1/3-1/17/2024 tentang Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor, Tanggal 22 April 2024.

B. Tahapan Kegiatan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei (laporan), yang mencakup langkah-langkah sebagaimana gambar dibawah ini :

(Gambar 1)

*Tahapan Survei Kepuasan
Masyarakat*



1. *Perencanaan*

Tahapan ini merupakan tahap penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT) dan penetapan program serta kegiatan dalam dokumen anggaran untuk dilaksanakan.

2. *Persiapan*

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Rapat persiapan tim untuk penentuan jadwal pelaksanaan kegiatan, pembahasan kuesioner dan proses pengumpulan data.
- b. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan koordinasi dengan pihak Inspektorat Daerah Kabupaten Alor tentang jadwal dan proses pelaksanaan kegiatan yang meliputi :

➤ *Penyiapan Bahan*

• Kuesioner

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan/pasien. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

• Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan dengan tujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Unsur – unsur tersebut meliputi :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuaidengan jenis pelayanannya.
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif yaitu ongkos yang dikenakan penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan yaitu hasil yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini

- merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki pelakasa dalam memberikan pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
 7. Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam layanan dilihat dari kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan.
 8. Sarana dan Prasarana yaitu 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).
 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu sistem penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima.

- **Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban atas pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- ✓ Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- ✓ Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- ✓ Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- ✓ Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

➤ *Kriteria Responden*

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor. Sedangkan

Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor.

➤ *Penetapan Jumlah Responden*

Responden dipilih dengan menggunakan tabel Krejcie and Morgan yaitu 205 sampel pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

3. *Pelaksanaan*

1. *Lokasi*

Lokasi pelaksanaan Survei di wilayah pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Alor yaitu pada Organisasi Perangkat Daerah dan masyarakat penerima layanan antara lain layanan pengaduan, layanan konsultasi, layanan informasi publik dan layanan review Dana Alokasi Khusus.

2. *Waktu Pengumpulan Data*

Kegiatan survei dilaksanakan pada minggu pertama sampai dengan minggu kedua bulan Mei 2024.

3. *Pengolahan dan Analisis Data*

Proses analisis dan pengolahan data dilakukan secara manual dengan mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga terstandarisasi secara nasional.

Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik

unit pelayanan yang bersangkutan, Selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang diperoleh sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

4. *Penyampaian Laporan*

Analisis data hasil Survei disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang perkembangan di Inspektorat Daerah Kabupaten Alor dan dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan kualitas/mutu pelayanan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

1.4.1.2. Teknik Survei

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pemanfaat dari unit pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Alor dengan menggunakan kuesioner secara daring yaitu melalui penyebaran *google form* terstruktur terhadap Organisasi Perangkat Daerah dan masyarakat penerima layanan yang memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Adapun responden yang disurvei dideskripsikan sebagai berikut:

A. *Jenis Kelamin*

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang melibatkan 205 responden, berjenis kelamin laki-laki sebanyak 121 orang atau 59% dan 84 orang berjenis kelamin perempuan atau 41%, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

(Tabel 1.1)
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki – laki	121	59
2.	Perempuan	84	41
	JUMLAH	205	100

Sumber : Hasil olah data

Dari data pada tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa responden laki-laki paling banyak jika dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan, ini terbukti dari 205 responden terdapat 121 orang atau 59% laki-laki.

B. Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang melibatkan 205 responden, jika diamati dari jenis pekerjaan bahwa yang terbanyak mendapat pelayanan adalah responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sejumlah 171 orang (83,4%), lainnya 30 orang (14,7%), Polri 3 orang (1,5%), Wirausaha 2 orang (1%), TNI 1 orang (0,5) dan Swasta 1 orang (0,5%). Data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

(Tabel 1.2)
Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1.	PNS	171	83,4
2.	TNI	1	0,5
3.	POLRI	3	1,5
4.	Swasta	1	0,5
5.	Wirausaha	2	1
6.	Lainnya	27	13,1
	JUMLAH	205	100

BAB II

ANALISIS

2.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Dari keseluruhan kuisioner yang dibagikan terdapat 205 kuesioner yang terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut diperoleh hasil dari setiap unsur sebagai berikut:

(Tabel 2.1)
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR TERTIMBANG	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3,188	0,354	79,68
2.	Sistem Mekanisme/ Prosedur pelayanan	3,175	0,352	79,37
3.	Waktu pelayanan	3,025	0,336	75,63
4.	Biaya/Tarif	3,675	0,408	91,87
5.	Produk Layanan	3,175	0,352	79,38
6.	Kompetensi Pelaksana	3,175	0,352	79,38
7.	Perilaku Pelaksana	3,238	0,359	80,94
8.	Sarana dan Prasarana	2,963	0,329	74,06
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,588	0,398	89,69
Jumlah			3,241	
IKM Unit Pelayanan				81,03

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu **81,03**. Dengan angka Indeks sebesar **81,03** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan

B dengan kategori **Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

(Tabel 2.2)
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan pada tabel tersebut di atas dengan nilai rata-rata berkisar dari 2,963 s/d 3,675 yang IKM-nya berkisar antara 74,06 s/d 91,87 sehingga dari 9 unsur pelayanan ada dalam kategori **Baik**.

Dari Tabel 2.1, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (rata-rata 3,675), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana Prasarana (rata-rata 2,963). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif, sedangkan pada Sarana Prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata Tertimbang semua unsur sama dengan 3,241. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap

unsur pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor pada umumnya Baik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang harus diprioritaskan adalah pada 2 unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah yaitu Sarana Prasarana dan Waktu Pelayanan. Terdapat 5 unsur yang mempunyai nilai Baik yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme/Prosedur Pelayanan, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana sedangkan 2 unsur mempunyai nilai Sangat Baik yaitu Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan diatas harus diperbaiki, dipertahankan dan/ atau ditingkatkan. Unsur – unsur tersebut adalah :

1. Persyaratan pelayanan (NRR 3,188)

Jumlah responden yang mempunyai persepsi bahwa persyaratan teknis dan administratif kurang sesuai dengan nilai persepsi 2 (Dua) sejumlah 4 orang atau 2%.

Untuk persyaratan teknis dan administratif yang dipersepsikan sesuai dengan nilai persepsi 3 (tiga) sejumlah 155 orang atau 75,6%. Dan responden yang mempersepsikan bahwa persyaratan teknis dan administratif sudah sangat sesuai dengan nilai persepsi 4 (empat) sejumlah 46 orang atau 22,4%.

Secara keseluruhan dari 205 responden jika ditotal nilai persepsinya mencapai 659 dengan rata-rata mencapai 3,188 atau nilai indeks kepuasan masyarakatnya 79,68 dan termasuk dalam kategori B (Baik).

2. Prosedur Pelayanan (NRR 3,175)

Jumlah responden yang mempunyai persepsi bahwa prosedur pelayanan tidak sederhana dan alurnya tidak mudah sehingga prosesnya tidak efektif dengan nilai persepsi 1 (satu) berjumlah 3 orang atau 1,5%.

Sedangkan responden yang mempunyai persepsi bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan masih kurang mudah, sehingga prosesnya belum efektif dengan nilai persepsi 2 (dua) berjumlah 5 orang atau 2,4%.

Untuk pelaksanaan prosedur pelayanan yang dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan dengan nilai persepsi 3 (tiga) dipersepsikan oleh 154 orang atau 75,1%. Responden yang mempersepsikan bahwa prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif dengan nilai persepsi 4 (empat) berjumlah 43 atau 21%.

Dari keseluruhan nilai persepsi jika ditotal mencapai 646 yang jika dirata-ratakan terhadap 205 responden maka mencapai 3,175 atau nilai indeks kepuasan masyarakatnya mencapai 79,37 dan termasuk dalam kategori B (Baik).

3. Waktu Pelayanan (NRR 3,025)

Jumlah responden yang mempunyai persepsi bahwa pelaksanaan pelayanan kurang cepat sesuai target waktu yang telah ditentukan dengan nilai persepsi 2 (dua) sejumlah 23 orang atau 11,2%.

Untuk pelaksanaan pelayanan yang dipersepsikan cepat sesuai target waktu yang telah ditentukan dengan nilai persepsi 3 (tiga) sejumlah 148 orang atau 72,2%. Dan responden yang mempersepsikan bahwa pelaksanaan pelayanan sudah sangat cepat sesuai atau bahkan melebihi target waktu yang telah ditentukan dengan nilai persepsi 4 (empat) berjumlah 34 atau 16,6%.

Secara keseluruhan dari 205 responden total nilai persepsinya mencapai 626 dengan nilai rata-rata mencapai 3,025 sehingga indeks kepuasan masyarakatnya mencapai 75,63 dan termasuk dalam kategori C (Kurang Cepat) sehingga perlu perbaikan.

4. Biaya / Tarif (NRR 3,675)

Jumlah responden yang mempunyai persepsi bahwa besarnya biaya yang ditetapkan cukup mahal karena masih sulit dijangkau oleh masyarakat dengan nilai persepsi 2 (dua) berjumlah 10 orang atau 4,9%.

Untuk besarnya biaya yang ditetapkan dan dipersepsikan murah karena mudah dijangkau oleh masyarakat dengan nilai persepsi 3 (tiga) sejumlah 40 orang atau 19,5%. Dan responden yang mempersepsikan bahwa biaya yang ditetapkan sudah gratis karena masyarakat tidak perlu membayar dengan nilai persepsi 4 (empat) sejumlah 155 orang atau 75,6%.

Secara keseluruhan dari 205 responden total nilai persepsinya mencapai 760 dengan nilai rata-rata mencapai 3,675 sehingga indeks kepuasan masyarakatnya mencapai 91,87 dan termasuk dalam kategori A (Sangat Baik).

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (NRR 3,175)

Jumlah responden yang mempunyai persepsi bahwa produk atau hasil pelayanan yang diperoleh/diterima kurang sesuai standar pelayanan dengan nilai persepsi 2 (dua) sejumlah 8 orang atau 3,9%. Untuk produk atau hasil pelayanan yang diperoleh/diterima sesuai standar pelayanan dengan nilai persepsi 3 (tiga) sejumlah 153 orang atau 74,6%. Dan responden yang mempersepsikan bahwa produk atau hasil pelayanan yang diperoleh/diterima sangat sesuai dengan standar pelayanan dengan nilai persepsi 4 (empat) berjumlah 44 orang atau 21,5%.

Secara keseluruhan dari 205 responden total nilai persepsinya mencapai 650 dengan nilai rata-rata mencapai 3,175 sehingga indeks kepuasan masyarakatnya mencapai 79,38 dan termasuk dalam kategori B (Baik) maka kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan atau diperoleh telah sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana (NRR 3,175)

Jumlah responden yang mempunyai persepsi bahwa petugas kurang kompeten/kurang mampu dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai persepsi 2 (dua) sejumlah 11 orang atau 5,4%.

Untuk petugas yang memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat yang dipersepsikan kompeten/mampu dengan nilai persepsi 3 (tiga) sejumlah 142 orang atau 69,3%. Dan responden yang mempersepsikan bahwa petugas sudah sangat kompeten/sangat mampu dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai persepsi 4 (empat) berjumlah 52 orang atau 25,4%.

Secara keseluruhan dari 205 responden total nilai persepsinya mencapai 661 dengan nilai rata-rata mencapai 3,175 sehingga indeks kepuasan masyarakatnya mencapai 79,38 dan termasuk dalam kategori B (Baik).

7. Perilaku Pelaksana (NRR 3,238)

Jumlah responden yang mempunyai persepsi bahwa sikap dan perilaku petugas kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan nilai persepsi 2 (dua) sejumlah 6 orang atau 2,9%.

Untuk sikap dan perilaku petugas yang dipersepsikan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan nilai persepsi 3 (tiga) sejumlah 151 orang atau 73,7%. Dan responden yang mempersepsikan bahwa sikap dan perilaku petugas sudah sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan nilai persepsi 4 (empat) berjumlah 48 orang atau 23,4%.

Secara keseluruhan dari 205 responden total nilai persepsinya mencapai 657 dengan nilai rata-rata mencapai 3,238 sehingga indeks kepuasan masyarakatnya mencapai 80,94 dan termasuk dalam kategori B (Baik).

8. Sarana dan Prasarana (NRR 2,963)

Jumlah responden yang mempersepsikan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana yang tersedia Buruk dengan nilai persepsi 1 (satu) sejumlah 2 orang atau 1%. Sedangkan responden yang mempunyai persepsi bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana yang tersedia Cukup dengan nilai persepsi 2 (dua) sejumlah 38 orang atau 18,5%.

Untuk kualitas sarana dan prasarana yang dipersepsikan baik dengan nilai persepsi 3 (tiga) sejumlah 132 orang atau 64,4%. Dan responden yang mempersepsikan bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik dengan nilai persepsi 4 (empat) sejumlah 33 orang atau 16,1%.

Secara keseluruhan dari 205 responden jika ditotal nilai persepsinya mencapai 606 dengan rata-rata 2,963 dengan indeks kepuasan masyarakat mencapai 74,06 dan termasuk dalam kategori C (Kualitas Sarana Prasarana yang tersedia Kurang Baik) sehingga perlu terus ditingkatkan kualitas sarana dan prasarana untuk mencapai kategori A (Sangat Baik).

9. Penanganan Pengaduan (NRR 3,588)

Jumlah responden yang mempersepsikan bahwa tidak ada sarana pengaduan yang dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan saran dan masukan dari berbagai pihak dengan nilai persepsi 1 (satu) berjumlah 3 orang atau 1,5%.

Sedangkan responden yang mempunyai persepsi bahwa sarana pengaduan ada tetapi tidak berfungsi dengan nilai persepsi 2 (dua) sejumlah 8 orang atau 3,9%. Untuk sarana pengaduan yang dipersepsikan ada tetapi berfungsi kurang optimal dengan nilai persepsi 3 (tiga) sejumlah 38 orang atau 18,5%. Dan responden yang mempersepsikan bahwa sarana pengaduan dikelola dengan baik dengan nilai persepsi 4 (empat) sejumlah 156 orang atau 76,1%.

Secara keseluruhan dari 205 responden total nilai persepsinya mencapai 758 dengan nilai rata-rata mencapai 3,588 sehingga indeks kepuasan masyarakatnya mencapai 89,69 dan termasuk dalam kategori A.

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Alor dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan yaitu **81,03**.
2. Unsur pelayanan yang dipersepsikan paling tinggi oleh masyarakat adalah Biaya dan Tarif (rata-rata 3,675) yang dikategorikan Sangat Baik dan yang dipersepsikan paling rendah adalah Sarana dan Prasarana (rata-rata 2,963) dalam kategori Kurang Baik.
3. Dari 9 unsur pelayanan ini terdapat 2 unsur pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik yaitu Biaya dan Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. 5 unsur pelayanan termasuk dalam kategori baik, yaitu : Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme/Prosedur Pelayanan, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana sedangkan terdapat 2 unsur termasuk dalam kategori kurang baik, yaitu : Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana sehingga perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan/pasien terjamin.

3.2 SARAN

1. Perlu adanya peningkatan infrastruktur pengaduan dan konsultasi dengan menyediakan sarana pengaduan dan sarana konsultasi sehingga unit layanan dapat mengevaluasi kinerja aparatur serta

pelayanan yang diberikan guna mendapatkan kepercayaan pelanggan/masyarakat yang dilayani demi peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab serta kompetensi petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja
3. Perilaku/sikap simpati pelaksana dalam memberikan pelayanan agar ditingkatkan agar dapat menjamin rasa nyaman bagi pengguna layanan
4. Perlu memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Minimal dari setiap pelayanan.
5. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait pemanfaatan sarana pengaduan/saran/masukan agar masyarakat maupun Organisasi Perangkat Daerah dapat mengetahui prosedur pelayanan serta penyampaian saran dan masukan dalam rangka perbaikan pelayanan.
6. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal - hal yang dapat dilakukan adalah : (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif dan edukatif kepada penerima layanan.
7. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Demikian Laporan Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Inspektorat Daerah Kabupaten Alor ini disampaikan untuk maklum dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



ROMELUS DJOBO, SE

Pembina

NIP. 19681129 198903 1 008

Jabatan	Paraf
Inspektur Pembantu II	<i>f.</i>
Auditor Madya	<i>h</i>