

INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)



SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN JEPARA
TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam rangka mengukur kualitas kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara, dilakukan survei opini kepuasan atas pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara. Pelaksanaan survei ini merupakan amanat Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara Tahun 2023-2026 yang didalamnya telah ditetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) yaitu Indeks Kepuasan Pelayanan Sekretariat DPRD kepada DPRD.

Tabel 1.1

INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU) SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN JEPARA TAHUN 2023-2026

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Formulasi Pengukuran	Target Renstra Tahun 2023
1.	Meningkatnya kinerja DPRD	Opini kepuasan pelayanan Sekretariat DPRD terhadap DPRD	Hasil survei opini kepuasan anggota DPRD terhadap pelayanan Sekretariat DPRD	Baik

Selain untuk mengukur tingkat kepuasan DPRD terhadap kinerja layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara, survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan dan saran DPRD terkait kinerja Sekretariat DPRD, seperti hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dan dilakukan Sekretariat DPRD dalam memberikan dukungan dan layanan kepada DPRD. Melalui masukan DPRD, diharapkan Sekretariat DPRD semakin meningkatkan kinerja sehingga tingkat kepuasan DPRD terhadap layanan yang diberikan Sekretariat DPRD juga semakin meningkat.

BAB II METODE SURVEI

1. Penelitian Survei

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Survei Opini kepuasan pelayanan Sekretariat DPRD terhadap DPRD adalah berdasarkan kuesioner untuk memperoleh data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan dalam metode ini berupa kuesioner.

Kuesioner adalah dokumen tertulis yang terdiri dari seperangkat pertanyaan. Partisipan diberikan sejumlah pertanyaan yang sama untuk kemudian jawabannya dikumpulkan dan dianalisis.

Survei dilakukan kepada DPRD untuk mengetahui persepsi DPRD terhadap kualitas dukungan Sekretariat DPRD. Bentuk layanan yang dinilai meliputi layanan yang diberikan oleh seluruh bagian Sekretariat DPRD yang berkaitan langsung dengan DPRD baik itu layanan administrasi, teknis maupun keahlian.

2. Jumlah Responden

Jumlah responden mencakup 50 orang dari 5 fraksi di DPRD Kabupaten Jepara.

Tabel 2

JUMLAH RESPONDEN DAN FRAKSI

No	Fraksi	Jumlah Anggota	Keterangan
1.	PKB	6	
2.	Gerindra	5	
3.	PDI-P	8	
4.	Golkar	4	
5.	Nasdem	7	
8.	PAN Perindo	4	
9.	PPP	10	
11.	DKBH	6	
Jumlah		50	

3. Pengolah Data

Pengolah data survey kepuasan pengguna layanan Sekretariat DPRD dilakukan dengan menggunakan ukuran kepuasan skala likert 1 sampai dengan 5, dimana :

- 1 = Sangat Tidak Puas (Skala terendah)
- 2 = Tidak Puas

- 3 = Kurang Puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas (Skala tertinggi)

Penghitungan rentang kriteria menggunakan rumus :

Rumus Rentang Kriteria = $T \times P_n$

Dimana :

T = Jumlah Responden

P_n = Skor 1, 2, 3, 4, 5

Tahapan perhitungan sebagai berikut :

SP (Sangat Puas) = Jumlah responden yang menjawab Sangat Puas dikalikan 5

P (Puas) = Jumlah responden yang menjawab Puas dikalikan 4

KP (Kurang Puas) = Jumlah responden yang menjawab Kurang Puas dikalikan 3

TP (Tidak Puas) = Jumlah responden yang menjawab Tidak Puas dikalikan 2

STP (Sangat Tidak Puas) = Jumlah responden yang menjawab Sangat Tidak Puas dikalikan 1

Semua hasil 1-5 dijumlahkan menjadi Total Skor

Hasil interpretasi dalam prosentase dihitung dengan rumus :

Rumus Indeks = $(\text{Total Skor} / Y) \times 100$

Y = Skor Tertinggi Likert x Jumlah Responden

4. Kriteria Penilaian

50– 59 = Kurang Baik

60 – 79 = Cukup Baik

80 – 89 = Baik

90 – 100 = Sangat Baik

BAB III
PENILAIAN QUESIONER PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD
TAHUN 2023

1. Kompetensi dan Profesionalisme Sekretariat DPRD dalam Memberikan Dukungan Layanan kepada DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	29	5	145
Puas	18	4	72
Kurang Puas	3	3	9
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Total Skor			226
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,52
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			90,4

2. Kualitas, Ketetapan, dan Kecepatan dalam Menyiapkan Dukungan Administrasi Persidangan (Jadwal Kegiatan, Undangan, Daftar Hadir)

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	29	5	145
Puas	17	4	68
Kurang Puas	4	3	12
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Total Skor			225
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,50
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			90

3. Kecepatan Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	29	5	145
Puas	16	4	64
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Total Skor			224
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,48
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		

Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			89,6
---------------------------------	--	--	------

4. Penguasaan Materi (Peraturan terkait Perjalanan Dinas) dalam Penyelesaian Permasalahan Dinas, Keramahan dan Sikap Akomodatif dalam Pelayanan Administrasi Perjalanan Dinas)

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	28	5	140
Puas	21	4	84
Kurang Puas	1	3	3
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Total Skor			227
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,54
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			90,8

5. Fasilitasi Bahan Rancangan Penyusunan Naskah Akademik dan Ranperda Prakarsa DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	29	5	145
Puas	16	4	64
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Total Skor			224
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,48
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			89,6

6. Fasilitasi Penyediaan Tenaga Ahli dan Staf Ahli Fraksi DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	28	5	140
Puas	19	4	76
Kurang Puas	2	3	6
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Total Skor			224
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,48
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			89,6

7. Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	28	5	140
Puas	17	4	68
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Total Skor			223
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,46
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			89,2

8. Kualitas Ruang Rapat Paripurna, Ruang AKD dan Kualitas Sarana Pendukung (Toilet, Taman dan Alat Pendingin)

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	28	5	140
Puas	14	4	56
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas	2	2	4
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total Skor			216
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,32
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			86,4

9. Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	31	5	155
Puas	17	4	68
Kurang Puas	2	3	6
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Total Skor			229
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,58
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			91,6

10. Publikasi Kegiatan DPRD kepada Masyarakat

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	30	5	150
Puas	15	4	60
Kurang Puas	2	3	6
Tidak Puas	2	2	4
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total Skor			221
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,42
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			88,4

11. Keramahan, Kecepatan dan Ketelitian Sekretariat DPRD dalam Menerima Keluhan

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat Puas	29	5	145
Puas	14	4	56
Kurang Puas	7	3	21
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Total Skor			222
Jumlah Responden	50		
Skor Likert = Total Skor/Jumlah Responden			4,44
Y=Skor TertinggixJumlah Responden	250		
Rumus Indeks=(Total Skor/Y)x100			88,8

REKAPITULASI JUMLAH PENILAIAN OPINI KEPUASAN DPRD
TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN JEPARA

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Kompetensi dan Profesionalisme Sekretariat DPRD dalam Memberikan Dukungan Layanan kepada DPRD	29	18	3		
2.	Kualitas, Ketetapan, dan Kecepatan dalam Menyiapkan Dukungan Administrasi Persidangan (Jadwal Kegiatan, Undangan, Daftar Hadir)	29	17	4		
3.	Kecepatan Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara	29	16	5		
4.	Penguasaan Materi (Peraturan terkait Perjalanan Dinas) dalam Penyelesaian Permasalahan Dinas, Keramahan dan Sikap Akomodatif dalam Pelayanan Administrasi Perjalanan Dinas)	28	21	1		

5.	Fasilitasi Bahan Rancangan Penyusunan Naskah Akademik dan Ranperda Prakarsa DPRD	29	16	5		
6.	Fasilitasi Penyediaan Tenaga Ahli dan Staf Ahli Fraksi DPRD	28	19	2	1	
7.	Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD	28	17	5		
8.	Kualitas Ruang Rapat Paripurna, Ruang AKD dan Kualitas Sarana Pendukung (Toilet, Taman dan Alat Pendingin)	28	14	5	2	1
9.	Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD	31	17	2		
10.	Publikasi Kegiatan DPRD kepada Masyarakat	30	15	2	2	1
11.	Keramahan, Kecepatan dan Ketelitian Sekretariat DPRD dalam Menerima Keluhan	29	14	7		

BAB IV

ANALISIS SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

Pembahasan dalam bab ini menjelaskan hasil survey mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Sekretariat DPRD pada dukungan Sumber Daya Manusia, pelayanan alat kelengkapan, penyediaan sarana dan prasarana, pelayanan bagian umum, pelayanan bagian fasilitasi penganggaran dan pengawasan, pelayanan bagian persidangan dan perundang-undangan, dan pelayanan bagian program dan keuangan.

1. Kompetensi dan Profesionalisme Sekretariat DPRD dalam Memberikan Dukungan Layanan kepada DPRD

Penilaian mengenai Kompetensi dan Profesionalisme Sekretariat DPRD dalam Memberikan Dukungan Layanan kepada DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.

Dari 50 responden, 29 orang menyatakan Sangat Puas, 18 orang Puas dan 3 orang menyatakan Kurang Puas.

Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 90,4

Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi dan Profesionalisme Sekretariat DPRD dalam Memberikan Dukungan Layanan kepada DPRD sudah baik.

2. Kualitas, Ketetapan, dan Kecepatan dalam Menyiapkan Dukungan Administrasi Persidangan (Jadwal Kegiatan, Undangan, Daftar Hadir)

Penilaian mengenai Kualitas, Ketetapan, dan Kecepatan dalam Menyiapkan Dukungan Administrasi Persidangan (Jadwal Kegiatan, Undangan, Daftar Hadir) didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.

Dari 50 responden, 29 orang menyatakan Sangat Puas, 17 orang Puas dan 4 orang menyatakan Kurang Puas.

Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 90

Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas, Ketetapan, dan Kecepatan dalam Menyiapkan Dukungan Administrasi Persidangan (Jadwal Kegiatan, Undangan, Daftar Hadir) sudah baik.

3. **Kecepatan Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara**
Penilaian mengenai Kecepatan Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.
Dari 50 responden, 29 orang menyatakan Sangat Puas, 16 orang Puas dan 5 orang menyatakan Kurang Puas.
Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 89,6
Hal ini menunjukkan bahwa Kecepatan Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara sudah baik.

4. **Penguasaan Materi (Peraturan terkait Perjalanan Dinas) dalam Penyelesaian Permasalahan Dinas, Keramahan dan Sikap Akomodatif dalam Pelayanan Administrasi Perjalanan Dinas)**
Penilaian mengenai Penguasaan Materi (Peraturan terkait Perjalanan Dinas) dalam Penyelesaian Permasalahan Dinas, Keramahan dan Sikap Akomodatif dalam Pelayanan Administrasi Perjalanan Dinas) didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.
Dari 50 responden, 28 orang menyatakan Sangat Puas, 20 orang Puas dan 2 orang menyatakan Kurang Puas.
Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 90,8
Hal ini menunjukkan bahwa Penguasaan Materi (Peraturan terkait Perjalanan Dinas) dalam Penyelesaian Permasalahan Dinas, Keramahan dan Sikap Akomodatif dalam Pelayanan Administrasi Perjalanan Dinas) sudah baik.

5. **Fasilitasi Bahan Rancangan Penyusunan Naskah Akademik dan Ranperda Prakarsa DPRD**
Penilaian mengenai Fasilitasi Bahan Rancangan Penyusunan Naskah Akademik dan Ranperda Prakarsa DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.
Dari 50 responden, 29 orang menyatakan Sangat Puas, 16 orang Puas dan 5 orang menyatakan Kurang Puas.
Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 89,6

Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitasi Bahan Rancangan Penyusunan Naskah Akademik dan Ranperda Prakarsa DPRD sudah baik.

6. Fasilitasi Penyediaan Tenaga Ahli dan Staf Ahli Fraksi DPRD

Penilaian mengenai Fasilitasi Penyediaan Tenaga Ahli dan Staf Ahli Fraksi DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.

Dari 50 responden, 28 orang menyatakan Sangat Puas, 19 orang Puas, 2 orang menyatakan Kurang Puas, dan 1 orang menyatakan Tidak Puas..

Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 89,6

Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitasi Penyediaan Tenaga Ahli dan Staf Ahli Fraksi DPRD sudah baik.

7. Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD

Penilaian mengenai Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.

Dari 50 responden, 28 orang menyatakan Sangat Puas, 18 orang Puas dan 4 orang menyatakan Kurang Puas.

Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 89,2

Hal ini menunjukkan bahwa Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD sudah baik.

8. Kualitas Ruang Rapat Paripurna, Ruang AKD dan Kualitas Sarana Pendukung (Toilet, Taman dan Alat Pendingin)

Penilaian mengenai Kualitas Ruang Rapat Paripurna, Ruang AKD dan Kualitas Sarana Pendukung (Toilet, Taman dan Alat Pendingin) didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.

Dari 50 responden, 28 orang menyatakan Sangat Puas, 14 orang Puas, 5 orang menyatakan Kurang Puas, 2 orang menyatakan Tidak Puas, 1 orang Sangat Tidak Puas.

Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 86,4

Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Ruang Rapat Paripurna, Ruang AKD dan Kualitas Sarana Pendukung (Toilet, Taman dan Alat Pendingin) sudah baik.

9. Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD

Penilaian mengenai Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.

Dari 50 responden, 31 orang menyatakan Sangat Puas, 17 orang Puas dan 2 orang menyatakan Kurang Puas.

Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 91,6

Hal ini menunjukkan bahwa Ketetapan Waktu Penyampaian Gaji dan Tunjangan DPRD sudah baik.

10. Publikasi Kegiatan DPRD kepada Masyarakat

Penilaian mengenai Publikasi Kegiatan DPRD kepada Masyarakat didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.

Dari 50 responden, 30 orang menyatakan Sangat Puas, 15 orang Puas, 2 orang menyatakan Kurang Puas, 2 orang menyatakan Tidak Puas, 1 orang menyatakan Sangat Tidak Puas..

88,4

Hal ini menunjukkan bahwa Publikasi Kegiatan DPRD kepada Masyarakat sudah baik.

11. Keramahan, Kecepatan dan Ketelitian Sekretariat DPRD dalam Menerima Keluhan

Penilaian mengenai Keramahan, Kecepatan dan Ketelitian Sekretariat DPRD dalam Menerima Keluhan didukung oleh mayoritas menyatakan Puas.

Dari 50 responden, 29 orang menyatakan Sangat Puas, 14 orang Puas dan 7 orang menyatakan Kurang Puas.

Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 88,8

Hal ini menunjukkan bahwa Keramahan, Kecepatan dan Ketelitian Sekretariat DPRD dalam Menerima Keluhan sudah baik.

BAB V PENUTUP

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna layanan terhadap Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara Tahun 2023 yang dilakukan oleh 50 orang Pimpinan dan Anggota DPRD secara keseluruhan diperoleh hasil nilai 89,60 Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota DPRD terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD sudah baik. Namun demikian belum memenuhi target capaian tahunan yang ditetapkan dalam Renstra 2023-2026 Sekretariat DPRD Kabupaten Jepara.

Jepara, Januari 2024


SEKRETARIS DPRD KABUPATEN JEPARA

DEN HENDARKO, S.Sos, MM
NIP. 19690623 199001 1 001