



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

**Indeks Kepuasan Masyarakat (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 kebutuhannya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah 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).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ( PermenPan ) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### 1. Maksud

Maksud dan Tujuan penyusunan laporan hasil IKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik

### 2. Tujuan

Tujuan dari Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

## **C. Sasaran**

Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah peserta diklat non aparatur dan peserta magang di Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku

## **D. Metode dan Manfaat**

### 1. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 14 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

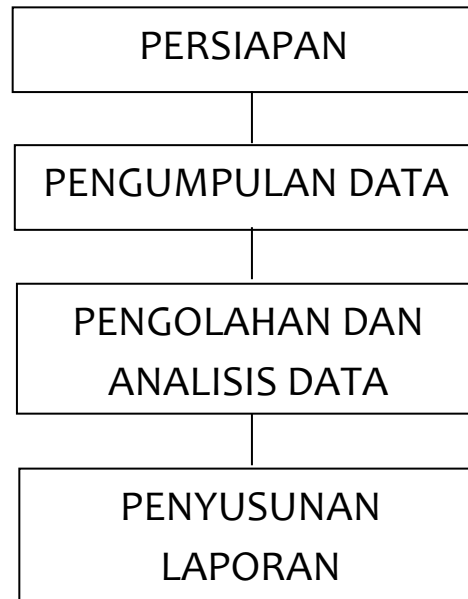
## **2. Manfaat**

Manfaat Pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat adalah :

- a) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik
- c) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- d) Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- e) Memacu persaingan positif antar UKPP dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan



### A. Tahapan Kegiatan Survei



Gambar.1. Tahapan Kegiatan Survei

### B. Variabel Survei

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 14 unsur yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu :

1. **Prosedur pelayanan** , yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang dilihat dari kesederhanaan, dan kejelasan alur pelayanan
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu target waktu penyelesaian yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan

3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. **Kedisiplinan petugas**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu pelayanan
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas penyelenggara
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu penyelesaian yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelayanan yang tidak membedakan kepentingan, golongan maupun status masyarakat
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas secara ramah dan sopan serta menghormati dan menghargai masyarakat
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu biaya yang dikeluarkan suatu jenis pelayanan harus terjangkau dan tidak memberatkan masyarakat
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kepastian biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang dilaksanakan
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih dan nyaman terhadap penerima pelayanan
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan di unit penyelenggara pelayanan sehingga pengguna layanan tidak merasa was-was

### C. Karakteristik Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Berikut rekapitan responden IKM :

#### a) Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Tabel 1.

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	
	Laki – Laki	Perempuan
1	129	24

#### b) Karakteristik Pekerjaan responden

Tabel 2.

Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar	33
2	Wiraswasta/Petani	120

#### c) Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 3.

Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Sarjana Starata I	17
2	D3	2
3	SLTA	114
4	SLTP	13
5	SD	7

d) Karakteristik Umur Responden

Tabel 4.

Karakteristik Umur Responden

No	Umur	Jumlah
1	15 - 30	83
2	31 - 45	44
3	46 <	26

**D. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur.

**E. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban 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.

**F. Pengolahan dan Analisis Data**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku

**G. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM**

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah sebagai berikut :



Tabel 2.1.  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 52,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

#### H. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional.



## BAB III ANALISA DATA

### A. Nilai Persepsi

Nilai persepsi adalah nilai dari jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari 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 4.

### B. Interval IKM

Nilai Interval IKM di BBPP Batangkaluku adalah :

1. Prosedur Pelayanan	: 3,54
2. Persyaratan Pelayanan	: 3,53
3. Kejelasan pelaksana pelayanan	: 3,54
4. Kedisiplinan pelaksana pelayanan	: 3,47
5. Tanggung jawab pelaksana npelayanan	: 3,60
6. Kemampuan pelaksana pelayanan	: 3,54
7. Kecepatan pelayanan	: 3,59
8. Keadilan mendapatkan pelayanan	: 3,67
9. Kesopanan dan keramahan pelaksana	: 3,63
10. Kewajaran biaya pelayanan	: 3,58
11. Kepastian biaya pelayanan	: 3,60
12. Kepastian jadwal pelayanan	: 3,76
13. Kenyamanan lingkungan	: 3,82
14. Keamanan pelayanan	: 3,84

### C. Interval Konversi IKM

Nilai Interval Konversi IKM BBPP Batangkaluku adalah :

1. Prosedur Pelayanan : 88,50
2. Persyaratan Pelayanan : 88,25
3. Kejelasan pelaksana pelayanan : 88,50
4. Kedisiplinan pelaksana pelayanan : 86,75
5. Tanggung jawab pelaksana pelayanan : 89,50
6. Kemampuan pelaksana pelayanan : 90,00
7. Kecepatan pelayanan : 89,75
8. Keadilan mendapatkan pelayanan : 91,75
9. Kesopanan dan keramahan pelaksana : 90,75
10. Kewajaran biaya pelayanan : 89,50
11. Kepastian biaya pelayanan : 90,00
12. Kepastian jadwal pelayanan : 94,00
13. Kenyamanan lingkungan : 95,50
14. Keamanan pelayanan : 96,00

### D. Mutu Pelayanan UKPP

Mutu Pelayanan di BBPP Batangkaluku adalah A (Sangat Baik), dengan nilai konversi IKM sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	88,50	A
2	Persyaratan pelayanan	88,25	A
3	Kejelasan pelaksana pelayanan	88,50	A
4	Kedisiplinan pelayanan	86,75	A

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
5	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	90,00	A
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	88,50	A
7	Kecepatan pelayanan	89,75	A
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	91,75	A
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	90,75	A
10	Kewajaran biaya pelayanan	89,50	A
11	Kepastian biaya pelayanan	90,00	A
12	Kepastian jadwal pelayanan	94,00	A
13	Kenyamanan lingkungan	95,50	A
14	Keamanan pelayanan	96,00	A

#### E. Hasil Survei IKM dan Nilai Rata - Rata (NRR)

Hasil survei IKM dan Nilai Rata - Rata (NRR) yang diperoleh dari 14 Indikator Unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata :

1. Prosedur Pelayanan : 3,54
2. Persyaratan Pelayanan : 3,53
3. Kejelasan pelaksana pelayanan : 3,54
4. Kedisiplinan pelaksana pelayanan : 3,47
5. Tanggung jawab pelaksana npelayanan : 3,60
6. Kemampuan pelaksana pelayanan : 3,54
7. Kecepatan pelayanan : 3,59
8. Keadilan mendapatkan pelayanan : 3,67
9. Kesopanan dan keramahan pelaksana : 3,63
10. Kewajaran biaya pelayanan : 3,58

11. Kepastian biaya pelayanan	: 3,60
12. Kepastian jadwal pelayanan	: 3,76
13. Kenyamanan lingkungan	: 3,82
14. Keamanan pelayanan	: 3,84

Melihat hasil tabulasi dari 14 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata rata Tertimbang per unsur adalah : **3,57**. Dan Nilai IKM Unit Pelayanan : **90,00 (A = Sangat Baik)**

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan nilai IKM 90,00 disimpulkan bahwa kategorisasi mutu pelayanan "**A**" dan kinerja unit pelayanan adalah "**Sangat Baik**". Jika dilihat dari Nilai Rata Rata(NRR) unsur "Keamanan Pelayanan" (3,84) nilai tertinggi, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur "Kedisiplinan Petugas Pelayanan" (3,47). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari kenyamanan lingkungan, sedangkan prosedur pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,60) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan ( 3,54 )
- b. Persyaratan pelayanan ( 3,53 )
- c. Kejelasan petugas pelayanan ( 3,54)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan ( 3,47 )
- e. Kemampuan petugas pelayanan ( 3,54 )
- f. Kecepatan pelayanan (3,59)
- g. Kewajaran biaya pelayanan (3,58)



## BAB IV PENUTUP

Hasil tabulasi dari 14 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,57. Dan Nilai IKM Unit Pelayanan (BBPP - Batangkaluku) : 90,00 (**A = Sangat Baik**)

Walaupun mendapatkan persepsi **Sangat Baik** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

- a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat kepuasan dibawah rata-rata, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi
- b. Perlu mempedomani SOP yang telah dibuat, Standar pelayanan publik dalam memberikan pelayanan, dan maklumat pelayanan sebagai janji/komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan
- c. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan tim kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti website resmi BBPP - BK, telepon, SMS Center, Email, atau penempatan kotak saran

- e. Kegiatan penyusunan IKM perlu diteruskan dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala.

# LAMPIRAN