

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
SEMESTER I
SEKRETARIAT DPRD**



**SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas asung kertha wara nugrahaNya penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Sebagai instansi pemerintah yang berfungsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat.

Untuk maksud tersebut, Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng melaksanakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik di lingkungan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng. Responden dalam survey ini adalah membagikan kuisioner dan berinteraksi secara langsung pada masyarakat.

Melalui hasil survei IKM Semester I Tahun 2024 diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Terhadap unsur pelayanan yang dipersepsikan belum memadai oleh responden pengguna pelayanan, kami harapkan dapat diprioritaskan tindak lanjut kearah perbaikan.

Kami menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan atas terlaksananya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini, karena keterbatasan kami, disadari bahwa laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kami mengharapkan saran dan masukan guna penyempurnaan survey di masa mendatang.

Singaraja, 1 Juli 2024

Plt Sekretaris DPRD Kabupaten Buleleng,



Gede Sandhiyasa, S.Sos, M.Si

NIP. 19650704 198602 1 009

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR -----	i
DAFTAR ISI -----	ii
BAB I PENDAHULUAN -----	1
A. DASAR PELAKSANAAN SURVEI	1
B. TUJUAN PELAKSANAAN	1
C. SASARAN PELAKSANAAN	1
D. MANFAAT PELAKSANAAN	2
BAB II METODE ANALISIS DATA -----	3
A. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	3
B. RUANG LINGKUP SURVEI	4
BAB III NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT -----	5
A. HASIL PENILAIAN SURVEI IKM	5
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	6
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN -----	8
A. SIMPULAN	8
B. SARAN	8

LAMPIRAN :

BAB I

PENDAHULUAN

A. DASAR PELAKSANAAN SURVEI

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat .

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan .

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan penyusunan IKM di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 35 :
 - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal
 - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - (1) Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan
 - (2) Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan .
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik .

B. TUJUAN PELAKSANAAN

Pengumpulan data survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di lingkungan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik

C. SASARAN PELAKSANAAN

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas berdaya guna dan berhasil guna.

3. Tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

D. MANFAAT PELAKSANAAN

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik di lingkungan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dilingkungan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng
4. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
5. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

METODE ANALISIS DATA

A. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Data yang telah dikumpulkan melalui metode survei, perlu pengolahan data lebih lanjut. Untuk mendapat kesimpulan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti yaitu : mulai dari pengumpulan data dengan menggunakan Kuisisioner dengan cara melakukan pembagian angket pada masyarakat yang memerlukan pelayanan publik. Dimana alat analisis yang digunakan adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Mengacu pada prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN.RB Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Ada unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meliputi prosedur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan, dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan.

Dalam kuisisioner yang diberikan bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan yang telah disebutkan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang baik sampai yang tidak baik, dimana untuk katagori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Adapun teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Bobot}}{\text{Jumlah}} = \frac{1}{9} = 0,11 \dots \dots (1)$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit nilai pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per unsur} \times N, \text{ penimbang} \dots \dots (2)}{\text{Total Unsur yang terisi}}$$

2. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25 \dots\dots\dots(3)$$

3. Tabel Nilai Persepsi interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Tabel. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1.75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81.25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan Nomor : 25 Tahun 2004

4. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposif (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11

B. RUANG LINGKUP SURVEI

Ruang lingkup survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini terbatas pada kinerja dilingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng pada obyek-obyek pemeriksaan sesuai dengan Program Kerja Pemeriksaan Tahunan (PKPT)

BAB III
NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG

A. HASIL PENILIAN SURVEI IKM

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dijabarkan dalam hasil penilaian survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng. Hasil survey ini untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada Tabel.2 sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Survei IKM Semester I pada Sekretariat DPRD

No.	Unsur Indikator								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	3	4	4	3	4
2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	4	4	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4

20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	2	4	3	3	3	3	4
Total	85	86	84	99	85	87	85	84	96
Rata-rata	3,40	3,44	3,36	3,96	3,40	3,48	3,40	3,36	3,84

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11

Dari hasil penyebaran kuisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.3 sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan dan jenis pelayanan	3,40	A
2	Prosedur pelayanan	3,44	A
3	Waktu Pelayanan	3,36	A
4	Biaya Pelayanan	3,96	A
5	Produk Pelayanan	3,40	A
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,48	A
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,40	A
8	Kualitas sarana prasarana pelayanan	3,36	A
9	Penanganan pengaduan pelayanan	3,84	A

Nilai Indeks = $(3,38 \times 0,11) + (3,42 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks adalah } 3,45.$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,46 \times 25 \\ &= 86,50\end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,45, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 86,50 Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh Predikat (**Sangat Baik**). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas sangat baik.

Dari hasil penilaian IKM di atas, maka dapat dikelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan unsur pelayanan sebagai berikut :

Kinerja Sangat Baik terdiri dari unsur :

1. Persyaratan dan jenis pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya pelayanan
5. Produk pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan keramahan petugas
8. Kualitas sarana prasarana pelayanan
9. Penanganan pengaduan pelayanan

Hasil analisis menunjukkan kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Sekretariat DPRD rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval **81,26-100,00** maka kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dikategorikan sangat baik.

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Tingkat pencapaian kinerja pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 81,26-100,00 sehingga kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dikategorikan **Sangat baik**.

B. Saran

Meskipun hasil penelitian pada Kantor Sekretariat DPRD termasuk kategori Sangat Baik, tetapi dilihat dari unsur-unsur pelayanan yakni unsur sarana prasarana perlu ditingkatkan lagi untuk menuju mutu kinerja yang lebih baik sehingga dalam memberikan pelayanan bisa lebih optimal. Hasil penilaian ini agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih berkualitas.