

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT /IKM)

ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI 2010-2014 (PERMENPAN & RB NO 20 TAHUN 2010)

- Salah satu kegiatan yang dilaksanakan untuk mendukung Reformasi Birokrasi adalah keberhasilan dalam pelaksanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Dalam Road Map Reformasi Birokrasi (Permenpan & RB Nomor 20 Tahun 2010), salah satu kegiatannya adalah:
- Hasil yang diharapkan dalam kegiatan survey IKM adalah:
- **ANGKA CAPAIAN IKM PADA PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA YANG MEREPRESENTASIKAN KINERJA PROVINSI.**
- Dengan demikian, walaupun IKM telah diterbitkan dalam KEPMENPAN Nomor: 25/M.PAN/2/2004, masih tetap relevan untuk mendukung keberhasilan REFORMASI BIROKRASI

KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

1. Undang Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang PELAYANAN PUBLIK (Pasal 38 ayat 1);
2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Permenpan Nomor: 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik:
5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat;
7. Kepmenpan Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
8. Kepmenpan Nomor: Kep/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PASCA TERBITNYA UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

DENGAN TERBITNYA UU NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK, MAKA SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) *JUSTRU
DIPERKUAT*, HAL INI SESUAI DENGAN PASAL 38
AYAT (1) YANG BERBUNYI:

(1) PENYELENGGARA BERKEWAJIBAN
MELAKUKAN *PENILAIAN KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
SECARA BERKALA.*

LATAR BELAKANG

- Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat
- Respons tuntutan tsb: aspirasi masyarakat kualitas layanan publik
- Amanat Propenas : kaji kualitas layanan publik → Indeks Kepuasan Masyarakat
- Mewujudkan Good Governance : akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum, serta menjawab kebutuhan masyarakat

MAKSUD DAN TUJUAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

MAKSUD

Sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Pusat maupun di Daerah, dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan masing-masing.

TUJUAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu.

PENGERTIAN UMUM

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. 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.
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

Lanjutan...

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

SASARAN

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik

RUANG LINGKUP

Pedoman umum ini sebagai instrumen untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, melalui evaluasi kinerja unit pelayanan instansi pusat maupun daerah.

Manfaat

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

VARIABEL Survey IKM

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. **Kejelasan pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

Lanjutan....

8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. **Kesopanan dan keramahan pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. **Kepastian Jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

- A. PERSIAPAN**
- B. PELAKSANA PENGUMPULAN DATA**
- C. PENGOLAHAN DATA**
- D. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS**

PELAKSANAAN

1. PENETAPAN PELAKSANA

- a. Dilaksanakan sendiri
- b. Dilaksanakan oleh Unit Independen

2. PENYIAPAN BAHAN

- a. Kuesioner
- b. Bagian dari Kuesioner
- c. Bentuk Jawaban

3. PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

- a. Jumlah Responden → minimal 150 orang dari jumlah populasi
Penerima layanan dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$
 $(14 + 1) \times 10 = 150 \text{ responden}$ (Categorical Data Analysis oleh FREEMAN)
- a. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

4. PENYUSUNAN JADWAL

Data responden yang diperlukan

1. Nama
2. Jenis kelamin
3. Usia
4. Pendidikan
5. Pekerjaan
6. Dst....
- 7.

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Pengumpulan Data

→ terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan

2. Pengisian Kuesioner

a. Oleh Unit Pelayanan → hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan

b. Oleh Pencacah melalui wawancara

3. Pengujian Kualitas Data

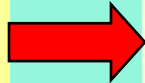
Data pendapat masyarakat yang dimasukan dari kuesioner → dikompilasikan → umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan → bahan analisis obyektivitas

C. PENGOLAHAN DATA

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus



$$\begin{aligned} &\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &\text{Atau dengan cara} \\ &\text{IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai IKM}}{4} \times 100 \end{aligned}$$

Terhadap unit pelayanan yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

1. Metode Pengolahan Data lanjutan

Tabel: 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 – 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat Pengolahan

a. Secara manual

b. Menggunakan aplikasi Excel

D. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

1. Indeks per Unsur Pelayanan

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 penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah

E. Biaya Pelaksanaan *)

- 1. Kemitraan VS Tim**
- 2. Operasional Pengumpulan Data**
- 3. Data Entry/Pengolahan**

Contoh format laporan

1. Kata Pengantar
2. Daftar Isi
3. Daftar Tabel
4. Bab I Pendahuluan
 - Latar Belakang
 - Maksud dan Tujuan
 - Sasaran
 - Ruang Lingkup
 - Manfaat
5. Bab II Gambaran Umum/Profil
 - Kedudukan/letak geografis
 - Dinas
 - Pengertian IKM
 - Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat
 - Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian IKM

Lanjutan....

6. Langkah-Langkah Penyusunan IKM
 - Pelaksanaan Pengumpulan Data
 - Pengolahan Data
 - Laporan Hasil Pengukuran Indeks
7. Hasil Pengolahan Data IKM
8. Kesimpulan dan Saran
9. Lampiran-Lampiran
10. Daftar Kuesioner Penyusunan IKM
11. Pengolahan Data Nilai Persepsi Responden
12. Susunan Tim Pengukuran IKM

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- 1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).**
- 2. elaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik**
- 3. alam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat**
- 4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN & RB Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik**

SURVEI BERKESINAMBUNGAN

**Jangka waktu survei 3 bulan sampai dengan 6 bulan dan
sekurang-kurangnya 1 tahun**

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	3,45
2.	Persyaratan pelayanan	2,65
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13.	Kenyamanan lingkungan	3,03
14.	Keamanan pelayanan	1,56

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + \\ (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + \\ (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + \\ (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$

b. Mutu pelayanan C.

Kinerja unit pelayanan Kurang Baik

CONTOH-CONTOH SARAN/REKOMENDASI ATAS HASIL SURVEY IKM

PEMERINTAH KOTA BOGOR:

- *Debirokratisasi* (penyederhanaan) prosedur pelayanan, khususnya pada pelayanan HO, IMB, KTP dan PDAM
- *Upgrading* SDM petugas pelayanan, sehingga tercipta “Pelayanan Prima” pada semua unit pelayanan;
- Otomatisasi administrasi pelayanan dan keuangan (Penggunaan teknologi informasi dan banking online) untuk memudahkan prosedur pelayanan dan pembayaran bagi masyarakat;
- Introduksi Manajemen Sistem Informasi (penyediaan database dan jaringan online antar kantor pelayanan), khususnya pada pelayanan KTP dan Puskesmas;
- Memperbanyak unit pelayanan Puskesmas (sampai ke tingkat kelurahan), sehingga memperkecil rasio antara dokter dengan masyarakat dan mempercepat pelayanan.

SMKN 1 CIBADAK KAB. SUKABUMI

- Peningkatan kualitas SDM, antara lain: pelatihan dan pendidikan teknis di bidang ketatausahaan, pemutakhiran sistem informasi;
- Peningkatan anggaran untuk meningkatkan pelayanan ketersediaan ruang belajar dan kelengkapannya yang cukup;
- Peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, baik sarana gedung kantor, sistem komputerisasi (on line), peralatan dan asrama siswa serta sarana penunjang lainnya.

PUSKESMAS WONOASIH KOTA PROBOLINGGO

LOKET:

- Renovasi ruang loket menjadi lebih besar dan terbuka
- Menambah petugas loket pendaftaran menjadi 3 (tiga) petugas;
- Mengadakan motivasi *training* dan *outbond* untuk meningkatkan kemampuan dan kedisiplinan petugas

POLI GIGI

- Menambah dokter gigi di Ruang Gigi
- Mendisiplinkan perilaku dan sikap petugas terkait
- Mengadakan motivasi *training* dan *outbond* untuk meningkatkan kemampuan dan kedisiplinan petugas
- Mencantumkan tarif biaya di Ruang Gigi sesuai Perda.

CONTOH

SUSUNAN TIM PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN APARATUR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MAGELANG

TIM PENGARAH:

Penasehat	: Walikota dan Wakil Walikota
Penanggungjawab	: Sekda
Koordinator	: Para Asisten

TIM PELAKSANA:

Ketua	: Kabag Organisasi dan Tatalaksana
Anggota	: Para Kepala Dinas/SKPD/BUMD atau Wakil dari Dinas/SKPD/BUMD
Kesekretariatan	: Para Pegawai dari Bag Ortala

PENUTUP

Semua instansi wajib melaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan secara berkala mempublikasikan kinerja unit pelayanan melalui media cetak maupun elektronik serta melaporkan ke Kementerian PAN cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik, sebagai bahan kajian dan evaluasi tindaklanjutnya

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat tergantung pada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing

**PERUBAHAN BELUM PASTI
MEMBAWA PERBAIKAN**

TETAPI

**DAPAT DIPASTIKAN
BAHWA UNTUK MENJADI LEBIH BAIK
SEGALA SESUATU HARUS BERUBAH**

Deputi Men.PAN
Bidang Pelayanan Publik
Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan
Telp. (021) 739 8381-85 Ext. 2230
Fax (021) 739 8402, 5252720

Terima Kasih