

## KATEGORI

Pemerintah

## SUB KATEGORI

Indeks Kinerja

## NAMA INDIKATOR

Indeks Kepuasan Layanan Masyarakat (Bagian PPRB)

## TAHUN

2017

## KONSEP

- Menurut BPS, **Indeks Kepuasan Layanan Masyarakat (IKM)** merupakan suatu ukuran untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- **Survey Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- **Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

## RUJUKAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## RUMUS

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

SKM = ----- x Nilai Penimbang

Total Unsur yang Terisi

Dimana:

Bobot nilai rata – rata tertimbang = Jumlah Bobot

$$\frac{\text{-----}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1/x = N$$

Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

Bobot nilai rata – rata tertimbang = Jumlah Bobot

$$\text{-----} = 1/9 = 0,11$$

Jumlah Unsur

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

## SKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Indikator:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

### WALI DATA

Sekretariat Daerah

### UKURAN

Nilai/Grade

### UNIT

Kepala Sub Bagian Analisis Jabatan

### KEGUNAAN

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat.
- Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **INTERPRETASI**

Semakin besar nilai IKM maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, artinya pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik semakin baik.

## **KETERANGAN**

- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:
  1. Menyusun instrumen survey
  2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
  3. Menentukan responden
  4. Melaksanakan survey
  5. Mengolah hasil survey
  6. Menyajikan dan melaporkan hasil
- Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.
- Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner dapat berupa jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) dan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka), dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
- Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif digunakan untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
  1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
  2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
  3. Baik, diberi nilai persepsi 3
  4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4
- Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikandari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

## **SUMBER**

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## **METODOLOGI**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- Kuesioner dengan wawancara tatap muka
- Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
- Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*)
- Diskusi kelompok terfokus

- Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

### **KEDALAMAN DATA**

Nasional, Provinsi, Kabupaten  
T

### **PERIODE**

Tahunan

### **LAG DATA**

H+1

### **KEWENANGAN**

Bappeda

### **DOKUMEN**

LPPD

