INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KELURAHAN TENUN SAMARINDA

TAHUN 2020

PROVINSI : KALIMANTAN TIMUR

KOTA : SAMARINDA

KECAMATAN : SAMARINDA SEBERANG

KELURAHAN : TENUN SAMARINDA

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ditujukan kepada responden warga yang bertempat tinggal Di Kelurahan Tenun Samarinda Kecamatan Samarinda Seberang.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Warga Negara Indonesia) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu yang sesuai dengan aturan, pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Demikian semoga survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima khususnya Di Kelurahan Tenun Samarinda dan umumnya Di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

LURAH TENUN SAMARINDA

HJ. HANDAYANI, S.Sos, MM
Pembina
NIP. 19691020 199003 2 005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang 1

B Dasar Hukum 2

C Maksud dan Tujuan..... 2

D Batasan Pengertian..... 3

E Sistematika..... 3

BAB II GAMBARAN UMUM

A Visi, Misi, dan Motto Pelayanan 5

B Sistem dan Prosedur 5

C Sumber Daya Manusia 6

D Sarana dan Prasarana 7

BAB III METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Obyek Survei 9

B. Jumlah Responden 9

C. Proses Pengumpulan Data 10

D. Metode Pengolahan Data 10

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat 14

B. Analisis Hasil Pengukuran 16

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 17

B. Saran 17

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Disisi lain perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik dilingkungannya. Hal ini sesuai dengan adanya Peraturan Walikota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Survei Kepuasan Masyarakat.

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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

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.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Kelurahan Tenun Samarinda Kecamatan Samarinda Seberang menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat. dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;
5. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Secara Mandiri.
8. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tenun Samarinda dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari survei ini adalah:

1. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Tenun Samarinda Kecamatan Samarinda Seberang.
4. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Batasan Pengertian

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan :

1. Unit Kerja Pelayanan adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini Kantor Kelurahan Tenun Samarinda.
2. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur Kelurahan Tenun Samarinda yang menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan dari aparatur/unit pelayanan publik dengan membandingkan anatara harapan dan kebutuhannya.
4. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

E. Sistematika

Sistematika Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Tenun Samarinda Tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Pengantar

Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

B. Dasar Hukum

C. Maksud dan Tujuan

D. Batasan Pengertian

E. Sistematika

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Visi, Misi serta Motto Pelayanan

B. Sistem dan Prosedur

C. Sumber Daya Manusia

D. Sarana dan Prasarana

BAB III METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Obyek Survei

B. Jumlah Responden

C. Proses Pengumpulan Data

D. Metode Pengolahan Data

BAB IV HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

B. Analisis Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

Lampiran-Lampiran

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

Visi Kelurahan Tenun Samarinda yaitu ***"Terwujudnya Kelurahan Yang Maju dan Sejahtera Yang Berwawasan Lingkungan Hijau, Bersih dan Sehat Serta Memberikan Pelayanan Yang Prima Kepada Masyarakat".***

Untuk mencapai Visi, maka ditetapkan misi-misi sebagai berikut:

1. Melaksanakan Pelayanan Yang Prima Dengan Berdasarkan Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik *(Good Governance).*
2. Memelihara Stabilitas Keamanan, Ketertiban Dan Kenyamanan Di Dalam Masyarakat.
3. Melaksanakan Pemberdayaan Masyarakat Sesuai Dengan Potensi Lokal Yang Ada.
4. Mengoptimalkan Tugas Pokok Dan Fungsi Aparatur Kelurahan Dalam Menjalankan Pemerintahan, Pembangunan Dan Pelayanan Kepada Masyarakat.
5. Menciptakan Lingkungan Yang Hijau, Bersih, dan Sehat.

Motto Pelayanan yang digunakan yaitu: ***"Kami Melayani Dengan "PASTI" (Profesional, Amanah, Senyum, Tulus, Ikhlas)".***

B. Sistem Dan Prosedur

Kelurahan Tenun Samarinda dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman bagi aparatur pemerintah yang berhubungan secara langsung dengan publik maupun sebagai penunjang penyelenggaraan aktivitas di lingkungan pemerintah sesuai dengan aturan dan kewenangan yang berlaku. Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kelurahan Tenun Samarinda adalah sebagai pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu serta sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian

kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Pelayanan Kelurahan Tenun Samarinda adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sesuai dengan SOP dan SP tersebut, maka Kelurahan Tenun Samarinda mengeluarkan produk layanan yaitu :

1. Pengantar Kartu Keluarga (KK);
2. Pengantar Pindah;
3. Pengantar Pendatang;
4. Surat Keterangan Kematian;
5. Surat Keterangan Ahli Waris;
6. Surat Persetujuan Kuasa Ahli Waris;
7. SKMHAT
8. Izin Membuka Tanah Negara (IMTN)
9. Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
10. Pengantar Surat Ijin Keramaian ;
11. Pengantar Surat Kehilangan;
12. Pengantar Permohonan Nikah;
13. Surat Keterangan Tidak Mampu (Beasiswa);
14. Surat Keterangan Domisili Yayasan/Sekolah
15. Surat Keterangan Domisili Usaha

C. Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Kelurahan Tenun Samarinda memiliki 13 (tiga belas) Sumber Daya Manusia, meliputi 8 (Delapan) Pegawai Negeri Sipil, 1 (satu) PTTB dan 3 (Tiga) orang PTTH. Susunan pegawai pada Kantor Kelurahan Tenun Samarinda adalah sesuai tabel 2.1. Dari 8 Pegawai Negeri Sipil yang ada Di Kelurahan Tenun Samarinda, 5 pegawai merupakan pejabat struktural, dan 3 pegawai merupakan staff. Jumlah dan susunan pejabat struktural pada Kantor Kelurahan Tenun Samarinda seperti tersaji pada tabel 2.2.

Tabel 2.1

Data Pegawai Menurut Pendidikan dan Golongan

Pendidikan	PNS Gol. II	PNS Gol. III	PNS Gol. IV	PTTB	PTTH	Jumlah
SMP					1	1
SLTA	1				1	1
D3				1		1
S1		6				6
S2			1			1
Jumlah	**1**	**6**	**1**	**1**	**2**	**11**

Tabel 2.2

Jumlah Pegawai Berdasarkan

Eselon dan Non Eselon

Tingkatan Eselon	Jumlah
Eselon IV A	1 Orang
Eselon IV B	4 Orang
Non Eselon	6 Orang
Jumlah	**11 Orang**

D. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari unsur pelayanan publik, sebagaimana diisyaratkan dalam SOP. Sarana dan prasarana ini merupakan aset yang dikelola, seperti tersaji pada Tabel 2.3. Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang disediakan antara lain yaitu ruang tunggu, papan informasi (maklumat pelayanan, syarat, biaya, waktu, SOP, motto, dll), tempat parkir, toilet, TV.

Tabel 2.3

Aset Yang Kelurahan

No.	Jenis	Jumlah
1	Tanah	1 (sewa)
2	Bangunan	1 (sewa)
3	Kendaraan Roda 2	1 buah
4	Komputer	6 unit
5	Printer	7 unit
6	Mesin TIK	2 unit
7	Genset	1 unit
8	Wireless	2 unit

BAB III

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Obyek Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Kegiatan survei ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Tenun Samarinda Kecamatan Samarinda Seberang.

B. Jumlah Responden

Jumlah responden yang akan disurvei dalam kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, untuk jumlah responden adalah 102 orang.

Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Proporsional random sampling*, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (random) dan ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing unit pelayanan. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel sebesar 100 orang. Dengan identitas responden Di Kelurahan Tenun Samarinda yang telah mendapatkan pelayanan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH
Perempuan	58 Orang
Laki-Laki	44 Orang
Jumlah	**102 Orang**

2. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH
<=SD	18 Orang
SLTP	19 Orang
SLTA	60 Orang

D3	1 Orang
S1	3 Orang
S2	1 Orang
Jumlah	**102 Orang**

3. Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN	JUMLAH
PNS/TNI/POLRI	0 Orang
Swasta	42 Orang
Wiraswasta	60 Orang
Pelajar/Mahasiswa	0 Orang
Lain	0 Orang
Jumlah	**102 Orang**

4. Berdasarkan Umur

UMUR	JUMLAH
17-20	8 Orang
21-29	15 Orang
30-39	40 Orang
40-49	24 Orang
50-59	13 Orang
>=60	2 Orang
Jumlah	**102 Orang**

C. Proses Pengumpulan Data

Adapun proses pengumpulan data dilakukan pada setiap warga yang telah mendapatkan pelayanan, Di Kantor Kelurahan Tenun Samarinda dari Januari s.d Desember Tahun 2020.

D. Metode Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dengan menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 (Sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan yaitu:

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 petugas 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. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada mayarakat;

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9. Kesopanan dan keramahan petugas, 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.

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuaskan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}111$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

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:

$$\text{Nilai IKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut :

Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9. Langkah selanjutnya adalah:

1. Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan.
   Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang.
   Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai bobot nilai rata-rata
3. Mencari nilai indeks per unsur pelayanan
   Untuk mendapatkan nilai indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.
4. Mencari nilai IKM konversi per unsur pelayanan.
   Untuk mendapatkan nilai IKM konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai 25.
5. Mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Publik (UPP)
   Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur nilai IKM konversi.

   Nilai IKM = Jumlah dari 9 unsur Nilai IKM Konversi

   Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 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

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Tahun 2020, dilakukan oleh Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Tenun Samarinda. Survei dilakukan secara langsung menggunakan quesioner kepada warga sambil menunggu proses pelayanannya di kelurahan.

A. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari 9 unsur pelayanan yang disurvei , hasilnya dapat dilihat seperti pada tabel berikut.

Tabel 4.1

Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Tenun

Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Nilai Interval IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	4 = (3) x 0,111	5 = (4) x 25	6	7
U1	Kesesuaian Jenis Pelayanan	3,127	0,347	8,675	78,175	B
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,167	0,352	8,8	79,175	B
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,137	0,348	8,7	78,425	B
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,990	0,443	11,075	99,75	A
U5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3,196	0,355	8,875	79,9	B
U6	Kompetensi Dalam Pelayana	3,676	0,408	10,2	91,9	A
U7	Pelaku Petugas Pelayanan	3,853	0,428	10,7	96,325	A
U8	Kualitas Sarana, Kesopanan	3,706	0,411	10,275	92,65	A
U9	Pelaku Petugas Pelayanan	3,912	0,434	10,85	97,8	A
Total Nilai		**31,765**	**3,526**	**88,147**	**794,118**	

Tabel 4.2

Perbandingan Nilai Interval IKM Konversi serta Mutu Pelayanan Tahun 2017 dan Januari s.d Juni 2018

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM Konversi Tahun 2019	Mutu Pelayanan	Nilai Interval IKM Konversi Tahun 2020	Mutu Pelayanan
1	2	6	7	6	7
U1	Kesesuaian Jenis Pelayanan	87,59	A	78,17	B
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	85,49	A	79,18	B
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	87,41	A	78,43	B
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	99,65	A	99,75	A
U5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	90,56	A	79,90	B
U6	Kompetensi Dalam Pelayanan	89,08	A	91,90	A
U7	Pelaku Petugas Pelayanan	89,86	A	96,32	A
U8	Kualitas Sarana, Kesopanan	90,91	A	92,65	A
U9	Pelaku Petugas Pelayanan	97,21	A	97,80	A
Total Nilai		**817,76**		**794,12**	

B. Analisis Hasil Pengukuran

Berdasarkan hasil table 4.1, dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, nilai kinerja IKM terendah adalah unsur Kesesuaian Jenis Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,127 (nilai kualitatif kepuasan “Baik” dengan nilai huruf “B” sedangkan nilai kinerja IKM tertinggi adalah unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, dengan nilai unsur pelayanan yang sama yaitu 3,990 (nilai kualitatif kepuasan “Sangat Baik” dengan nilai huruf “A”). Interval antara kedua nilai tersebut sebesar 0,863, dapat diartikan bahwa dari ke 9 unsur pelayanan yang dinilai, memberikan penilaian yang tidak seimbang dan tidak merata, dan terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol maupun yang menurun.

Untuk unsur kewajaran biaya pelayanan dan unsur kepastian biaya pelayanan yang memiliki nilai pelayanan 3,990 (nilai kualitatif kepuasan “Sangat Baik”). Di Kelurahan Tenun Samarinda, kami tidak melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan memungut biaya pelayanan.

Biaya pelayanan kami artikan disini Rp. 0,- (nol rupiah), dan ini sudah kami sosialisasikan kepada masyarakat Kelurahan Tenun Samarinda.

Terdapat unsur pelayanan yang mengalami kenaikan maupun penurunan namun secara keseluruhan Total nilai IKM pada Tahun 2020 mengalami penurunann yaitu **794,12** dengan rata-rata **88,23** dan Total nilai IKM pada tahun 2019 untuk 9 unsur pelayanan adalah **817,76** dengan rata-rata **90,18** Dengan demiian selisih poin Pada tahun 2020 dengan tahun 2019 adalah sebesar **23,64** Poin.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Tenun Samarinda Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh Kelurahan Tenun Samarinda Kecamatan Samarinda Seberang periode Tahun 2020 dengan jumlah responden 102 (*Seratus Dua*) orang masyarakat kelurahan yang mengurus keperluan (membutuhkan pelayanan) maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 88,23 (*Delapan Puluh Delapan Koma Dua Tiga*), masuk dalam **Kategori Mutu Pelayanan Sangat Baik.**
2. Nilai kinerja IKM terendah adalah unsur Kesesuaian Jenis Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,127 (nilai kualitatif kepuasan "Baik" dengan nilai huruf "B", sedangkan nilai kinerja IKM tertinggi adalah unsur Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan dengan nilai 3,990 (nilai kualitatif kepuasan "Sangat Baik" dengan nilai huruf "A").
3. Hasil survei IKM Kelurahan Tenun Samarinda Tahun 2020 merupakan kali ke-5 kami melakukan kegiatan survei IKM. Dan jika dibandingkan dengan survei IKM tahun 2019, di Tahun 2020 mengalami peningkatan secara keseluruhan walaupun terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan dan kenaikan, Disebabkan Jumlah Responden Tahun 2019 adaah 143 orang responden sedangkan pada tahun 2020 jumlah responden yang kami survei adalah 102 orang responden. Dengan IKM unit pelayanan pada tahun 2019 yaitu 90,18 dan IKM unit pelayanan pada tahun 2020 yaitu 88,23, Dengan selisih poin 1,95 poin.
4. Walaupun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Kelurahan Tenun Samarinda Kecamatan Samarinda Seberang dalam Kategori Pelayanan SANGAT BAIK tetap memerlukan perbaikan-perbaikan baik kuantitas dan kualitas SDM maupun sarana dan prasarana penunjang (peralatan kantor maupun kebijakan internal) dalam upaya memberikan pelayanan prima sesuai dengan Visi Kelurahan Tenun Samarinda.

B. Saran

Walaupun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kelurahan Tenun Samarinda Kecamatan Samarinda Seberang dalam Kategori Pelayanan Sangat Baik tetap memerlukan perbaikan-perbaikan baik kuantitas dan kualitas SDM maupun sarana dan prasarana penunjang (peralatan kantor maupun kebijakan internal) dalam upaya memberikan pelayanan prima.

LAMPIRAN

KUESIONER
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KELURAHAN TENUN SAMARINDA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanaan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/ Saudara yang sangat berharga. Pendapat bapak/ Ibu/ Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

KELURAHAN TENUN SAMARINDA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :

TELP/FAX :

Samarinda, 20220

PERHATIAN !

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

Samarinda, 2020

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) *(Lingkarilah kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*		*Diisi oleh petugas*
Nomor Responden	.....	
Umur	.....Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendididkan Terakhir *(Lingkari salah satu!)*	1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 keAtas	
Pekerjaan Utama *(Lingkari salah satu!)*	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta 4. Pelajar/Mahasiswa 5.Lainnya	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA *(Diisi oleh petugas)*	
Nama	
NIP/Data Lain	

No.	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	 1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disisplin d. Sangat disiplin	 1 2 3 4

No.	Pertanyaan	Ket P*)
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugasdalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	 1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini. a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	 1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	 1 2 3 4

No.	Pertanyaan	Ket P*)
11.	Bagaiamana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kaadng sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai	 1 2 3 4
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	 1 2 3 4
13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. sangat nyaman	 1 2 3 4
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	 1 2 3 4

KETERANGAN
P*) = Nilai pendapat masyarakat/ responden, diisi oleh petugas.

5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	
	a. Tidak bertanggung jawab	1
	b. Kurang bertanggung jawab	2
	c. Bertanggung jawab	3
	d. Sangat bertanggung jawab	4

10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	
	a. Tidak wajar.	1
	b. Kurang wajar.	2
	c. Wajar.	3
	d. Sangat wajar.	4