



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG KANTOR CAMAT BUSUNGBIU

JALAN AMERTA. TELP. (0362) 3361321 BUSUNGBIU

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT BUSUNGBIU

A. PENDAHULUAN

Kantor Camat Busungbiu sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap berkualitas apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar kepada para pengguna jasa.

Untuk melakukan survey secara periodic mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Sampel diambil secara accidental sampling dengan sampel sebanyak 100 responden menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan pada Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka ada 9 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam

mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

B. PEMBAHASAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng dapat dikategorikan **BAIK** dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar **83,25** berada dalam interval 76,61 – 88,30. Target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Busungbiu Tahun 2021 adalah **80,25**, sehingga pencapaian target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercapai 95%.

Indeks Per Unsur Pelayanan

Komponen-komponen yang digunakan dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

- a. Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsure pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	Jumlah bobot / unsur bobot
	=	1 / 9
	=	0,111

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

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

- c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonesikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unsure pelayanan} \times 25$$

Tabel 1

Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan :

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

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsure pelayanan dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111 sebagai berikut :

Tabel 2.

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,33	0,37
2	Prosedur	3,23	0,35
3	Waktu pelayanan	3,22	0,35
4	Biaya/Tarif	3,91	0,43
5	Produklayanan	3,19	0,35
6	Kompetensipelaksana	3,29	0,36
7	Perilakupelaksana	3,18	0,35
8	PenangananPengaduan, saran dan masukan	3,12	0,34
9	Sarana dan Prasarana	3,98	0,43
TOTAL		30,45	3,33
IKM			83,25

Jumlah Responden sebanyak 100 Orang

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :
 $(NRRU01 \times 0.111) + (NRRU02 \times 0.111) + (NRRU03 \times 0.111) + (NRRU04 \times 0.111) + (NRRU05 \times 0.111) + (NRRU06 \times 0.111) + (NRRU07 \times 0.111) + (NRRU08 \times 0.111) + (NRRU09 \times 0.111)$
= Nilai Indeks

$(3,33 \times 0.111) + (3,23 \times 0.111) + (3,22 \times 0.111) + (3,91 \times 0.111) + (3,19 \times 0.111) + (3,29 \times 0.111) + (3,18 \times 0.111) + (3,12 \times 0.111) + (3,98 \times 0.111) = 3,33$

Nilai Indeks = 3,33

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan pada Kantor Camat Busungbiu sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,17 \times 25 = 83,25$
- Mutu Pelayanan : **B**
- Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**.

C. PENUTUP

Dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodic pada pelayanan yang diterima pada kantor Camat Busungbiu Kabupaten Buleleng merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Camat Busungbiu Kabupaten Buleleng, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana dan peran serta masyarakat pengguna jasa layanannya. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.



Camat Busungbiu

Gede Kurniawan, S.STP

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19810529 199912 1 001

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (I K M)
KECAMATAN BUSUNGBIU KABUPATEN BULELENG**

TAHUN 2021

DATA RSEPONDEN

JUMLAH RESPONDEN	: 100	ORANG
JENIS KELAMIN	: 49	LAKI-LAKI
	51	PEREMPUAN
USIA	: 51	< 20 tahun
	40	21 – 30 tahun
	9	31 – 40 tahun
	-	41 – 50 tahun
	-	Diatas 50 tahun
PENDIDIKAN TERAKHIR	: -	SD
	7	SLTP / SMP
	91	SLTA / SMA / SMU / SMK
	2	S1
	-	S2
PEKERJAAN	: -	WIRAUSAHA
	28	SWASTA
	1	PNS
	71	LAINNYA
	-	TNI
	-	POLRI

NILAI IKM :	KATAGORI MUTU PELAYANAN
83,25	B
	(BAIK)