

**LAPORAN HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)**

**PATEN
(PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN)
KANTOR KECAMATAN BATUMANDI
KABUPATEN BALANGAN**



**KANTOR KECAMATAN BATUMANDI
KABUPATEN BALANGAN**

2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat lingkup Kantor Kecamatan Batumandi yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batumandi sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Semester dua dari bulan Juli sampai dengan Desember 2022. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Kantor Kecamatan Batumandi.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.



Abdul Khair, S.Pd
Pembina TK I (IV/b)
NIP.19690413 198804 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Sasaran	3
1.6 Manfaat	4
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Ruang lingkup	6
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	6
2.3 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	6
2.4 Responden	7
2.5 Metode Pengumpulan data	7
2.6 Bentuk Jawaban	9
2.7 Pengolahan dan Analisis Data	9
2.8 Penyusunan Laporan	9
BAB III HASIL PENGUKURAN	10
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei	10
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	13
BAB IV PENUTUP	14
4.1 Kesimpulan	14
4.2 Saran	14
LAMPIRAN	15

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	8
2. Kategori Mutu Pelayanan	11
3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 unsur Pelayanan	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Pengolah Data Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Batumandi telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit Pelayanan PATEN Kantor Kecamatan Batumandi.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 116 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Penerima pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja PATEN Kantor Kecamatan Batumandi sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat:

1. Peta jalan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada PATEN Kantor Kecamatan Batumandi;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. 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. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7 Unsur Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat ini diterapkan pada pelayanan surat menyurat (Pengantar KTP, Keterangan Kematian, Keterangan Usaha, Keterangan Tidak Mampu, Keterangan Pindah, Keterangan Pengantar Nikah, dll) di Kantor Kecamatan Batumandi periode Bulan Juli – Desember Tahun 2022 dengan mengedarkan 150 kuesioner pada masyarakat yang datang mengurus surat di Kantor Kecamatan Batumandi.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan kegiatan survey sebagai berikut :



2.3 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yaitu :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Kejelasan tarif/biaya dalam memberikan pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. Kemampuan petugas dalam pelayanan
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Tersedianya informasi pelayanan
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

2.4 Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) Dan untuk memenuhi akurat hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang

2.5 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interview) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan dengan jumlah minimal 150, responden pada saat masyarakat datang untuk mengurus sesuatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara bulan Juli – Desember 2022

Dalam penghitungan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

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

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:

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

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

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

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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,50	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,51 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dan setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9.

Dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicariilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,113

sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke-9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

2.6 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3 dan sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan bisa :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, lokustahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga proses tidak efektif
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga proses belum efektif
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

2.7 Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.8 Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional.

BAB III
HASIL PENGUKURAN

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 150 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Indeks Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,58
2.	Prosedur Pelayanan	3,52
3.	Waktu Pelayanan	3,37
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,47
6.	Kompetensi Pelayanan	3,41
7.	Perilaku Petaksana	3,52
8.	Sarana dan Prasarana	3,49
9.	Penanganan dan Pengaduan	3,39

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,58 \times 0,111) + (3,52 \times 0,111) + (3,37 \times 0,111) + (4,00 \times 0,111) + (3,47 \times 0,111) + (3,41 \times 0,111) + (3,52 \times 0,111) + (3,49 \times 0,111) + (3,39 \times 0,111) =$$

Nilai survei adalah 3,49

Dengan demikian, nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3,49 \times 25 = 87,29$
- Mutu pelayanan = B,
- Kinerja Unit Pelayanan = Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Indeks adalah sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5896	25,00 – 64,09	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

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,58	0,39
2	Prosedur Pelayanan	3,52	0,39
3	Waktu Pelayanan	3,37	0,37
4	Biaya/Tarif	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,47	0,38
6	Kompetensi Pelayanan	3,41	0,37
7	Perilaku Pelaksana	3,52	0,39
8	Sarana dan Prasarana	3,49	0,38
9	Penanganan Pengaduan	3,39	0,37
Nilai Indeks (NI)			3,49
Nilai IKM setelah dikonversi (NI x 25)			87,29

Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM dengan hasil baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

1. Biaya/tarif
2. Persyaratan
3. Perilaku Pelaksana
4. Prosedur Layanan
5. Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain

1. Produk Layanan
2. Kompetensi Pelaksana
3. Penanganan dan pengaduan
4. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur penanganan pengaduan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Kesulitan pengguna layanan dalam memberikan masukan kepada penyelenggara menyebabkan unsur ini tergolong rendah.

3.3 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di lingkup Kantor Kecamatan Batumandi (PATEN), terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya;

1. Perlu adanya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan PATEN Kantor Kecamatan Batumandi dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 87,29.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,49. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Batumandi memuaskan.

4.2 Saran

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
4. Diharapkan petugas PATEN dapat mengikuti Bimtek, Workshoop maupun Sosialisasi untuk meningkatkan Kualitas SDM dalam bidang Pelayanan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
118	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
120	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
121	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
122	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
123	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
124	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
125	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
126	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
127	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
128	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
129	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
130	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
131	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
132	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
133	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
134	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
135	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
136	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
137	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
138	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
139	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
140	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
141	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
142	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
143	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
144	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
145	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
146	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
147	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
148	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
149	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
150	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
Rata-rata	3,37	3,28	3,05	3,00	3,22	3,41	3,32	3,40	3,30	3,38
Nilai / unsur	3,58	3,52	3,37	4,00	3,47	3,41	3,52	3,40	3,30	
Nilai Tertinggi unsur	0,39	0,39	0,37	0,44	0,38	0,37	0,30	0,38	0,37	0,39
Rata-rata Unit pelayanan										87,29

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- Nilai = Nilai rata-rata
- Rata-rata = Indeks Kepuasan Masyarakat
- Jumlah = Jumlah NTR BCM tertimbang
- Jumlah NTR Tertimbang x 25
- Rata-rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah responden yang terisi
- Nilai tertimbang = NTR per unsur x 0,111
- Rata-rata

RATA-RATA NILAI UNIT PELAYANAN : 87,29

Kategori Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 90,01 - 100,00
- B (Baik) : 78,01 - 89,99
- C (Cukup Baik) : 66,01 - 77,99
- D (Tidak Baik) : 54,01 - 65,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Pengantar	3,580
U2	Prosedur	3,520
U3	Waktu pelayanan	3,367
U4	Biaya	4,000
U5	Produk layanan	3,467
U6	Kompetensi pelayanan	3,407
U7	Perilaku pelayanan	3,333
U8	Sarana dan Prasarana	3,467
U9	Pengawasan Pengabdian	3,300

