

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2021



**PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN
DINAS SOSIAL
TAHUN 2021**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KABUPATEN WAY KANAN BULAN JANUARI – DESEMBER 2021

A. LATAR BELAKANG

Sebagai bahan ukur untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan sebagai salah satu penyedia layanan publik (urusan bidang sosial) di Kabupaten Way Kanan, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik (masyarakat) terhadap layanan publik yang diberikan oleh penyedia publik dengan melakukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui media responden.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik kedepannya untuk terus berupaya melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. TUJUAN

Indeks Kepuasan Masyarakat dibuat dengan tujuan untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan Kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan Tahun 2021.

C. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, meliputi :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur, 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. Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan 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, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Maklumat Pelayanan, adalah Merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

D. METODE / CARA PENGUKURAN

1. Metode Pengukuran : Indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuesionier dengan wawancara tatap muka.
2. Alat Ukur : kuesioner tentang unsur - unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.
Angka 1 mewakili : tidak baik
Angka 2 mewakili : kurang baik
Angka 3 mewakili : baik
Angka 4 mewakili : sangat baik
3. Responden : Selama tahun 2021 Responden dipilih secara acak dari pengguna / pengunjung Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan, dimana jumlah sebanyak 50 (Lima Puluh) responden.
4. Lokasi survey : Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan.
5. Waktu pengukuran : dilakukan selama lebih kurang 12 (Duabelas) bulan mulai Januari sampai dengan Desember 2021.
6. Pengolahan hasil survey adalah sebagai berikut :
 - a. Daftar pertanyaan dalam kuisisioner dari masing-masing indikator yang telah diberi skor dengan berskala 4 yaitu :

- Jawaban Sangat Puas diberi nilai (skor) : 4
- Jawaban Puas diberi nilai (skor) : 3
- Jawaban Kurang Puas diberi nilai (skor) : 2
- Jawaban Tidak Puas diberi nilai (skor) : 1

b. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

e. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut :

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	A	Sangat Baik

Pengujian Kualitas data : data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

E. HASIL PENGUKURAN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 3 faktor yaitu umur, jenis kelamin dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima.

Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan Januari – Desember Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur pelayanan (total nilai perunsur)	Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan (nilai unsur/9)	Nilai indeks (nilai total unsur pelayanan)	Nilai Konversi Indeks (nilai indeks x 25)	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	0,33	3,09	77,22	BAIK
2.	Prosedur Pelayanan	3,15	0,35			
3.	Kepastian Jadwal Proses Pelayanan	3,10	0,34			
4.	Ketetapan biaya/tarif pelayanan	3,30	0,37			
5.	Produk hasil pelayanan yang diberikan	3,25	0,36			
6.	Kemampuan Petugas pelayanan	2,90	0,32			
7.	Sikap/perilaku petugas pelayanan	3,00	0,33			
8.	Ketersediaan sarana prasarana dalam pelayanan	3,10	0,34			
9.	Tatacara penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,00	0,33			

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah sebesar **77,22** dalam kategori **BAIK (B)**. Selanjutnya dari tabel diatas dijelaskan juga bahwa ada hal-hal unsur yang memiliki skor terendah dari pada unsur yang lain yaitu: Kemampuan Petugas Pelayanan memiliki nilai terendah sehingga harus lebih di perhatikan meningkatkan tata cara prosedur yang baik dan akan ditingkatkan lagi ke depannya.

F. KESIMPULAN

Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan sebagai penyedia layanan urusan sosial kepada Kelompok Penerima Manfaat (KPM) di Kabupaten Way Kanan wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan pada Bulan Januari - Desember Tahun 2021 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah **77,22**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan Baik dan sudah memenuhi harapan.
2. Pada Kemampuan Petugas Pelayanan dengan nilai terendah untuk ke depannya masih perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi, yaitu dengan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat di Kabupaten Way Kanan.

Demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan Tahun 2021 yang telah dilaksanakan dan disusun dalam sebuah laporan, sebagai acuan untuk upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan terhadap masyarakat.

Blambangan Umpu, 3 Januari 2022


PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN
KABUPATEN WAY KANAN
DINAS SOSIAL
WAY KANAN
BISMIHANADI, S.E.M.M
NIP. 19780606 200212 1 013