



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(IKM)

**SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2019**

BAB. I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu institusi yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dan atau sesama institusi lembaga lain (pemerintah) dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks, dengan adanya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan reliable dalam menjalankan fungsi dan perannya. Harapan masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem Pemerintahan Daerah. Perubahan sistem pemerintahan di daerah yang semula dari sentralisasi menjadi desentralisasi dengan pelimpahan sebagian besar urusan pemerintahan kepada daerah.

Dari uraian tersebut di atas, untuk itu perlu adanya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menganalisis data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat/institusi (OPD) dalam memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara lembaga pemerintah dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Tujuan SKM

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah untuk mendapatkan pengukuran persepsi dan harapan masyarakat dan atau institusi selaku pengguna jasa dengan melakukan survei, analisis dan pemetaan terhadap kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Yogyakarta terhadap pelayanan publik/institusi, dan melakukan analisa tingkat kinerja dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang kinerja pelayanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

3. Metodologi Pengukuran IKM

a. Survey

Melakukan survey dengan pengisian kuisisioner lintas OPD mitra kerja di Pemerintah Kota Yogyakarta yang dilakukan secara ***purposive proposional***.

b. Analisis hasil pengisian kuisisioner dari OPD

c. Jenis Data :

- Data primer merupakan data hasil survey dan data kuisisioner responden.
- Data sekunder, merupakan data yang sudah tercatat, baik berupa laporan, tabulasi, kriteria/standar/parameter dan pedoman, ataupun peraturan perundangan yang berhubungan dengan pelayanan public dan pemerintah daerah.

-

4. Jadwal Pelaksanaan SKM

Jadwal penyebaran kuisisioner SKM dimulai dari bulan April sampai dengan akhir Juni tahun 2019.

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEY

A. Data Kuesioner

Menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan melakukan identifikasi penentuan indikator kepuasan public, dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan public, manajemen kelembagaan / organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, dan standar operasional prosedur layanan public,

Pendekatan/diskusi antara OPD pemerintah kota Yogyakarta sehubungan dengan kepentingan layanan public dan pihak yang menerima manfaat dari survey ini. Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan/kinerja. Berdasar keputusan MenPan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Penghitungan IKM terdapat 18 unsur atau indicator yang dikaji antara lain :

- 1) **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/institusi lembaga dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) **Waktu Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 3) **Kompetensi Pelaksana**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 4) **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 5) **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 6) **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

- 7) **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 8) **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 9) **Ketersediaan Sarana dan Prasarana**, yaitu persyaratan teknis dan administratif (ketersediaan sarana dan Prasarana) yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 10) **Fasilitasi penyusunan Desk**. Rencana Kerja bidang fisik, bidang ekonomi, bidang sosial yaitu fasilitasi yang di laksanakan dalam rangka penyusunan Renja bidang ekonomi, bidang sosial, bidang fisik.
- 11) **Fasilitasi penyusunan Desk**. Evaluasi Rencana Kerja bidang ekonomi, bidang sosial, bidang fisik yaitu fasilitasi yang dilaksanakan dalam rangka melakukan evaluasi Renja bidang ekonomi, bidang sosial, bidang fisik.
- 12) **Fasilitasi penyusunan RKPD** yaitu penyusunan rencana kerja pemerintah daerah.
- 13) **Fasilitasi pelaksanaan MUSREMBANG** yaitu melaksanakan musyawarah rencana pembangunan untuk tahun berikutnya yang di laksanakan setiap tahun.
- 14) **Fasilitasi data kewilayaan** yaitu pengumpulan data kewilayahan.
- 15) **Fasilitasi program gandeng gendong** yaitu mendorong tumbuhnya ekonomi mikro kecil bersama bersatu memberdayakan dan mensejahterakan masyarakat.
- 16) **Fasilitasi program CSR** yaitu melakukan kegiatan dalam peningkatan dan penguatan kemitraan strategis stakeholder para pengusaha, baik lokal, regional maupun pusat dalam mewujudkan pembangunan di daerah.
- 17) **Fasilitasi penelitian pengembangan dan inovasi pemerintah Kota Yogyakarta** yaitu pelaksanaan kegiatan penelitian, program pembangunan dan melakukan inovasi dalam rangka menemukan program program terbaru.
- 18) **Fasilitasi penyusunan Metadata Sektoral, SIPD, Analisa Data** yaitu pengumpulan data data sebagai bahan informasi pemerintah kota.

B. Perhitungan Pengukuran

Metode Perhitungan Pengukuran dalam nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 18 (delapan belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,78 – 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

C. Deskripsi Hasil Analisa

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi bappeda, terutama dalam bidang perencanaan pembangunan (penyusunan dokumen perencanaan pembangunan) dan mempunyai fungsi koordinasi, maka tugas dan fungsi bappeda berkaitan erat dengan kinerja dan peningkatan layanan masyarakat/institusi yang harus terus dioptimalkan, untuk itu perlu adanya pengukuran indek kepuasan masyarakat sebagai kontrol dan evaluasi terhadap capaian kinerja dan peningkatan kualitas layanan.

Hasil dari survey dengan memberikan kuisisioner terhadap mitra kerja bappeda dapat diolah datanya (terlampir) dan untuk mengetahui hasil IKM sebagai berikut :

1. Indeks per Unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3.440
2	Waktu Pelayanan	3.357
3	Kompetensi Pelaksana	3.369
4	Perilaku Pelaksana	3.560

5	Kedisiplinan Petugas	3.476
6	Kejelasan dan Kepastian Petugas	3.357
7	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.405
8	Kenyamanan Lingkungan	3.548
9	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3.417
10	Fasilitasi penyusunan Desk. Rencana Kerja Bidang Fisik, Bidang Ekonomi, Bidang Sosial	3.702
11	Fasilitasi penyusunan Desk. Evaluasi Rencana Kerja Bidang Ekonomi, Bidang Sosial, Bidang Fisik	3.702
12	Fasilitasi penyusunan RKPD	3.548
13	Fasilitasi pelaksanaan MUSREMBANG	3.500
14	Fasilitasi Data Kewilayaan	3.417
15	Fasilitasi Program Gandeng Gendong	3.381
16	Fasilitasi Program CSR	3.167
17	Fasilitasi Penelitian Pengembangan dan Inovasi Pemerintah Kota Yogyakarta	3.262
18	Fasilitasi Penyusunan Metadata Sektoral, SIPD, Analisa Data	3.298

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{18} = 0,06$$

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

$$\begin{aligned} & (3,440 \times 0,06) + (3,357 \times 0,06) + (3,369 \times 0,06) + (3,560 \times 0,06) \\ & + (3,476 \times 0,06) + (3,357 \times 0,06) + (3,405 \times 0,06) + (3,548 \times 0,06) \\ & + (3,417 \times 3,44) + (3,702 \times 3,44) + (3,702 \times 3,44) + (3,548 \times 3,44) \\ & + (3,500 \times 0,06) + (3,417 \times 0,06) + (3,381 \times 0,06) + (3,167 \times 0,06) \\ & + (3,262 \times 0,06) + (3,298 \times 0,06) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{3.71} \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= **3.71 x 25 = 92.75**
- b. Mutu pelayanan **A**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

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.

BAB. III

PENUTUP

Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau bagus. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Dengan harapan untuk periode berikutnya bisa digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja Bappeda Kota Yogyakarta supaya lebih optimal

Yogyakarta, Juni 2019

K e p a l a

Drs. Heri Karyawan
NIP. 195911141989031004