BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan PerMenPAN dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2021 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Kalimantan Barat telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan umum

di Pemerintahan Kalbar, terutama terhadap pelayanan pada Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Kalbar. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pubik.
- 2. Instruksi Presiden Republik Nomor 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelola Keuangan Daerah.
- 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 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. Keputusan Menteri Pendayaangunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- 9. PerMenPAN dan Repormasi Birokrasi RI No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 10. PerMenPAN dan Repormasi Birokrasi RI No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 11. PerMenPAN dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasaan 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 independent 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. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggar pelayanan publik.
- h. Kepuasaan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Kalimantan Barat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- 2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
- 3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Pelayanan di Biro Administrasi Pimpinan Prov. Kalbar.
- 5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pelayanan di Biro Administrasi Pimpinan Prov. Kalbar.
- 6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada pelayanan di Biro Administrasi Pimpinan Prov. Kalbar.

1.5. Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- 1. Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
- 3. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 5. Diketahuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- 6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- 7. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Biro Administrasi Pimpinan Prov. Kalbar.
- 9. Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan di Biro Administrasi Pimpinan Prov. Kalbar.

1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Kepegawaian Setda, Pelayanan tamu di ruang VIP bandara, Fasilitasi Peliputan Pimpinan dan Penyiapan Materi Pimpinan dari masing-masing OPD di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Kalbar melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saransaran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

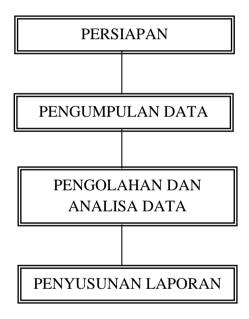
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 5 (lima) Unit Pelayanan antara lain : Unit pelayanan Kepegawaian Setda, Pelayanan tamu di ruang VIP bandara, Fasilitasi Peliputan Pimpinan dan Penyiapan Materi Pimpinan dari masing-masing OPD di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Kalbar yaitu dimulai pada triwulan II bulan April s/d Juni 2022 dengan mengedarkan 100 (seratus) kuesioner kepada responden.

2.2. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut :



2.2.1. Persiapan

Pada tahap persiapan kegiatan yang dilaksanakan adalah:

a. Penyiapan bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. 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, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya 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.

4. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah semua pengunjung Biro Administrasi Pimpinan yaitu ASN dan tamu yang membutuhkan pelayanan di Biro Administrasi Pimpinan Prov. Kalbar.

5. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengunjung yang masuk kriteria responden.

2.2.2. 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 interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara dan pemeriksaan kuesioner yang terkumpul.

Pengumpulan data di lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Kalbar, dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 17 (tujuh belas) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode triwulan II mulai bulan April sampai dengan minggu keempat bulan Juni 2021.

2.2.3. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/16/M.PAN/2014 dan PerMenPAN dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan kinerja pelayanan di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Kalimantan Barat. Sehingga dari olahan dan analisis data yang ada dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan status atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner, yang dapat terisi dengan baik sebanyak 17 kuesioner sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Hasil pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menpan PER/16/M.PAN/2014 dan PerMenPAN dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- 1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
- 2. Kemudahan prosedur pelayanan
- 3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- 4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- 5. Kesesuaian produk pelayanan
- 6. Kompetensi/kemampuan petugas
- 7. Perilaku petugas dalam pelayanan
- 8. Penanganan pengaduan pengguna layanan
- 9. Kualitas sarana dan prasarana.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut :

1. Ruang VIP di Bandara

Hasil IKM adalah : **87,66** dengan angka indeks sebesar **88** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit
IKM	Konversi IKM	Pelayanan	Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 - 2,50	65,00 – 76,60	С	KURANG BAIK
2,51 - 3,25	76,61 – 88,30	В	BAIK
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,294
2.	Prosedur Pelayanan	3,412
3.	Kecepatan Pelayanan	3,588
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,118
6.	Kompetensi Petugas	3,235
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,529
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,412
9.	Penanganan Pengaduan	4,000

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 2,51-3,25 atau baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang cukup baik dan harus ditingkatkan lagi.

Dari tabel.2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan (rata-rata 4,000), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kesesuaian Pelayanan (rata-rata 3,118). Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Penanganan Pengaduan, sedangkan pada Kesesuaian Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur masuk dalam interval IKM 2,51 – 3,25 (rata-rata 3,25) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap

unsur pelayanan tersebut pada umumnya baik dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur tersebut untuk ke depannya masih perlu ditingkatkan lagi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat antara 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan B (BAIK).

Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan dan diperbaiki kembali khususnya unsur Kesesuaian/kewajaran biaya (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,903). Selain itu unsur-unsur lain yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Kesesuaian Pelayanan (NRR = 3,118)
- b. Kompetensi Petugas (NRR = 3,235)
- c. Kesesuaian Persyaratan (NRR = 3,294)
- d. Kualitas Sarana dan Prasarana (NRR = 3,412)

2. Unit Pelayanan Kepegawaian Setda

Hasil IKM adalah : **82,81** dengan angka indeks sebesar **83** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit
IKM	Konversi IKM	Pelayanan	Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	С	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	В	BAIK
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,316
2.	Prosedur Pelayanan	3,211
3.	Kecepatan Pelayanan	3,158
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,368
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,211
6.	Kompetensi Petugas	3,579
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,368
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,211
9.	Penanganan Pengaduan	3,421

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 2,51 – 3,25 atau baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang cukup baik dan harus ditingkatkan lagi.

Dari tabel.2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Kompetensi Petugas (rata-rata 3,579), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kecepatan Pelayanan (rata-rata 3,158). Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kompetensi Petugas, sedangkan pada Kecepatan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur masuk dalam interval IKM 2,51 – 3,25 (rata-rata 3,04) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut pada umumnya baik dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur tersebut untuk ke depannya masih perlu ditingkatkan lagi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat antara 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan B (BAIK).

Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan dan diperbaiki kembali khususnya unsur Penanganan pengaduan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3, 316). Selain itu unsur-unsur lain yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Kecepatan Pelayanan (NRR = 3,158)
- b. Prosedur Pelayanan (NRR = 3,211)

- c. Kesesuaian Pelayanan (NRR = 3,211)
- d. Kualitas Sarana dan Prasarana (NRR = 3,211)

3. Fasilitasi Peliputan Pimpinan

Hasil IKM adalah : **87,66** dengan angka indeks sebesar **88** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit
IKM	Konversi IKM	Pelayanan	Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 - 2,50	65,00 – 76,60	С	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	В	BAIK
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,294
2.	Prosedur Pelayanan	3,412
3.	Kecepatan Pelayanan	3,588
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,118
6.	Kompetensi Petugas	3,235
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,529
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,412

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 2,51 – 3,25 atau baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang cukup baik dan harus ditingkatkan lagi.

Dari tabel.2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan (rata-rata 4,000), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kesesuaian Pelayanan (rata-rata 3,118). Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Penanganan Pengaduan, sedangkan pada Kesesuaian Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur masuk dalam interval IKM 2,51 – 3,25 (rata-rata 3,25) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut pada umumnya baik dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur tersebut untuk ke depannya masih perlu ditingkatkan lagi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat antara 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan B (BAIK).

Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan dan diperbaiki kembali khususnya unsur Kesesuaian/kewajaran biaya (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,903). Selain itu unsur-unsur lain yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Kesesuaian Pelayanan (NRR = 3,118)
- b. Kompetensi Petugas (NRR = 3,235)
- c. Kesesuaian Persyaratan (NRR = 3,294)
- d. Kualitas Sarana dan Prasarana (NRR = 3,412)

4. Penyiapan Materi Pimpinan

Hasil IKM adalah: **84,23** dengan angka indeks sebesar **85** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30 Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit
IKM	Konversi IKM	Pelayanan	Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	С	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	В	BAIK
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,353
2.	Prosedur Pelayanan	3,294
3.	Kecepatan Pelayanan	3,176
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,412
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,412
6.	Kompetensi Petugas	3,588
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,412
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,235
9.	Penanganan Pengaduan	3,471

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 3,26-4,00 atau sangat baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang sangat baik dan harus dipertahankan.

Dari tabel.2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Kompetensi Petugas (rata-rata 3,588), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kecepatan Pelayanan (rata-rata 3,176). Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kompetensi Petugas, sedangkan pada Kecepatan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur masuk dalam interval IKM 3,26 – 4,00 (rata-rata 3,04) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap

unsur pelayanan tersebut pada umumnya sangat baik dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur tersebut untuk ke depannya masih perlu ditingkatkan lagi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat antara 3,26 – 4,00 dengan mutu pelayanan A (SANGAT BAIK).

Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan dan diperbaiki kembali khususnya unsur Perilaku pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,400). Selain itu unsur-unsur lain yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Kecepatan pelayanan (NRR = 3,176)
- b. Kualitas Sarana dan Prasarana (NRR = 3,235)
- c. Prosedur Pelayanan (NRR = 3,294)
- d. Kesesuaian pelayanan (NRR = 3, 353)

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

a. Secara umum kualitas pelayanan pada 4 (empat) unit pelayanan yaitu : Unit pelayanan Kepegawaian Setda, Pelayanan tamu di ruang VIP bandara, Fasilitasi

Peliputan Pimpinan dan Penyiapan Materi Pimpinan dari masing-masing OPD di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Kalbar dipersepsikan sudah cukup baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30 yaitu: Nilai IKM yang diperoleh di Unit Pelayanan Kepegawaian Setda: 82,81 (Baik), Pelayanan tamu di ruang VIP bandara: 87,66 (Baik), Fasilitasi Peliputan Pimpinan: 87,66 (Baik), dan Penyiapan Materi Pimpinan: 84,23 (Baik).

b. Dari 9 unsur pelayanan semuanya memiliki NRR= (3,256). Sehingga 9 unsur ini kualitas pelayanannya masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Dari 9 unsur tersebut yang kualitasnya perlu prioritas diperbaiki adalah **Penanganan Pengaduan**.

4.2. Rekomendasi

- a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan pada 5 unit pelayanan tersebut di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Kalimantan Barat akan lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggungjawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telpon bebas pulsa, sms, email atau kotak saran.
- d. Diperlukan upaya meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- e. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- f. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala.