

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK  
SMK-PP NEGERI KUPANG SEMESTER II TAHUN 2020**



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN PERTANIAN PEMBANGUNAN  
(SMK-PP) NEGERI KUPANG**

**2020**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” melalui kuesioner yang di bagikan kepada *stakeholders* dan siswa SMK-PP Negeri Kupang.

## B. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

Sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di pusat maupun di daerah dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan masing-masing.

### 2. Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu.

## C. Metode dan Manfaat

### 1. Metode

1.1 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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

1.2 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:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

## 2. Manfaat

- 2.1 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsure dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2.2 Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik.
- 2.3 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 2.4 Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- 2.5 Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 2.6 Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

**BAB II**  
**UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PESEPSI,**  
**INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN**  
**MUTU PELAYANAN UKPP**

**A. Unsur Pelayanan**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 16 Tahun 2014, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Kemudahan Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
5. Kesesuaian Produk Pelayanan, yaitu kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Perilaku Petugas Pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## B. Responden

### 1. Penyiapan bahan

#### a. Kuesioner

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

#### b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat

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

### 2. Penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data.

#### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 110 responden, yang ditentukan secara acak.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di kompleks SMK PP Negeri Kupang dengan responden berasal dari siswa-siswi dan alumni SMK-PP Negeri Kupang.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 5 bulan, dari tanggal 1 Juli – 18 November 2020.

### 3. Pengolahan Data

#### 1. Metode pengolahan data

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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

$IKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$
--

## 2. Perangkat pengolahan

### a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer / *system database*.

### b. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat siswa yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data informasi ini digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

## C. Nilai Persepsi

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi *numeric* (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Tabel 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 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak baik Kurang baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

#### D. Interval IKM

Nilai Interval IKM di SMK-PP Negeri Kupang adalah:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Pelayanan	3.42
2.	Kemudahan Prosedur pelayanan	3.36
3.	Kecepatan pelayanan	3.35
4.	Kewajaran biaya pelayanan	3.03
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.47
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.54
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3.60
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.84
9.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3.60

#### E. Interval Konversi IKM

Nilai Interval Konversi IKM UPT SMK-PP Negeri Kupang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Pelayanan	85.5
2.	Kemudahan Prosedur pelayanan	84
3.	Kecepatan pelayanan	83.75
4.	Kewajaran biaya pelayanan	75.75
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	86.75
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	88.50
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	90
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	96
9.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	90

## F. Mutu Pelayanan UKPP

Mutu Pelayanan di UPT SMK-PP Negeri Kupang adalah **86.67** dengan nilai konversi IKM sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Pelayanan	Baik
2.	Kemudahan Prosedur pelayanan	Baik
3.	Kecepatan pelayanan	Baik
4.	Kewajaran biaya pelayanan	Kurang Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	Sangat Baik
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Sangat Baik

### BAB III

#### ANALISIS DATA

Hasil tabulasi data yang di peroleh dari 9 Indikator Unsur Pelayanan, diperoleh nilai rata-rata adalah :

No	UnsurPelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Pelayanan	376
2.	Kemudahan Prosedur pelayanan	370
3.	Kecepatan pelayanan	368
4.	Kewajaran biaya pelayanan	333
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	382
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	389
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	395
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	423
9.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	396

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut di peroleh nilai rata-rata tertimbang per unsur.

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

$$(3.42 \times 0.111) + (3.36 \times 0.111) + (3.35 \times 0.111) + (3.03 \times 0.111) + (3.47 \times 0.111) + (3.54 \times 0.111) + (3.60 \times 0.111) + (3.84 \times 0.111) + (3.60 \times 0.111) = \text{Nilai indeks adalah } 3.47$$

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3.47 \times 25 = 86.67$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

## **BAB IV**

### **TINDAK LANJUT**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka tindak lanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan Baik, hal ini dapat dilihat dari semua unsur pelayanan yang di ukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Nilai terendah adalah unsur Kewajaran Biaya Pelayanan sehingga untuk periode berikutnya bisa digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kesesuaian pelayanan (SOP) yang menunjang Pendidikan di SMK-PP Negeri Kupang terutama dalam upaya penentuan persyaratan pelayanan bagi siswa – siswi maupun alumni SMK-PP Negeri Kupang. Selain itu perlu ditinjau kembali biaya-biaya yang harus dibayarkan oleh siswa – siswi sehingga tidak membebani siswa maupun orang tua ke depannya. Oleh karena itu, perlu diadakannya pertemuan antara Kepala Sekolah, Kasubbag TU, dan jajaran wakil kepala sekolah untuk meninjau ulang Kewajaran Biaya Pelayanan yang selama ini diberikan.
2. Perlunya diadakan sosialisasi yang terus-menerus tentang pentingnya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan Kualitas Kesesuaian produk layanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
3. Diperlukannya konsistensi guru dan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kecepatan pelayanandan mausera mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

## PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 unsur pelayanan tersebut di peroleh nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah : (3.42), (3.36), (3.35), (3.03), (3,47), (3.54), (3.60), (3.84), (3.60) dengan Nilai IKM unit pelayanan (SMK-PP Negeri Kupang) : 86.67 (**B = Baik**).

Melihat hasil analisis data di atas, semoga UPT SMK-PP Negeri Kupang dapat meningkatkan lagi mutu pelayanan.