

# BUKU LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( I K M ) TAHUN 2022



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN  
DAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI JAMBI  
TAHUN 2022**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga proses pelaksanaan kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi Tahun Anggaran 2022 telah dapat diselesaikan sesuai rencana.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan publik guna mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Konsumen (Masyarakat) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan demi terwujudnya pelayanan prima.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini kami sampaikan ucapan terima kasih.

Jambi,       Desember 2022  
Kepala Badan Pengelolaan Keuangan  
Dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi,

**Agus Pirngadi, S. Sos**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19691215 199003 1 005

## **LATAR BELAKANG**

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Provinsi Jambi.

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 No. 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. Survey Indeks Kepuasan (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintahan 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 perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintahan.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit – belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyaknya dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan – tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada Tahun 2020 ini telah dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) terhadap unit – unit pelayanan di Bakeuda Provinsi Jambi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## **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 dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M. PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **PENGERTIAN UMUM**

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

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data 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.
- 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 penyelenggara pelayanan publik.

- h. Kepuasan 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 dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

## **MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan pada UPTD PPD Kab/Kota di BPKPD Provinsi Jambi, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit 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 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 pada Unit pelayanan pada UPTD PPD Kab/Kota sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan pada UPTD PPD Kab/Kota BPKPD Provinsi Jambi.
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada UPTD PPD Kab/Kota sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

## **MANFAAT**

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

1. Diketahui 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. Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan UPTD PPD BPKPD Provinsi Jambi.



## **HASIL YANG DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan UPTD PPD BPKPD Provinsi Jambi melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran – saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

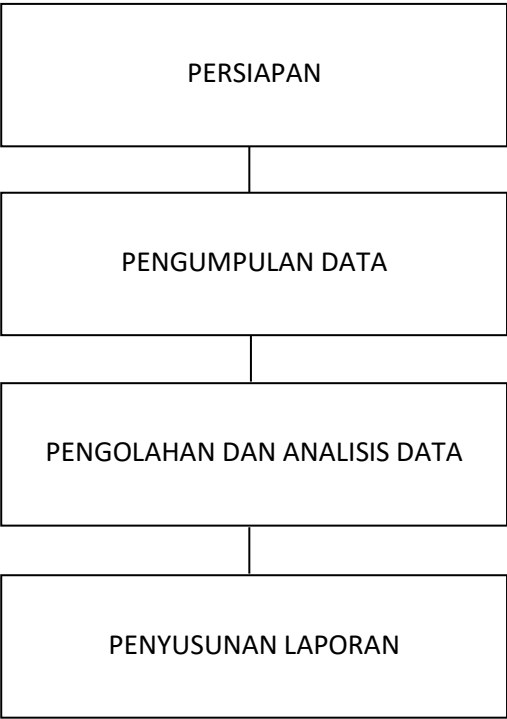
**METODOLOGI PENGUKURAN**

**RUANG LINGKUP**

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan pada UPTD PPD BPKPD Provinsi Jambi yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Oktober s/d Desember Tahun 2022 dengan mengedarkan masing – masing 20 (dua puluh) kuisioner kepada 20 Responden unit Pelayanan UPTD PPD Kab/Kota di lingkungan BPKPD Provinsi Jambi.

**Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut :



## **PERSIAPAN**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam pembahasan kuisisioner, pusat kajian dan studi kebijakan publik melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit Pelayanan.
- b. Kick-Off Meeting antara pusat kajian dan studi kebijakan publik dengan Unit pelayanan UPTD untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. Briefing dan Role Play kepada interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuisisioner dan mengerti cara – cara pengumpulan data yang efektif.

### **A. Penyiapan bahan**

#### **1. Kuisisioner**

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

#### **2. Bagian dari Kuisisioner**

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

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

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner 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 :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan 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.

### B. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah para pengguna layanan pada UPTD PPD BPKPD Provinsi Jambi. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada UPTD PPD BPKPD Provinsi Jambi.

### C. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

## **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) dengan menggunakan kuisioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuisioner yang telah terkumpul.

Pelaksanaan back-checking kepada 20% responden dan proses validasi kuisioner. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut dengan jumlah responden adalah 220 (dua ratus dua puluh ) orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada Triwulan IV tahun 2022.

## **PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA**

Kuisioner telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisa data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan PERMENPAN RB Nomor 17 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

## **PENYUSUNAN LAPORAN**

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

**HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuisisioner (220 kuisisioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisa lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuisisioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil berdasarkan pengukuran tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 86,27** dengan angka Indeks sebesar **B**, 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 Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
76,61 – 88,30	B	BAIK
88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2

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

9 unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	4,281
2	Prosedur Pelayanan	4,186
3	Waktu Pelayanan	4,298
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,197
5	Produk/Hasil Pelayanan	4,260
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	4,257
7	Perilaku Petugas Pelayanan	4,193
8	Maklumat Pelayanan	4,124
9	Mekanisme Pengaduan Pelayanan	4,304

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 unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mutu pelayanan **B (Baik)**.