

2021

**INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT  
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH**



Jl. P. Diponegoro No. 110  
Telp./Fax ( 0295 ) 692159  
Website : [bkd.rembangkab.go.id](http://bkd.rembangkab.go.id) Email :  
[bkd@rembangkab.go.id](mailto:bkd@rembangkab.go.id)  
REMBANG 59211



## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	1
C. Maksud dan Tujuan .....	1
D. Ruang Lingkup .....	1
<b>BAB II RENCANA PELAKSANAAN KEGIATAN .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB III HASIL SURVEY IKM .....</b>	<b>5</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>7</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

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.

Oleh karena itu untuk mengukur kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT" di Unit Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah.

### **B. DASAR HUKUM**

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur BKD Rembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

### **D. RUANG LINGKUP**

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan BKD Rembang, sebanyak 100 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur BKD kepada pelanggannya.

## BAB II

### RENCANA PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini akan dimulai pada tanggal Nopember 2021, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat untuk melaksanakan kegiatan survey dimaksud, yang terdiri dari :

**Tabel 1 : Tim Penyusun IKM**

NO	JABATAN DINAS	KEDUDUKAN TIM
	Kepala BKD	Pengarah
	Sekretaris BKD	Ketua
	Ka. Sub Bag Program dan Keuangan	Sekretaris
	Ka. Bidang Mutasi	Anggota
	Ka. Bidang Pengembangan Pegawai	Anggota
	Ka. Bidang Bina Pegawai	Anggota
	Ka. Sub Bag Umum dan Kepegawaian	Anggota
	3 Staf Sekretariat	Staf Teknis

2. Penyiapan bahan

- a. Kuesioner

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

- b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

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

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (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

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM sesuai dengan ketentuan adalah 100 untuk satu unit pelayanan. Sehingga jumlah responden BKD adalah 100 orang yang menggunakan layanan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data adalah melalui google form yang dikirim lewat WAG Umum dan Kepegawaian serta staf yang membidangi urusan kepegawaian di OPD.

4. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,11 ) dengan rumus sebagai berikut :

$$b \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

c. 
$$\frac{\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25}{3}$$

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

**Tabel 2 : 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 - 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 - 100,00	A	Sangat baik

### BAB III HASIL SURVEY IKM

Survey dilaksanakan pada tanggal 15 Nopember 2021 terhadap masyarakat sebanyak 100 orang melalui link <http://s.id/surveylayanan2021>. Masyarakat pengguna layanan BKD adalah para Kasubag Umum Kepegawaian dan staf kepegawaiannya, yang tahapannya dimulai pada Bulan Nopember 2021.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dihimpun dari responden dihasilkan nilai per unsur sebagai berikut :

**Tabel 3 : Hasil Nilai Per Unsur**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI	
U1	kesesuaian persyaratan pelayanan	3,35	A
U2	kemudahan prosedur pelayanan	3,33	A
U3	kecepatan waktu pemberian pelayanan	3,25	B
U4	kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,38	A
U5	kesopanan dan keramahan petugas	3,55	A
U6	kualitas sarana dan prasarana	3,27	A
U7	pengurusan tanpa biayaprasarana	3,66	A
U8	kesesuaian antara standar pelayanan dengan hasil	3,38	A
U9	penanganan pengaduan pengguna layanan	3,35	A

Berdasarkan tabel, hasil yang didapatkan adalah pada 9 unsur penilaian bernilai sangat baik. Selanjutnya dari hasil nilai tersebut dihitung untuk mendapatkan nilai pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 4 : Nilai IKM**

ΣNilai/Unsur	335	333	325	355	327	366	338	338	335
NRR/Unsur	3.35	3.33	3.25	3.38	3.55	3.27	3.66	3.38	3.35
NRR Tertimbang/Unsur	0.37	0.37	0.36	0.37	0.39	0.36	0.40	0.37	0.37
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>3,357 X 25 = 83,93</b>								
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	<b>SANGAT BAIK</b>								

Hasil penilaian menunjukkan bahwa mutu pelayanan BKD Kabupaten Rembang tahun 2021 adalah "**SANGAT BAIK**", dengan nilai **83,93**. Survey IKM ini akan menjadi bahan evaluasi untuk kinerja tahun berikutnya dan targetnya adalah meningkatnya kualitas layanan dengan indikator naiknya nilai IKM atau predikat mutu pelayanan.

Rembang, Desember 2021  
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
KABUPATEN REMBANG

**Drs. Suparmin. MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650507 199303 1 013

## LAMPIRAN

### BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH

#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

INSTANSI : PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG  
UNIT PELAYANAN : BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
ALAMAT : Jl. P.Diponegoro 110 Rembang  
TELEPON : (0295) 692159

#### PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi Pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.