

# **PROPOSAL**

## **SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

### **PROVINSI SULAWESI SELATAN**

#### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

##### **A. Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi dan digitalisasi membawa tantangan baru bagi pemerintah dalam menghadirkan fungsinya sebagai pelayan publik. Paradigma yang harus tertanam bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan adalah meletakkan masyarakat sebagai pemilik kepentingan publik yang sebenarnya, sehingga pemerintah seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan masyarakat melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Masyarakat seharusnya ditempatkan di depan dengan fokus bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas (Denhardt dan Denhardt, 2000).

Pada era yang serba cepat ini, tuntutan dan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah khususnya dalam memberikan pelayanan harus mampu dijawab dengan menghadirkan kepuasan kepada masyarakat. Pola *one way service* atau pelayanan satu arah harus mulai ditinggalkan. Tingkat keberhasilan dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak lagi hanya diukur dari *output* atau hasil yang diberikan, tapi juga *outcome* atau manfaat dari pelayanan itu. Hal lainnya, tidak hanya berorientasi pada hasil tapi juga proses dari sebuah pelayanan yang dihadirkan. Banyaknya *platform* jejaring sosial di era yang serba teknologi ini, memudahkan bagi setiap orang untuk memberikan tanggapan atau komentar terhadap sesuatu termasuk pelayanan yang dirasakan masyarakat oleh pemerintah.

Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menyadari bahwa masyarakat bukan hanya objek pelayanan, namun juga sebagai subjek yang dilayani, yang dapat memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pelayanan yang dirasakannya, maka salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal sekali setahun.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Pemerintah Provinsi akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari "**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Provinsi Sulawesi Selatan**" ini dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik di Sulawesi Selatan. Penentuan strategi dimaksud dilakukan dengan mempertimbangkan harapan dan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, persepsi kualitas layanan publik, karakteristik layanan, tingkat kepentingan, tingkat capaian kepuasan masyarakat (Indeks Kepuasan Masyarakat) dari target indikator makro pada setiap tahunnya serta tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap layanan Publik.

## **B. Permasalahan**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah.

## **C. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

Maksud dari kegiatan ini adalah sebagai studi evaluasi untuk mendapatkan suatu gambaran / pendapat masyarakat tentang kecenderungan kepuasan masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan terhadap pelayanan pemerintah provinsi.

### **2. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **D. Sasaran dan Manfaat**

### **1. Sasaran**

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara negara
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **2. Manfaat**

- a. Mengetahui gambaran kecenderungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.
- c. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.
- e. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.
- f. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

## **E. Ruang Lingkup Kegiatan**

### **1. Besaran dan Sumber Pendanaan**

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Provinsi Sulawesi Selatan ini dilaksanakan dengan menggunakan biaya yang berasal dari APBD Tahun Anggaran 2019 melalui DPPA - SKPD Balitbanda Pemprov Sulawesi Selatan.

### **2. Waktu dan Lokus Kegiatan**

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Provinsi Sulawesi Selatan Di Provinsi Sulawesi Selatan dilakukan oleh pelaksana dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kalender.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan akan dilakukan pada 6 (enam) unit pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan RSUD dari Dinas Kesehatan: di 5 (lima) unit pelayanan yaitu RSUD Dadi, RSUD Haji, RSUD Labuang Baji, RSUD Pertiwi, dan RSUD Fatimah
- b. Pelayanan oleh Dinas Pendidikan

### **3. Tenaga Ahli dan Tenaga Pendukung**

Untuk melaksanakan survey IKM ini dibutuhkan tenaga ahli sebagai berikut:

- a. Team Leader 1 Orang  
Ketua Tim dengan pendidikan minimal sarjana Strata Dua (S2) Jurusan Ekonomi Pembangunan dan Perencanaan dan telah berpengalaman dalam pelaksanaan survey persepsi publik. Tugas utama sebagai ketua adalah memimpin dan mengkoordinir seluruh kegiatan anggota tim kerja dalam pelaksanaan pekerjaan sampai selesai.

- b. Tenaga Ahli bidang hukum, 1 orang  
Ahli hukum disyaratkan minimal strata dua (S2) Jurusan hukum berpengalaman dalam pelaksanaan pekerjaan dibidangnya.
- c. Ahli Ilmu Pemerintahan, 1 orang  
Ahli ilmu pemerintahan disyaratkan minimal strata satu (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan dan berpengalaman dalam pelaksanaan pekerjaan dibidangnya.
- d. Surveyor, Tenaga Pendukung, 7 orang  
Surveyor, Tenaga Pendukung disyaratkan minimal sarjana strata satu (S1), berpengalaman dalam mengelola pelaksanaan pekerjaan dibidang survey sekurang-kurangnya 3 Tahun.

#### **4. Keluaran**

- a. Dokumen Laporan Pendahuluan
- b. Dokumen Draft Laporan Akhir
- c. Dokumen Laporan Akhir

#### **5. Produk Laporan**

Produk-produk laporan yang harus diserahkan oleh pelaksana kepada Pemberi Tugas/Pengguna Anggaran :

- a. Buku Laporan Pendahuluan format *word document* sejumlah 2 eksemplar/buku bentuk A-4;
- b. Buku Draft Laporan Akhir format *word document* sejumlah 2 eksemplar/buku bentuk A-4;
- c. Buku Laporan Akhir format *word document* sejumlah 5 eksemplar/buku bentuk A-4;
- d. Master Buku Laporan berupa CD (Compact Disk) sebanyak 3 keping

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

## **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

"Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang". Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

### **a. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Pemerintah Propinsi Sulawesi Selatan termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

#### b. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja pegawai. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1) Bukti langsung (*tangible*)

*Tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*reliability*)

*Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

3) Daya tanggap (*responsiveness*),

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4) Jaminan (*assurance*),

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku petugas pelayanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para



petugas pelayanan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati,

Empati berarti memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005: 3).

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), "Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal". Masing-

masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

#### d. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan "Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan". Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan:

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan pemerintah provinsi, pihak pemerintah provinsi sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

## **2. Kepuasan Pelanggan**

### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai, dan "*factio*" yang berarti melakukan atau membuat.

Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi:

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa:

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pembelian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengkonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

#### b. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

### 1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

### 2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

### 3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

### 4) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

### **3. Indeks Kepuasan Masyarakat**

#### **a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

#### **b. Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat**

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam yang dapat menjadi pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 dikembangkan 9 (Sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kesembilan unsur pembentuk nilai IKM tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana

- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PELAKSANAAN**

#### **A. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan Pelaksanaan kegiatan adalah melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei.
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel.
3. Menentukan responden. Jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan,
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei

#### **B. Metode Survei**

##### 1. Wawancara

Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei, yaitu dengan melakukan wawancara dengan menggunakan kuesioner.

##### 2. Populasi dan Sampel

- a. Populasi survei ini adalah seluruh warga yang memperoleh layanan di instansi survei dilakukan.
- b. Sampel adalah orang/individu yang pernah atau sedang mendapatkan pelayanan pada unit pelayanan, penarikan sampel dilakukan secara purposive/acak/insidental. Ditetapkan sampel sebanyak 25 responden untuk setiap jenis pelayanan.

##### 3. Kendali Mutu

Pewawancara adalah tenaga yang sudah terlatih, dan berpengalaman dalam survei opini publik. Juga dilakukan workshop terhadap seluruh pewawancara.



#### 4. Metode Analisis

Analisis data dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## **BAB IV**

### **INSTRUMEN SURVEI**

#### **A. Unsur Pembentuk IKM**

Unsur pembentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun unsur pembentuk IKM dalam peraturan tersebut yaitu:

1. Persyaratan

Syarat teknis atau administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; Prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

### **B. 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.

### **C. Pengolahan dan Analisis Data**

#### 1. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pemimbang 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:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat akan dia ktegorikan kedalam 4 (empat) kategori yang mencerminkan mutu pelayanan. Keempat kategori tersebut seperti pada tabel 2.1

**Tabel 2.1**  
**Kategori Hasil Pengukuran IKM**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Proposal diupayakan semaksimal mungkin secara rinci, namun demikian demi sempurnanya hasil kegiatan ini maka dimungkinkan adanya perubahan-perubahan berdasarkan masukan dan hasil dari pelaksanaan. Oleh karena itu pelaksanaan kegiatan dipersyaratkan untuk mengikuti perkembangan dan keputusan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama.