

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(IKM)


KECAMATAN TEJAKULA



**KECAMATAN TEJAKULA
KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2021**

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. DASAR PELAKSANAAN SURVEI	1
B. TUJUAN PELAKSANAAN	1
C. SASARAN PELAKSANAAN	2
D. MANFAAT PELAKSANAAN	2
BAB II METODE ANALISIS DATA	3
A. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	3
B. RUANG LINGKUP SURVEI	4
BAB III NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	5
A. HASIL PENILAIAN SURVEI IKM	5
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	6
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	8
A. SIMPULAN	8
B. SARAN	8
LAMPIRAN :	

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puja pengastuti dan angayu bagia kami panjatkan kehadapan Ida Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas asung kertha wara nugrahaNya penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.


Sebagai instansi pemerintah yang berfungsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kecamatan Tejakula senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik perwujudan dari fungsi apartur Negara sebagai abdi masyarakat.

Untuk maksud tersebut, Pemerintah Kecamatan Tejakula melaksanakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Tejakula. Responden dalam survey ini adalah membagikan kuisisioner dan berinteraksi secara langsung pada masyarakat.

Melalui hasil survey IKM Tahun 2021 diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Terhadap unsur pelayanan yang dipersepsikan belum memadai oleh responden pengguna pelayanan, kami harapkan dapat diprioritaskan tindak lanjut kearah perbaikan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan atas terlaksananya Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini, karena keterbatasan kami, disadari bahwa laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kami mengharapkan saran dan masukan guna penyempurnaan survey dimasa mendatang

CAMAT TEJAKULA,


-1 GEDE SUYASA, SP

NIP. 19700826 199803 1 004

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

BAB I PENDAHULUAN

A. DASAR PELAKSANAAN SURVEY

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat .

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan .

Untuk maksud tersebut, dilaksanakan penyusunan IKM di lingkungan Pemerintah Kecamatan Tejakula berdasarkan ketentuan di bawah ini :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 35 :
 - a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal
 - b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - i. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan
 - ii. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan .
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik .

B. TUJUAN PELAKSANAAN

Pengumpulan data survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di lingkungan Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik

C. SASARAN PELAKSANAAN

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

D. MANFAAT PELAKSANAAN

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Tejakula.
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik di Kantor Camat Tejakula sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tejakula
4. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
5. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II METODE ANALISIS DATA

A. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Data yang telah dikumpulkan melalui metode survey, perlu pengolahan data lebih lanjut. Untuk mendapat kesimpulan peneliti berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti yaitu : mulai dari pengumpulan data dengan menggunakan Kuisisioner dengan cara melakukan pembagian angket pada masyarakat yang memerlukan pelayanan publik. Dimana alat analisis yang digunakan adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Mengacu pada prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN.RB Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Ada unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meliputi prosedur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan, dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan.

Dalam kuisisioner yang diberikan bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan yang telah disebutkan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang baik sampai yang tidak baik, dimana untuk katagori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Adapun teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 7 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Bobot}}{\text{Jumlah}} = 1/7 = 0,143.....(1)$$

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

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

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per unsur} \times N \text{ penimbang}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \quad (2)$$

3. 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 :

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

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

Tabel. 1 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 - 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	A	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan Nomor : 25 Tahun 2004

5. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposif (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsure pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,143.

B. RUANG LINGKUP SURVEI

Ruang lingkup survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini terbatas pada kinerja di lingkungan Kantor Camat Tejakula pada obyek-obyek pemeriksaan sesuai dengan Program Kerja Pemeriksaan Tahunan (FKPT)

BAB III
NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR CAMAT TEJAKULA

A. HASIL PENILIAN SURVEI IKM

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Tejakula dijabarkan dalam hasil penilaian survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Tejakula. Hasil survey ini untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada Tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Survei IKM pada Kantor Camat Tejakula

No.	Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan						
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
1	I KT SUDIARTA	4	3	3	3	3	3	3
2	KOMANG SUTAMA	4	4	4	4	3	4	4
3	MADE JUNI ARTA	4	3	3	4	3	3	4
4	NI KD IRA MUSTIARI	4	4	4	4	3	4	4
5	GD WIDI ADNYANA	3	4	3	4	3	3	3
6	LUH EKA RESMINI	4	3	4	4	3	4	4
7	KETUT KARMILA	4	3	4	4	4	4	4
8	SUKSEATMI ARIDA	4	4	4	4	4	4	4
9	NI NYOMAN JEPUN	3	3	3	3	3	3	3
10	I WAYAN ARSANA	4	4	4	4	4	4	4
11	GEDE NATIH	3	3	3	3	3	3	3
12	GD HENDRA RAHITA	3	3	3	3	3	3	3
13	PUTU DARMANA	4	4	4	4	4	4	4
14	I MADE BUDI ARTAWAN	4	4	4	4	4	4	4
15	HIDAYAH	3	3	3	3	3	3	3
16	NI MO KAMANI PARTARI	4	4	4	4	4	4	4
17	PUTU EVA TANAYA	4	4	4	4	4	4	4
18	WAYAN PURNA	3	3	3	3	3	3	3
19	PUTU MAWARTINI	3	4	4	4	4	3	3
20	LUH SRI PAHALAMI	3	3	3	3	3	3	3
21	YUDIA KUNTARA	4	4	3	3	3	3	4
22	LUH EKA YANTI	4	4	3	3	3	4	4
23	GEDE WIRTAYA	3	4	4	4	3	3	3
24	GEDE DARMA	3	3	3	3	3	3	3
25	I GD JONI ARTAJAYA	3	3	4	4	3	4	4
26	GEDE ARDIKA	4	4	4	4	4	4	4
27	I NYOMAN BERATA	3	3	3	3	3	3	3
28	I GST MD WIRYASA	4	3	4	4	4	3	3
29	NI LUH PUTU HANDAYANI	3	3	3	3	3	3	3
30	ISTI KOMAH	3	3	4	3	3	3	4
31	GEDE SAMAWAN	3	3	3	3	3	3	3
32	KOMANG AGLIS ANDIAWAN	4	4	4	4	3	4	4
33	KADEK DITAYANI	4	3	3	4	4	4	4
34	NYM. APRILIA CINTYA DEWI	3	3	3	3	4	4	3
35	NI KADEK ARTINI	4	3	3	3	3	3	3
36	NI MADE KARDIASIH	3	4	3	3	3	3	4
37	GEDE GUNA JAYA	3	3	4	3	3	3	3

38	GEDE NATH	3	3	3	3	3	3	3
39	MADE SURADNYA	3	3	3	3	4	4	3
40	I KT PURNAWARMAN	3	3	4	4	4	4	4
41	I WIKAN SUDASTIKA	3	3	3	3	3	3	3
42	KETUT ARDIASH	4	4	4	4	3	3	4
43	MADE IRMAWATI	3	3	3	3	3	3	3
44	KETUT SURATA	3	3	3	3	3	3	3
45	NYOMAN AYU ARINI	4	3	3	3	4	3	3
46	KADEK BAYU SANIYA	3	4	3	4	4	4	4
47	KETUT INDAH LESTARI	3	3	3	4	4	3	3
48	NYOMAN OPEN BAYU SURYANTIRA	4	3	4	3	3	4	3
49	WIKAN ARIWAN WARESTAMA	3	3	4	4	3	4	3
50	FERRIANTI	3	3	4	4	3	3	3
51	PUTU VERA JUNIANTA DEWI	4	3	4	4	3	3	3
52	NI PT AYU SEPANINGSIH	3	3	3	4	3	3	4
53	LUH MAITA ROSTA DEWI	3	3	3	4	3	4	3
54	KOMANG SUDIARA	4	3	3	3	3	4	4
55	KETUT NOVI NERMAWATI	3	3	3	4	3	4	3
56	KOMANG SINTHYA DEWI	3	3	3	3	3	3	4
57	KOMANG SUDANA	3	3	4	4	3	4	4
58	NI LUH TIRTA UTTARI	4	3	4	4	3	3	3
59	KADEK MEYANTI	3	3	4	3	3	3	4
60	I KADEK ADITYA WICAKSANA	3	3	4	3	3	3	4
61	MADE MIRAYANTI	3	3	4	3	3	4	4
62	GEDE SUKANADA	4	3	3	3	3	3	3
63	KETUT ANGGIA DAMAYANTI	3	3	4	3	3	4	3
64	I DEWA GO MUSTIKA ARTA	3	3	3	3	3	3	3
65	KETUT REDH SEPTIA MAHINDRA	3	3	3	4	3	3	4
66	I GUSTI NGURAH PUTU MARESYASA	3	3	3	4	4	4	3
67	CENING KARCANA	3	4	3	3	4	4	4
68	GEDE SUDIANA	4	4	4	4	3	4	4
69	MADE WERTI	3	3	4	3	4	3	3
70	NYOMAN PURNATRISNAWAN	3	4	4	3	3	4	3
71	NYOMAN SUDANA YASA	3	3	3	4	3	4	3
72	NI KOMANG SUPARTIANI	**	4	3	4	4	3	3
73	KT SILA ARDANA PUTRA	3	3	4	3	3	4	4
74	PUTU ALEK SUTEJA	3	3	4	3	3	3	3
75	KOMANG SRLABANI	3	3	4	4	4	3	3
76	KADEK RANI	4	3	4	3	4	3	4
77	MADE WITAYA	3	3	4	4	3	3	4
78	MADE SISA	3	3	3	3	3	4	4
79	MADE DASTRA BUDI	3	3	3	3	3	4	4
80	I KETUT CIKUP URIP	4	3	3	4	4	3	3
81	KETUT WASTAWA	3	4	3	3	3	3	4
82	I MADE MAHAR DANA	3	3	3	3	3	3	3
83	I KT SRIASA	3	4	4	3	3	3	3
84	MADE GORSIKA	4	3	3	3	3	4	3
85	I NYOMAN WIRYANA, SH	3	3	3	4	3	3	3
86	I KADEK ARPA GUNAWAN	3	4	4	4	3	3	3
87	NYOMAN SUETA	3	3	4	3	4	3	4
88	GEDE DWUA PUTRA	4	3	4	3	3	3	3
89	LUH ARDIATI	3	3	3	4	4	3	4
90	GEDE WIDNYANA	3	4	4	4	3	3	4
91	NYOMAN SUDI PAHARTA	3	3	4	3	3	4	3
92	GEDE KADE BUDIAMA	4	3	4	3	4	3	4
93	GEDE TULU ARTA	3	3	4	3	4	3	3
94	KETUT SASMIKA	3	4	3	4	3	3	4
95	KETUT WIJAYA ARTA	3	4	3	4	3	4	4

* Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Camat Tejakula Tahun 2019

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

96	GEDE SANGSI	4	3	3	3	4	4	4
97	NYOMAN PUNARBAWA	3	3	3	3	3	3	4
98	PUTU WINDA BUSTANIKA	3	4	3	3	3	3	3
99	LUH SUTIASHI	3	4	3	3	3	3	3
100	PUTU CICILIA SEPTIPANI	3	3	4	3	3	4	4
101	NI LUH WEDA YANTI	3	3	4	3	4	3	4
102	HARYORO	4	3	4	3	4	3	4
103	PANDE MADE YOGA ATMAJA	3	3	3	4	3	3	4
104	NYOMAN SUYASA	3	3	4	3	3	4	3
105	I GD NGURAH SUTEJA	4	3	3	3	3	4	3
106	NI LUH MERTA LESTIANI	3	3	4	4	3	3	3
107	I WAYAN CIKRA	3	3	4	3	3	3	3
108	NYOMAN WIDIEM	3	3	4	3	3	3	3
109	NYOMAN NATRA	3	4	3	3	3	4	3
110	I GEDE MUDITA	3	3	4	4	3	4	3
111	MADE WIDIARTINI	4	3	3	3	3	4	3
112	I WAYAN SADNYANA PUTRA	3	4	3	3	3	3	4
113	KD SRI DWI ARIANI	3	3	3	4	3	3	4
114	NI NYOMAN SUKERASIH	3	3	3	4	3	3	4
115	MADE ARJANA	3	4	4	3	4	3	3
116	I WAYAN KARDIASA	4	4	4	4	4	3	4
117	MADE DWI KRENAYANA	4	3	3	3	4	4	3
118	MADE NGURAH ANGERAWAN	3	3	3	3	3	4	4
119	NI NYOMAN WIDARTINI	3	4	3	4	3	3	3
120	GEDE SUISTRAWAN	3	3	3	4	3	3	4
121	I KT ARSANA	3	4	3	4	3	3	4
122	I GEDE SUKIAWAN	4	3	4	3	3	3	4
123	I KT BARAD	3	3	4	4	4	4	3
124	KD SUTIKA	3	3	4	4	4	4	4
125	I MADE SUTA RESMI	3	3	4	4	3	4	4
126	GEDE WIDIADNYANA	3	3	3	3	3	4	3
127	KT WARGA	3	3	3	4	3	3	4
128	LUH CITRA DEWI	3	3	3	3	3	3	3
129	KD SUTIKA	3	3	4	4	3	4	4
130	NGURAH SUJENDRA	3	3	3	3	3	3	3
131	KD AYU ARIANTI	3	3	3	3	3	4	4
132	I WYAN WIRAWAN	3	3	3	4	3	4	4
133	GEDE ROI ARIASA	3	3	3	3	3	3	4
134	WAYAN SELAMAT	3	3	4	3	3	4	3
135	GEDE SUARTIKA	4	3	3	4	4	3	4
136	KADEK MANIK JAYA	3	3	3	3	4	3	4
137	LUH SUDIASIH	3	4	4	4	3	4	3
138	LUH RUPIANI	4	4	4	4	4	3	4
139	KADEK EVA ANA SUARTINI	4	3	4	4	4	4	3
140	KETUT AYU SRI AYONI	4	3	4	4	3	3	4
141	NI WAYAN SURYANI	3	4	4	3	3	4	3
142	MADE DHIAN PRADNYAN DEVI	3	4	3	3	3	4	4
143	KADEK MINI	3	3	3	4	3	4	4
144	WAYAN KRISTINA	3	3	3	4	3	3	3
145	LUH INTEN SARINI	3	4	3	3	3	3	3
146	VIVIN ALPIONITA	4	4	4	4	3	4	3
147	NI KOMANG ULANDARI	4	3	4	3	3	3	4
148	MADE SUTRIYASA	3	3	3	3	3	4	4
149	I GUSTI AYU PUTU SUPARTINI	3	3	3	3	4	3	3
150	NI PUTU NOPI WIRYA ASITA DEWI	3	3	3	3	3	4	4
151	NI MADE OKTA ARIMASTINI	3	3	4	3	4	3	3
152	NI LUH YUNIARI	4	3	4	3	4	3	3
153	KADEK NIH BIRAYANTINI	4	3	3	3	3	3	3

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

154	SUGIARTAMI WULANDARI	4	3	4	4	4	4	4
155	MADE RUBEN SAPUTRA	3	3	3	4	3	4	3
156	LLIN ARIASIN	3	3	3	3	3	3	3
157	I GEDE SUJAKSAMA	3	3	3	3	3	3	4
158	AHMAD RIDWAN	3	3	4	3	3	3	3
159	KADEK LEDI CHARLITA	3	3	4	3	3	4	3
160	KETUT AYU PARWATI	3	3	3	4	3	3	3
161	NGIRAH HERU WIJAYA	3	3	4	4	3	4	4
162	KADEK WIRIATMAJA	3	3	3	3	3	3	4
	Nilai per unsur	531	527	562	558	528	553	56
	NRR Per unsur Pelayanan = Jumlah nilai per unsure : jumlah kuesioner yang terisi	3,278	3,253	3,469	3,444	3,259	3,414	3,4

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperbelah dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,143.

Dari hasil penyebaran kuisioner nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.3 sebagai berikut

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,278	A
2	Kenyamanan Lingkungan	3,253	B
3	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,469	A
4	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,444	A
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,159	B
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,414	A
7	Keadilan Mendapat Pelayanan	3,481	A

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

Nilai Indeks = $(3,278 \times 0,143) + (3,253 \times 0,143) + (3,469 \times 0,143) + (3,444 \times 0,143) + (3,259 \times 0,143) + (3,414 \times 0,143) + (3,481 \times 0,143) =$ Nilai Indeks adalah **3,372**

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

$$\begin{aligned}\text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,372 \times 25 \\ &= 84,3\end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Orbit) terhadap pelayanan dan kinerja Kantor Camat Tejakula memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,372, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 84,3. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh Predikat A (Sangat Baik). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas baik.

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner

Dari hasil penilaian IKM di atas, maka dapat dikelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan unsur pelayanan sebagai berikut :

Kinerja Sangat Baik (A) terdiri dari unsur :

1. Prosedur Pelayanan
2. Kenyamanan Lingkungan
3. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
4. Tanggungjawab Petugas Pelayanan
5. Kesopanan dan Keramahan Petugas
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Keadilan Mendapat Pelayanan

Hasil analisis menunjukkan kinerja Kantor Camat Tejakula rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Tejakula rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 3,26- 4,00 sehingga kinerja Kantor Camat Tejakula dikategorikan sangat baik.

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Tingkat pencapaian kinerja pada Kantor Camat Tejakula rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsiveness Kantor Camat Tejakula rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 3,26-4,00, sehingga kinerja Kantor Camat Tejakula dikategorikan **Sangat Baik**.

B. Saran

Meskipun hasil penelitian pada Kantor Camat Tejakula termasuk kategori Sangat Baik, tetapi dilihat dari unsur-unsur pelayanan yakni unsur sarana prasarana perlu ditingkatkan lagi untuk menuju mutu kinerja yang lebih baik sehingga dalam memberikan pelayanan bisa lebih optimal. Hasil penilaian ini agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan menata, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih berkualitas.

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner

 Dipindai dengan CamScanner