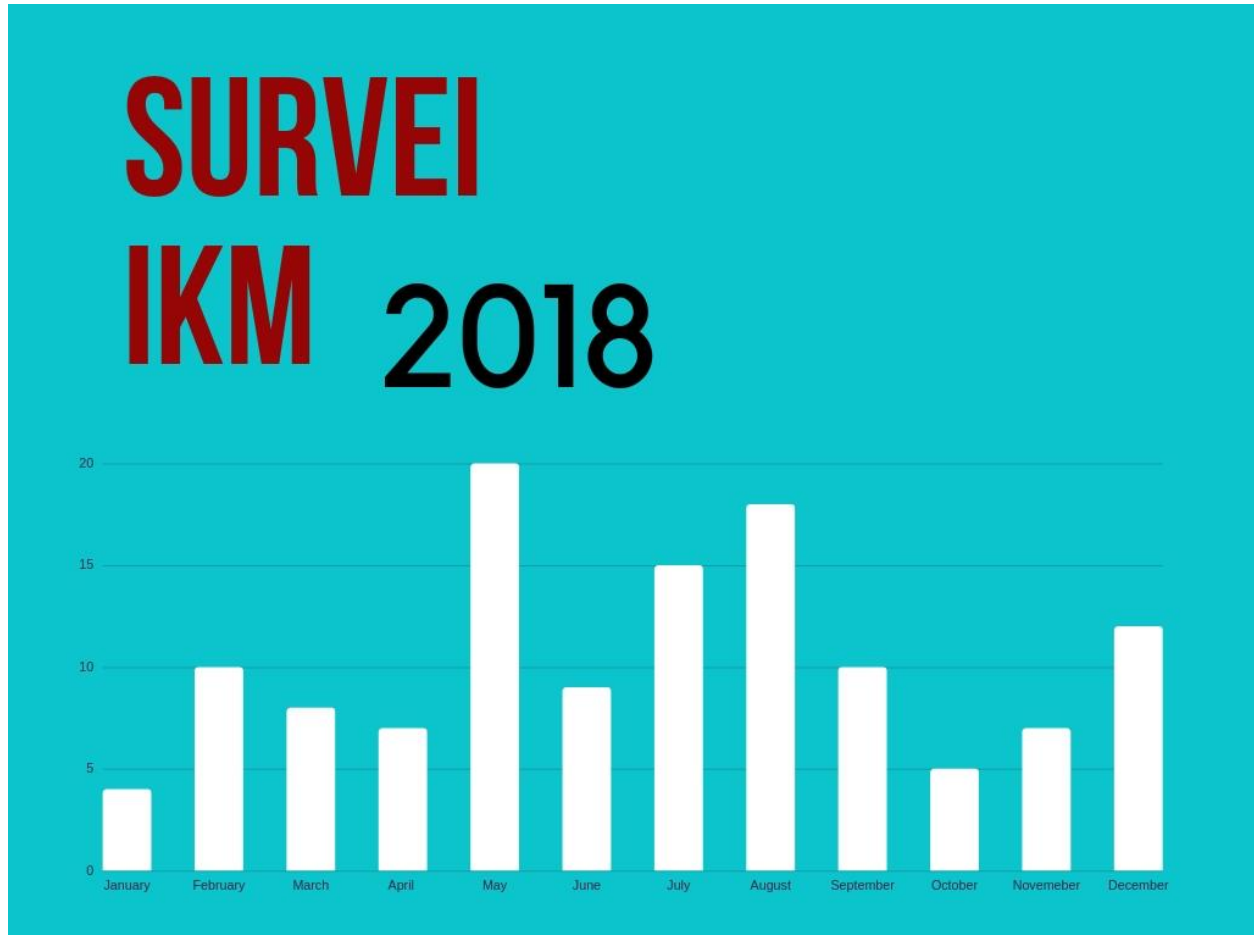


Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kanreg I BKN Yogyakarta



Sejak pertengahan tahun 2011, Kanreg I BKN Yogyakarta telah menjalankan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan pedoman yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPANRB) Nomor KEPMENPAN NO.KEP/25/M PAN/2/2004. Survey indeks kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat stakeholder terhadap pelayanan yang diberikan sebagai representasi amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Survey IKM dilaksanakan secara periodik untuk mengetahui nilai persepsi riil yang dimiliki maupun hal apa saja yang ingin diperoleh masyarakat atas pelayanan di Kanreg I BKN Yogyakarta. Teknisnya, kegiatan survey dilakukan dengan cara meminta partisipasi dari setiap tamu yang hadir di Kanreg I BKN. Setiap hari, kepada setiap tamu/pengunjung yang datang diminta partisipasinya untuk mengisi angket pernyataan sebagai respon terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan atas pelayanan yang diberikan Kantor Regional I BKN Yogyakarta.

Inilah salah satu bentuk komitmen Kanreg I BKN Yogyakarta dalam menjalankan kebijakan mutu maupun standar pelayanan yang ditetapkan guna meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Tools indeks kepuasan masyarakat tersebut merupakan media yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan melalui pendekatan survey. Tujuannya hanya satu, agar masyarakat dapat terpuaskan kebutuhannya. Dari hasil laporan survey inilah pengelola Kanreg I BKN

dapat menindaklanjutinya dengan menyuguhkan upaya perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan riil yang diharapkan masyarakat.

Konsep kepuasan pelanggan dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan telah terdefiniskan melalui KEPMENPAN NO.KEP/25/M PAN/2/2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam KEPMENPAN tersebut, yang dimaksud dengan Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam perkembangannya, ketentuan mengenai survey kepuasan masyarakat KEPMENPAN NO.KEP/25/M PAN/2/2004 ini telah diperbaiki kembali melalui Peraturan MenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Jika merunut pada KEPMENPAN NO.KEP/25/M PAN/2/2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), terdapat 14 parameter yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Namun, dalam perkembangannya sesuai Peraturan MenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 jumlah parameter ini dilakukan penyesuaian menjadi sembilan (9) parameter atas dasar efektivitas dan efisiensi riset. Sembilan parameter tersebut yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kecepatan waktu pelayanan
4. Kewajaran biaya/tarif
5. Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku petugas dalam pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan

Nilai IKM

Dalam melakukan analisa dan perhitungan hasil survei kepuasan terhadap pelayanan yang diselenggarakan Kanreg I BKN Yogyakarta, digunakan metode statistik sehingga menghasilkan sebuah skor indeks. Nilai inilah yang selanjutnya dikonversikan terhadap tabel nilai mutu pelayanan, apakah bernilai Sangat Baik, Baik, hingga Tidak Baik. Adapun tabel konversi nilai tersebut adalah sebagai berikut:

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat Baik

Dari proses pengolahan data IKM tahun 2018, diperoleh hasil skor indeks kepuasan pelayanan sebesar 84,91 dari total responden 1388 orang. Jika kita lihat pada tabel nilai interval konversi, maka skor 84,91 ini mengindikasikan pada kualitas mutu pelayanan Sangat Baik. Artinya, proses pelaksanaan pelayanan kepegawaian yang diselenggarakan oleh Kanreg I BKN Yogyakarta secara umum dipersepsi Sangat Baik oleh para pengunjung/stakeholder.

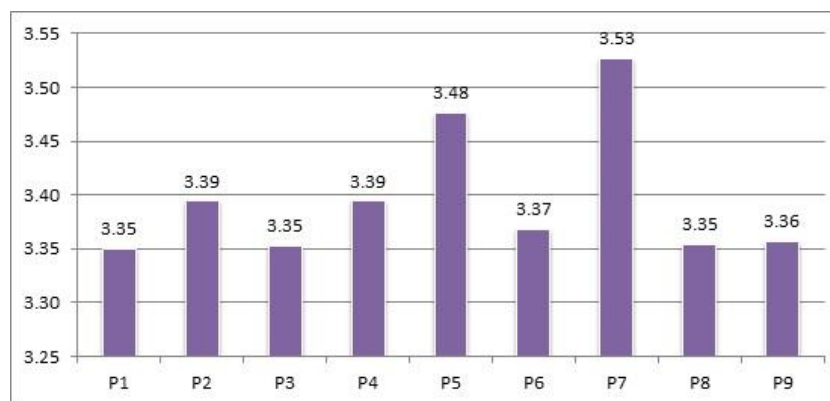
Selain dapat dilihat nilai total keseluruhan indeks kepuasan pelayanan, dalam survey IKM ini juga dapat ditampilkan nilai indeks per-parameter/pertanyaan. Melalui analisa per parameter inilah nantinya dapat

dijadikan bahan masukan dan evaluasi kedepannya, unsur parameter mana yang sudah baik maupun unsur mana yang masih dibutuhkan upaya peningkatan.

Adapun hasil nilai indeks IKM tahun 2018 per-pertanyaan sesuai dari peringkat yang tertinggi ke terendah adalah sebagai berikut:

1. Pengurusan tanpa biaya (dengan skor 3,53)
2. Kesopanan dan keramahan petugas (dengan skor 3,48)
3. Kemudahan prosedur pelayanan (dengan skor 3,39)
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (dengan skor 3,35)
5. Kualitas sarana dan prasarana (dengan skor 3,37)
6. Penanganan pengaduan (dengan skor 3,36)
7. Kesesuaian persyaratan pelayanan (dengan skor 3,35)
8. Kecepatan waktu pemberian pelayanan (dengan skor 3,35)
9. Kesesuaian antara standar pelayanan dengan hasil (dengan skor 3,35)

Grafik tingkat kepuasan berdasarkan per jenis parameter



Dari grafik dapat dilihat bahwa unsur pernyataan “Pengurusan tanpa biaya” menjadi variabel dengan skor tertinggi yakni 3,53. Para pengunjung menilai bahwa proses pelayanan kepegawaian yang diselenggarakan Kanreg I BKN Yogyakarta telah mampu memenuhi unsur transparansi dalam kaitannya dengan pengurusan bebas biaya, sehingga mereka memberikan apresiasi kategori nilai yang Sangat Baik. Sementara, pernyataan “Kesesuaian antara standar pelayanan dengan hasil” menjadi nilai terendah diantara sembilan pernyataan lainnya dengan skor 3,35 meskipun skor ini masih termasuk dalam kategori kualitas nilai “Sangat Baik”.

Dengan hasil ini menunjukkan bahwa aspek “Kesesuaian antara standar pelayanan” yang telah ditetapkan Kanreg I BKN dengan realitas yang diberikan saat pelayanan menjadi hal yang perlu menjadi catatan peningkatan. Hal ini didasarkan atas asumsi persepsi dan masukan yang diberikan oleh stakeholder dalam menerima layanan, meskipun masih masuk dalam kategori kualitas pelayanan Sangat Baik.

Ditulis Oleh: **Ridlowi, S.Sos., M.A.**