



PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO

LAPORAN
LAPORAN



SURVEY DAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KOTA PROBOLINGGO

TAHUN 2017 | 2017

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik/masyarakat (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik/masyarakat, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan pola pikir dalam masyarakat/publik ini diharapkan tidak merubah peranan pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat, hanya merubah sisi peranan yang akan diambil, oleh karena itu pegawai pemerintah atau pegawai negeri sipil disebut juga pelayan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan program reformasi nasional tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik itu ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan GOOD GOVERNANCE dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda. Sehingga diperlukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Penyusunan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Dengan tujuan untuk melihat konsistensi pelayanan, Bagian Humas dan Protokol melakukan inovasi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan IKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Unit Pelayanan Publik Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat para OPD serta masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo**, baik oleh para OPD di lingkungan pemerintah Kota Probolinggo maupun masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada para OPD di lingkungan pemerintah Kota Probolinggo serta masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh kegiatan dalam Pemerintah Kota Probolinggo.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kegiatan dalam Pemerintah Kota Probolinggo oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kegiatan dalam Pemerintah Kota Probolinggo oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo.
5. Para OPD serta Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo.

1.7 Unsur-Unsur Penilaian

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004** mengenai **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**. Dari hasil penelitian diperoleh 7 (tujuh) unsur penting untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan keprotokolan di setiap kegiatan Pemerintah Kota Probolinggo.

Adapun 7 unsur yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu meliputi :

1. Kesesuaian susunan acara
2. Kesesuaian tata tempat acara
3. Kesesuaian tata penghormatan
4. Kemudahan koordinasi acara
5. Keramahan petugas
6. Kecepatan dan ketanggapan petugas
7. Kepuasan dalam pelayanan keprotokolan

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah Bagian Protokol pada Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo dalam pelayanan kegiatan Kepala Daerah di Lingkungan Pemerintah kota Probolinggo.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai pada Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, serta OPD pada Pemerintah kota Probolinggo, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan keprotokolan di Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan keprotokolan di Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo.
9. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan keprotokolan di Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo.

2.1.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Pengertian 7 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian diperoleh 7 (tujuh) unsur penting untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan keprotokolan di setiap kegiatan Pemerintah Kota Probolinggo:

1. **Kesesuaian susunan acara**, yaitu kesesuaian susunan acara dalam kegiatan Kepala Daerah dengan aturan keprotokolan;
2. **Kesesuaian tata tempat**, yaitu kesesuaian pengaturan tempat bagi pejabat Negara, Pejabat Pemerintahan, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, serta Tokoh Masyarakat Tertentu dalam Acara Kenegaraan atau Acara Resmi;
3. **Kesesuaian tata penghormatan**, yaitu kesesuaian aturan untuk melaksanakan pemberian hormat bagi Pejabat Negara, Pejabat Pemerintahan, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, dan Tokoh Masyarakat Tertentu dalam Acara Kenegaraan atau Acara Resmi.
4. **Kemudahan koordinasi**, yaitu kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan keprotokolan untuk mengkoordinasikan susunan acara sesuai dengan aturan keprotokolan;
5. **Keramahan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah serta saling menghargai dan menghormati;
6. **Kecepatan dan ketanggapan petugas pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dan ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi di lapangan;
7. **Kepuasan pelayanan**, yaitu ketepatan cara pelayanan sehingga sesuai dengan harapan instansi pengguna.

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Pembawa acara atau MC (Master Ceremony)** adalah orang yang bertugas memandu sebuah acara kenegaraan atau acara resmi.
2. **Penata Acara** adalah orang yang bertugas secara langsung dalam suatu acara/kegiatan Kepala Daerah dalam hal penataan tata tempat, tata penghormatan serta tat upacara.

2.2. Metodologi Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Persiapan

Persiapan yang dilakukan meliputi :

a. Penyusunan kuisisioner

Dalam kuisisioner ini terdapat 2 (dua) bagian yaitu :

- i. Bagian I : Data responden, meliputi : nama, jenis kelamin, nama OPD, dan jenis kegiatan.
- ii. Bagian II : Pendapat responden tentang pelayanan keprotokolan diantaranya : Kesesuaian susunan acara, tata tempat dan tata penghormatan dalam kegiatan OPD yang dilaksanakan; Kemudahan koordinasi antara panitia penyelenggara dengan petugas protocol; Keramahan dari para petugas protocol dalam pelayanan disetiap kegiatan; Kecepatan dan ketanggapan petugas protocol dalam melayani acara/kegiatan OPD; serta kepuasan penerima pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Bentuk jawaban untuk menentukan IKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan protokoler pada setiap kegiatan Kepala Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan pelayanan protokoler tidak sesuai dengan peraturan keprotokolan.
- Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila pelaksanaan pelayanan protokoler kurang sesuai dengan peraturan keprotokolan.
- Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan pelayanan protokoler sesuai dengan peraturan keprotokolan.
- Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan pelayanan protokoler sangat sesuai dengan peraturan keprotokolan

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (purposive sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk memenuhi

akurasi hasil penyusunan indeks, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

- ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data
Pengumpulan data dilakukan pada saat ada kegiatan Kepala Daerah yang dilayani oleh protokoler pada suatu OPD.
- iii. Target responden
Secara garis besar target responden adalah para OPD yang mengadakan suatu acara dengan melibatkan Kepala Daerah.

2.2.2. Penyusunan Jadwal

a. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan metode kuisisioner mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan terhadap pelayanan keprotokolan pada kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo.

b. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

c. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual. Pengolahan data akan menghasilkan output sebagai berikut :

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	25-43,75	D	Tidak baik
2	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	62,51-81,25	B	Baik
4	81,50-100,00	A	Sangat baik

d. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil IKM Pelayanan Keprotokolan pada Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo pada Tahun 2017 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai interval konversi IKM sebesar **79,11**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	25-43,75	D	Tidak baik
2	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	62,51-81,25	B	Baik
4	81,26-100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan keprotokolan adalah kemudahan dalam berkoordinasi antara protokol dengan panitia penyelenggara acara serta keramahan petugas protokol dalam pelayanan kegiatan Kepala Daerah.

TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

KANTOR PELAYANAN TERPADU

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian susunan acara	3,25	Baik
2	Kesesuaian tata tempat	3,30	Sangat Baik
3	Kesesuaian tata penghormatan	3,15	Baik

4	Kemudahan koordinasi	3,00	Baik
5	Keramahan petugas	3,00	Baik
6	Kecepatan dan ketanggapan petugas	3,20	Baik
7	Kepuasan pelayanan	3,25	Baik
Rata-rata Tertimbang		3,16	Baik

3.2. Kesimpulan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo pada periode Tahun 2017, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	79,11
2.	Kategori	Baik
3.	Unsur Terendah	U4 : Kemudahan Koordinasi U5 : Keramahan petugas
4.	Unsur Tertinggi	U2 : Kesesuaian tata tempat
5.	Prioritas Perbaikan	U1 : Kesesuaian susunan acara U3 : Kesesuaian tata penghormatan U4 : Kemudahan koordinasi U5 : Keramahan petugas U6 : Kecepatan dan ketanggapan petugas U7 : Kepuasan pelayanan

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan keprotokolan dalam kegiatan Kepala Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo Tahun 2017 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai interval konversi IKM **79,11**.

2. Hasil pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :

Unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :

- U2 : Kesesuaian tata tempat

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2017 :

1. Berdasarkan hasil analisa, maka dari periode survei saat ini dapat ditentukan prioritas perbaikan, yaitu pada unsur 4 kemudahan koordinasi dan unsur 5 yaitu keramahan petugas
2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat hendaknya dilakukan secara periodik, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.