

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)  
PADA PELAYANAN PUBLIK  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK DAN SOSIAL  
KABUPATEN MALINAU**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK  
DAN SOSIAL KABUPATEN MALINAU  
TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Sosial Kabupaten Malinau Tahun 2021.

Laporan kegiatan tersebut disusun sebagai media untuk mempertanggungjawabkan kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Sosial Kabupaten Malinau Tahun 2021. Terimakasih disampaikan pula kepada pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan ini. Kegiatan yang dilaksanakan ini tidak lepas dan kerjasama yang terjalin dengan baik antar semua pihak.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Laporan Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Dinas Pemberdayaan Perempuan perlindungan anak dan Sosial Kabupaten Malinau Tahun 2021 ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penyusun.

Malinau, Januari 2022

*Penulis*

## 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terkadang masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan atau keluhan masyarakat. Hal yang dikeluhkan utamanya terkait prosedur pelayanan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan suasana lingkungan pelayanan yang kurang nyaman.

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 di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Sosial 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, serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur pada dinas DP3AS di Kabupaten Malinau, dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT" pada dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Sosial Kabupaten Malinau.

### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /MPAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /MPAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survey dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dan penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pada dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Sosial Kabupaten Malinau.

### **D. Ruang Lingkup**

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan pelayanan Publik DP3AS Kabupaten Malinau, sebanyak 500 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh DP3AS kepada pelanggan/Masyarakat.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dan indikator sebagaimana kuesioner terlampir.

## BAB 11 PELAKSANAAN KEGIATAN

### A. Gambaran Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada bulan April 2021, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat melalui Surat Keputusan Kepala Dinas.

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 dan kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Unit pelayanan dan data masyarakat (responden)

Bagian II : Pendapat responden tentang pelayanan publik

Bagian III : Saran dan kritik

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dan setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dan 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 ditetapkan sebanyak 500 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan DP3AS.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data pada Dinas P3AS, responden adalah pengunjung Layanan Publik yang sudah mendapatkan pelayanan public di DP3AS.

- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 12 hari kerja.

#### 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 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

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

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 :

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

Untuk mengetahui Nilai Interval Konversi (NIK) IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dapat berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini :

**Tabel 2.1**

**Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK) IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	25,00 — 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 — 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 — 88,30	B	Baik
4	88,31 — 100,00	A	Sangat Baik

### BAB III HASIL SURVEY DAN ANALISIS

#### A. Hasil dan Analisis Survey Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survey Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak dan Sosial dilakukan selama kurun waktu tahun 2021 kemudian dilakukan *sampling* secara proporsional berdasarkan tabel sampel sesuai PermenPANRB 14/2017. Berdasarkan total jumlah target masyarakat yang akan dilakukan pelayanan maka didapatkan jumlah keseluruhan sampel adalah 500 orang responden. Berikut ini adalah pembagian sampel sebanyak 500 orang:

Dan 500 responden pada DP3AS Kabupaten Malinau diperoleh Nilai IKM sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nilai Kinerja Unit Pelayanan Publik DP3AS Kabupaten Malinau**

No	Unit Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	DP3AS	84,50	B	Baik

## BAB IV KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat selama bulan April 2021 tahun 2021 dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (public service) di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan anak dan sosial Kabupaten Malinau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini dapat dilihat pada nilai rata-rata memiliki nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai IKM unit pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan anak dan Sosial Kabupaten Malinau setelah dikonversikan berada pada interval 76,61 — 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan anak dan Sosial Kabupaten Malinau adalah "BAIK".

### B. Saran

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit dan pelaksana pelayanan untuk berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah dan tidak diskriminatif

Mengetahui,  
Sekretaris Dinas PPPAS



Agusting Erita, S.Pd, M.Si  
NIP. 196508081991012002

# LAMPIRAN

Lampiran 3  
Peraturan Menteri Negara  
Pendidikan dan Kebudayaan  
Nomor : PER/25/M.PAN/05/2006 Tanggal : 19 Mei 2006

Form B  
Formidat Penilaian Unit Pelayanan

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) Diisi  
(Dilingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden) oleh Petugas

Nomor Responden :  
Umur : . Tahun  
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir :  
1. SD Kebawah  
2. SMP  
3. SMA  
4. D1-D2-D3-D4  
5. S1  
6. S2 Ke atas

Pekerjaan  
1. PNS/TNI/Polri  
2. Pegawai Swasta  
3. Wiraswasta/Usahawan  
4. Pelajar/Mahasiswa  
5. Lainnya

Nama.....

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P <sup>1)</sup>		P <sup>2)</sup>
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak bertanggung jawab.	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang bertanggung jawab.	2
c. Mudah.	3	c. Bertanggung jawab.	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat bertanggung jawab.	4
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak sesuai.	1	a. Tidak mampu.	1
b. Kurang sesuai.	2	b. Kurang mampu.	2
c. Sesuai.	3	c. Mampu.	3
d. Sangat sesuai.	4	d. Sangat mampu.	4

Bagaimana pendapat Saudara tentang keopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

- a. Tidak sopan dan ramah 1
- b. Kurang sopan dan ramah 2
- c. Sopan dan ramah 3
- d. Sangat sopan dan ramah 4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

- a. Selalu tidak sesuai 1
- b. Kadang-kadang sesuai 2
- c. Banyak sesuai 3
- d. Selalu sesuai 4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

- a. Selalu tidak tepat 1
- b. Kadang-kadang tepat 2
- c. Banyak tepatnya 3
- d. Selalu tepat 4

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

- a. Tidak nyaman 1
- b. Kurang nyaman 2
- c. Nyaman 3
- d. Sangat nyaman 4

*(Keterangan: 1= Tidak pendapat masyarakat responden (sangat tidak setuju)*