

---

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA KOTA BANDUNG TAHUN 2015

### *Abstract*

*The purpose of this study was to measure the Community Satisfaction Index at the Department of Youth and Sports Bandung in 2015. The research method used in this research was survey method with data collection in the form of a structured interview on 150 respondents. Based on the survey results revealed that Community Satisfaction Index survey results at the Department of Youth and Sports Bandung based on nine indicators by PermenpanRB No. 16 of 2014 show a good category with an index value after the conversion amounted to 78.92.*

*Keywords: Public Satisfaction Index*

---

**Jaliludin Muslim**

Email: [udinmuslim@gmail.com](mailto:udinmuslim@gmail.com)

---

Konsultan Peneliti PT. SURE Consult  
Management

### **A. Pendahuluan**

Seiring tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus

dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik disana disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga akan mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Kota Bandung pada tahun 2008 telah berhasil menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada Satuan Kerja Perangkat Daerah, sehingga diharapkan pelayanan terhadap masyarakat akan semakin meningkat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan di Kota Bandung dan prasyarat di dalam dokumen ISO 9001:2000 yaitu diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oleh karena itu maka diharapkan dapat mengetahui tingkat kinerja pelayanan dari masing masing unit pelayanan yang ada pada instansi pemerintah, sehingga dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik tersebut.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, pada Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014.

Salah satu instansi yang berada dibawah Pemerintah Kota Bandung adalah Dinas Pemuda dan Olahraga. Dalam rangka penilaian unit kerja pelayanan di Pemerintahan Kota Bandung pada bidang pemuda dan olahraga, maka diperlukan suatu survey dalam rangka penilaian terhadap kinerja unit pelayanan tersebut. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam upaya perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Penilaian pelayanan pada dinas ini diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Bandung umumnya dan khususnya Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung dalam menyusun kebijakan dibidang pemuda dan olahraga, sekaligus menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Tinjauan Pustaka**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran

secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sementara Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014, terdapat 9 unsur yang harus ada sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah 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 yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
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. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### C. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan teknik pengumpulan data wawancara tatap muka (wawancara terstruktur). Pelaksanaan kegiatan ini menggunakan berbagai tahap, mulai dari tahap penyusunan desain studi, penyusunan instrumen, penarikan sampel (*sampling technic*), pengumpulan data lapangan, tabulasi data, pemilihan dan pemilahan data, analisis data, dan intepretasi data.

Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data kuantitatif dan data kualitatif. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam studi ini adalah kuota sampling yaitu penentuan sampel dengan menetapkan jumlah kuota sampel. Adapun kuota yang ditentukan sebesar berjumlah 150 responden.

### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Indeks kepuasan masyarakat sebagai variabel yang diukur dalam penelitian ini, dinilai dari hasil kuesioner dengan menggunakan skala Likert dengan alternatif pilihan jawaban sangat tidak baik/sangat tidak memuaskan sampai dengan sangat baik/sangat memuaskan. Untuk tahapan analisis data dilakukan pengkodean (*coding*) menjadi angka dengan skor 1 sampai dengan 4, kemudian dijumlahkan (*compute*), selanjutnya dikategorikan berdasarkan persentase jumlah skor terhadap skor total berdasarkan nilai kuartil yang seterusnya dikategorikan menjadi 4 indeks kepuasan. Analisis lanjut dari penelitian ini disesuaikan dengan indikator survey kepuasan masyarakat yang digunakan yaitu PermenpanRB Nomor 16 Tahun 2014 dengan 9 indikator.

Berdasarkan hasil wawancara tatap muka (wawancara terstruktur) dengan 150 orang responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemuda dan Olahraga**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	3,23	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,18	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,24	Baik
4	Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,21	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,17	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,01	Baik
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,16</b>	<b>Baik</b>
<b>IKM</b>		<b>78,92</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemuda dan Olahraga berdasarkan 9 indikator dari PermenpanRB Nomor 16 Tahun 2014 menunjukkan kategori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 78,92.

### E. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemuda dan Olahraga berdasarkan 9 indikator menunjukkan kategori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 78,92.

### F. Daftar Pustaka

- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman

Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Unit Pelayanan Instansi  
pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara dan  
Reformasi Birokrasi Nomor 16  
Tahun 2014 Tentang Pedoman  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Terhadap Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.

Sekaran, U. 2006. *Research Methods  
For Busines*. Jakarta: Salemba  
Empat.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian  
Bisnis*. Bandung: Alfabeta.