

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER II TAHUN 2014

I. Latar Belakang

Pelayanan kepada masyarakat oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh KLH dapat ditentukan dengan melakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

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. Penyusunan IKM dapat dilakukan dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. Menpan) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Variabel penyusunan IKM terdiri dari 14 unsur pelayanan yaitu, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

II. Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLH).

III. Metode Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan IKM terhadap pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh KLH dilakukan secara periodik setiap enam bulan sekali dengan cara menyiapkan kuisisioner kepuasan pelanggan. Kuisisioner yang disiapkan telah dibuat terpisah untuk masing-masing layanan yang ada di KLH, sehingga dapat menggambarkan perkembangan kinerja masing-masing unit layanan

Kuisisioner yang diberikan terdiri dari dua jenis yaitu, kuisisioner sesuai Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004 (Tipe A) dan kuisisioner yang disiapkan sendiri oleh KLH (Tipe B). Kuisisioner Tipe A terdiri dari 14 unsur pelayanan, dimana KLH hanya menggunakan 12 dari 14 unsur tersebut. Hal ini karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KLH sampai saat ini tidak dipungut biaya

(gratis). Sedangkan kuisisioner Tipe B yang disiapkan oleh KLH terdiri dari 16 unsur yang setiap unsurnya ditetapkan sesuai kebutuhan KLH. Dengan menggunakan kuisisioner tipe A dan B maka total unsur yang digunakan KLH adalah 28 unsur. Responden dipilih secara acak dan diberikan kuisisioner ketika telah mendapatkan surat izin atau rekomendasi yang diajukannya.

IV. Hasil

Terhadap pelayanan yang diberikan dalam semester I tahun 2014, tingkat kepuasan masyarakat yang dijangring oleh UPT-KLH melalui kuisisioner dapat digambarkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas setiap jenis layanan, sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

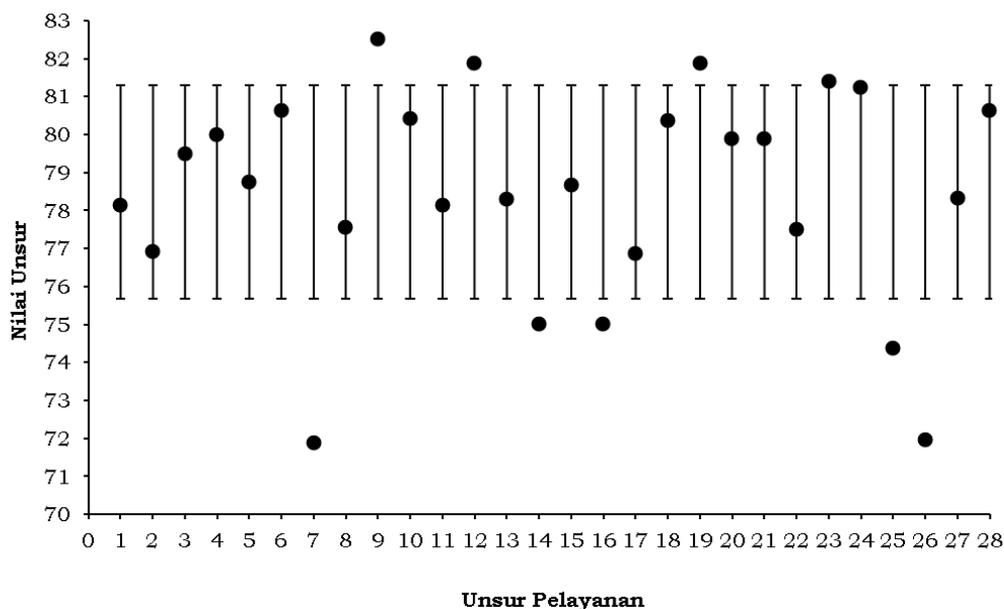
No.	Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1	1.00-1.75	25.00-43.75	D	Tidak Baik
2	2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	4	3.26-4.00	81.26-100.0	A	Sangat Baik

Sumber: Kep. Menpan Nomor 25 Tahun 2004

Tabel 2. Nilai IKM dan Kinerja Unit Pelayanan di KLH

No.	Jenis Layanan	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Pengelolaan LB3	75.15	Baik
2	Pengelolaan B3	79.92	Baik

Catatan: Berdasarkan hasil pengolahan data kuisisioner



Gambar 1. Sebaran nilai unsur pelayanan publik KLH berdasarkan Kep.Menpan No. 25 Tahun 2004 yang terdiri dari unsur 1) Kemudahan prosedur, 2) Kesesuaian persyaratan, 3) Kejelasan dan kepastian petugas, 4) Kedisiplinan petugas, 5) Tanggung jawab petugas, 6) Kemampuan petugas, 7) Kecepatan pelayanan, 8) Keadilan, 9) Kesopanan dan keramahan petugas, 10) Ketepatan pelaksanaan

terhadap jadwal waktu pelayanan, 11) Kenyamanan, 12) Keamanan di lingkungan unit pelayanan, 13) Kemudahan memperoleh informasi pelayanan, 14) Kemudahan memperoleh informasi pada situs UPT-KLH, 15) Kemudahan mendapatkan informasi tentang tata cara dan persyaratan permohonan, 16) Kemudahan memahami proses permohonan yang diajukan, 17) Kemudahan pengisian formulir permohonan dan pengisian persyaratan permohonan, 18) Pengaturan antrian pelanggan, 19) Waktu buka dan tutup layanan, 20) Ruang, sarana, dan prasarana di UPT-KLH, 21) Kemudahan memperoleh informasi pada proses verifikasi teknis, 22) Kejelasan tata cara verifikasi teknis yang dilakukan, 23) Kemampuan dan tanggung jawab petugas dalam melakukan verifikasi teknis, 24) Kejelasan proses perbaikan persyaratan jika harus diperbaiki, 25) Pemenuhan jangka waktu proses verifikasi teknis, 26) Kapasitas waktu penerbitan dan penyerahan SK/rekomendasi/surat keterangan, 27) Kesesuaian penerbitan SK/rekomendasi/surat keterangan dengan permohonannya, dan 28) Tingkat kepuasan selama berinteraksi dengan KLH. $N=230$; $STDev = 2,94$.

V. **Evaluasi**

Unsur pelayanan merupakan variabel penting yang menentukan hasil penyusunan IKM. Nilai yang diperoleh setiap unsur menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur tersebut, yaitu dari sangat buruk sampai dengan sangat baik dengan rentang nilai 1-4. Dengan membuat perbandingan nilai IKM Konversi sesuai Kep. Menpan Nomor 25 Tahun 2004 (Tabel 1), maka diperoleh nilai IKM dan mutu kinerja masing-masing unit pelayanan (Tabel 2) yaitu, Pengelolaan LB3 75.15 (Baik) dan Pengelolaan B3 79.92 (Baik). Nilai IKM untuk jenis layanan lainnya tidak dapat dianalisis karena jumlah responden tidak memenuhi kuota.

Secara keseluruhan nilai IKM pelayanan publik KLH berada pada interval nilai **75.67-81.30**. Artinya, mutu layanan publik yang diselenggarakan oleh KLH sudah **baik**. Akan tetapi gambaran dari sebaran nilai unsur pelayanan (Gambar 1) menunjukkan adanya unsur dengan nilai di luar interval (pencilan) baik positif maupun negatif. Unsur pelayanan dengan nilai pencilan positif menunjukkan bahwa unsur tersebut merupakan yang terbaik yang telah dilakukan oleh KLH yaitu, kesopanan dan keramahan petugas, keamanan pelayanan, waktu buka tutup layanan, dan kemampuan serta tanggung jawab petugas dalam melakukan layanan. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai pencilan negatif meliputi tingkat kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh informasi pada situs UPT-KLH, kemudahan memahami proses permohonan yang diajukan, pemenuhan jangka waktu proses verifikasi teknis, dan kapasitas waktu penerbitan serta penyerahan SK/Rekomendasi/Surat keterangan. Unsur-unsur pelayanan tersebut perlu dijadikan prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di KLH. Selain itu, perlu dikembangkan metode lainnya untuk menjaring kepuasan pelanggan.