

**MONITORING DAN EVALUASI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DPRD PROVINSI KEPULAUAN BANGKA
BELITUNG PADA SEMESTER I TAHUN 2020**



**SEKRETARIAT DPRD PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
2020**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemereintah, Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara rutin melakukan survey untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survey berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan secara berkala setiap triwulan sekali oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

2. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 1999 tentang Dewan Ketahanan Nasional dan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
3. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

3. MAKSUD DAN TUJUAN

Adapun maksud dari dilaksanakan survey ini adalah sebagai pedoman dan acuan bagi Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan

Bangka Belitung.

Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

4. SASARAN

Sebagai sasaran Survey IKM ini adalah para stakeholder Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam hal ini yaitu para pakar dan narasumber yang terlibat dalam penyusunan Kajian dan Telaahan ketika digelar Rapat Kerja di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

5. PELAKSANAAN

Survey IKM diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survey IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survey IKM tersebut.

Berikut adalah unsur-unsur yang terdapat pada Survey IKM Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2. Kemudahan prosedur pelayanan di Set. DPRD Prov. Kepulauan Bangka Belitung
3. Kecepatan pelayanan di Set. DPRD Prov. Kepulauan Bangka Belitung
4. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan
5. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/ permintaan awal pelanggan.
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
7. Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat yang ditetapkan
9. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

6. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31
2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
6	2	4	2	2	3	2	3	3	2	23
7	3	3	3	4	2	3	3	3	3	27
8	3	1	3	2	2	3	3	2	2	21
9	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25
10	4	3	3	3	4	4	3	3	4	31
11	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
Total	34	31	31	32	33	36	34	32	35	
Nilai rata-rata per unsur	3,09	2,82	2,82	2,91	3,00	3,27	3,09	2,91	3,18	

Dari pengolahan data tersebut diatas, maka jumlah nilai masing-masing unsur dan jumlah nilai rata-rata masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

No	Unsur	Jumlah Nilai Per-Unsur	Jumlah Nilai Rata-Rata Per-Unsur
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	34	3.09
2	Kemudahan prosedur pelayanan di Set. DPRD Prov. Kepulauan Bangka Belitung	31	2.82
3	Kecepatan pelayanan di Set. DPRD Prov. Kepulauan Bangka Belitung	31	2.82
4	Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan	32	2.91
5	Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/ permintaan awal pelanggan.	33	3.00
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	36	3.27
7	Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.	34	3.09
8	Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat yang ditetapkan	32	2.91
9	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan.	35	3.18

Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan = 3.01

7. TINDAK LANJUT

Dari hasil pengolahan survey Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2020, diperoleh nilai interval IKM adalah **3.01** dan Kinerja Pelayanan berkategori **baik**, namun masih belum seperti yang diharapkan karena belum mendapatkan nilai A (**Kategori Sangat Baik**). Dari sembilan unsur yang dinilai, hanya nilai Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang memberikan nilai yang sangat baik pada IKM Semester I tahun 2020. Adapun unsur-unsur yang nilainya rendah diantaranya adalah Kemudahan prosedur pelayanan di Set. DPRD Prov. Kepulauan Bangka Belitung serta Kecepatan pelayanan di Set. DPRD Prov. Kepulauan Bangka Belitung. Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

- A. Kemudahan prosedur pelayanan di Set. DPRD Prov. Kepulauan Bangka Belitung

Nilainya 2.82 hal ini disebabkan karena masyarakat yang membutuhkan informasi kesulitan dan kebingungan untuk mendapatkan informasi, hal ini disebabkan karena sarana ruang khusus pelayanan yang belum ada, karena selama ini masih melalui ruang Humas dan Protokol, maka kami merekomendasikan agar dibangun sarana berupa kantor/ruang pelayanan yang sesuai dan memadai. Dalam rangka meningkatkan nilai IKM pada

B. Kecepatan pelayanan di Set. DPRD Prov. Kepulauan Bangka Belitung

Nilainya 2.82 hal ini disebabkan karena Keterbatasan printer sehingga membutuhkan waktu dalam pengimputan dan mencetak serta jaringan internet yang lambat, printer yang digunakan untuk pencetakan hanya 1 unit. Maka kami merekomendasikan untuk menambahkan jumlah printer dan menambah bandwidth internet.

8. PENUTUP

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 20120 ini kami susun sebagai bahan informasi bagi pimpinan sekaligus sebagai tolok ukur untuk mengambil kebijakan

maupun upaya peningkatan mutu pelayanan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. atas perhatian dan sarannya kami ucapkan terima kasih.