

BAB III

NILAI TOTAL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KANTOR CAMAT SERIRIT

A. HASIL PENILIAN SURVEI IKM

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Seririt dijabarkan dalam hasil penilaian survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Seririt. Hasil survey ini untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada Tabel.2 sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Survei IKM pada Kantor Camat Seririt

No.	Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Seksi Paten (KTP)	807	792	765	264	783	819	774	830	820	
2	Seksi Paten (Surat Pindah)	108	108	108	36	108	108	129	72	84	
3	Seksi Paten (Perizinan)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	Seksi Paten (Proposal)	36	36	36	12	36	36	36	24	24	
	Jumlah Nilai Per Unsur	951	936	909	312	927	963	939	926	928	
	NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuisisioner Yang Terisi	3.170	3.120	3.030	1.040	3.090	3.210	3.130	3.087	3.093	
	NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,143	0.453	0.446	0.433	0.149	0.442	0.459	0.448	0.441	0.442	
	Total NRR Tertimbang Per Unsur										3.714
	IKM Unit Pelayanan x 25										92.843

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,143.

Dari hasil penyebaran kuisisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada Tabel.3 sebagai berikut :

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	B
3	Waktu penyelesaian	C
4	Biaya/ Tarif	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	H
9	Sarana dan prasarana	I

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = (3,170 \times 0,143) + (3,120 \times 0,143) + (3,030 \times 0,143) + (1,040 \times 0,143) + (3,090 \times 0,143) + (3,210 \times 0,143) + (3,130 \times 0,143) + (3,087 \times 0,143) + (3,093 \times 0,143) = \text{Nilai Indeks adalah } \mathbf{3,714}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,714 \times 25 \\ &= 92,843 \end{aligned}$$

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja Kantor Camat Seririt memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,714, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 92,843 Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan

memperoleh Predikat A (Sangat Baik). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkulaitas baik.

Dari hasil penilaian SKM di atas, maka dapat dikelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan unsur pelayanan sebagai berikut :

Kinerja Sangat Baik (A) terdiri dari unsur :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Hasil analisis menunjukkan kinerja Kantor Camat Seririt rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Kantor Camat Seririt rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 88,31 – 100,00 sehingga kinerja Kantor Camat Seririt dikategorikan Sangat Baik.