



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KOTA DENPASAR

Jalan Hayam Wuruk No. 69 Telp. (0361) 262262, 262496, Fax. (0361) 262262
DENPASAR 80233

**EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KOTA DENPASAR
TAHUN 2020**

Dalam melaksanakan kegiatan Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat, data utama yang diperlukan yakni berupa pengumpulan data dengan menggunakan :

A. KUISIONER

Dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

B. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Kategori tidak baik di beri nilai persepsi

1, Kurang baik di beri nilai persepsi 2,

Baik diberi nilai persepsi 3,

Sangat baik diberi nilai persepsi 4,

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

C . PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

- Jumlah responden yang kami tentukan dan menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 21 responden yang berada di lingkup Kota Denpasar penerima pelayanan dengan melihat table morgan and krejcie
- Lokasi dan waktu pengumpulan data – lokasi pengumpulan data yaitu OPD di Lingkungan Kota Denpasar. Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan

Tabel 1. Table Morgan and Krejcie

TABLE 1

Table for Determining Sample Size from a Given Population

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

D. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing SKM dilakukan sebagai berikut :

a. Skala Likert

Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Conteh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU DELAYANAN (x)	KINERJA UNIT DELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	35,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,400	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Dalam pembahasan ini akan di paparkan hasil survey IKM terhadap 21 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden pada survey IKM DPMD Kota Denpasar meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3

karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Ket
1	Laki-laki	10	
2	Perempuan	11	
Total		21	

Sumber: Data yang diolah, 2020

Karakteristik responden berdasarkan kelompok jenis kelamin dapat memberikan informasi jenis kelamin mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan jenis kelamin, dari 21 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini.

Tabel 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	SD		
2	SMP		
3	SMA		
4	D3		
5	S1	21	
6	S2		
7	S3		
Total		21	

Sumber: Data yang diolah, 2020

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, yang mana dapat memahami karakter pendidikan masyarakat yang tinggal di Kota Denpasar.

8. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan DPMD Kota Denpasar diperoleh data Survey terhadap 21 responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur DPMD Kota Denpasar dengan pelayanan yang diterima sebagai berikut :

- A. Layanan Konsultasi Pemerintah Desa
- B. Layanan Konsultasi Keuangan Desa
- C. Layanan Konsultasi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Survey dilakukan pada Tahun 2020 , responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 21 orang responden berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka di dapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti tabel berikut ini :

No Responden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
6	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Jml Nilai per Unsur	70	66	66	84	67	65	68	69	82	
NRR per Unsur	3.333	3.143	3.143	4.000	3.190	3.095	3.238	3.286	3.905	
NRR Tertimbang per Unsur	0.370	0.349	0.349	0.444	0.354	0.344	0.359	0.365	0.433	3.367
NILAI SKM										84.175

C. Hasil Analisis

Hasil Analisis terhadap Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 21 Responden menunjukkan bahwa nilai IKM pada DPMD Kota Denpasar sebagai berikut :

1. Jenis Pelayanan, Jumlah Responden dan Nilai IKM

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI
1	a Layanan Konsultasi Pemerintahan Desa	21	84.175
	b Layanan Konsultasi Keuangan Desa		
	c Layanan Konsultasi Pemberdayaan Masyarakat Desa		

Dapat dilihat pada Tabel Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan menunjukkan bahwa Layanan Konsultasi Pemerintahan Desa, Layanan Konsultasi Keuangan Desa Dan Layanan Konsultasi Pemberdayaan Masyarakat Desa di lingkup Pemkot Denpasar mendapat nilai 84,175 dapat di kategorikan "Baik" terlihat dari tabel Kinerja Unit Pelayanan.

2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kota Denpasar Tahun 2020

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KOTADENPASAR
TAHUN 2020

Nilai IKM

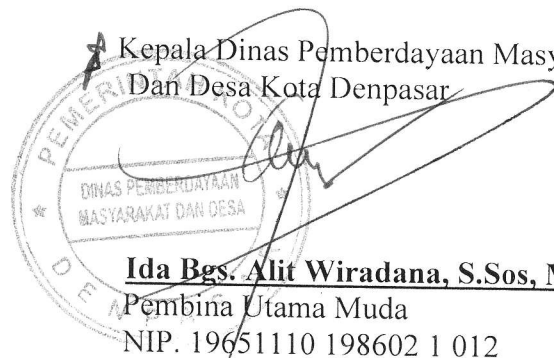
84.175

NAMA LAYANAN :	
-Layanan Konsultasi Pemerintahan Desa	
-Layanan Konsultasi Keuangan desa	
-Layanan Konsultasi Pemberdayaan Masyarakat desa	
RESPONDEN	
JUMLAH	21 ORANG
JENIS KELAMIN	
Perempuan	11 ORANG
Laki-laki	10 ORANG
PENDIDIKAN	
SD-SMP	0 orang
SMU/SMK	0 ORANG
Diploma	0 ORANG
S1	21ORANG
S2	0 ORANG
Periode Survey 2020	

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMD Kota Denpasar Tahun 2020 adalah 84,175 dengan satu pelayanan yang mencakup keseluruhan (umum) kegiatan rutin pada DPMD kota Denpasar, dapat di kategorikan "Baik".

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik (Publik Service) pada DPMD Kota Denpasar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, Nilai IKM DPMD Kota Denpasar setelah dikonversikan menjadi satu yang mencakup keseluruhan Kegiatan rutin DPMD kota Denpasar mendapatkan nilai 84,175 ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Baik.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan Pelayanan Prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan.
3. Untuk Selanjutnya DPMD Kota Denpasar akan berusaha mempertahankan dan bahkan lebih memaksimalkan pelayanan sehingga akan tercapai target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.


Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat
Dan Desa Kota Denpasar
Ida Bgs. Alit Wiradana, S.Sos, M. Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19651110 198602 1 012