



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
**DINAS PARIWISATA**

Jalan Kartini No.6 Telp (0362) 21342  
Website:<http://dispar.buleleng.go.id>  
email : [disparbuleleng@yahoo.com](mailto:disparbuleleng@yahoo.com)



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
( I K M )  
DINAS PARIWISATA  
KABUPATEN BULELENG  
TAHUN 2021**



-  : +62 362 21342
-  : yukkebuleleng
-  : yukkebuleleng
-  : Yuk Ke buleleng

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( I K M )  
DINAS PARIWISATA KABUPATEN BULELENG**

**TAHUN 2021**

**DATA RSEPONDEN**

JUMLAH RESPONDEN	: 80	ORANG
JENIS KELAMIN	: 52	LAKI-LAKI
	28	PEREMPUAN
USIA	: 10	< 20 tahun
	9	21 – 30 tahun
	40	31 – 40 tahun
	16	41 – 50 tahun
	5	Diatas 50 tahun
PENDIDIKAN TERAKHIR	: -	SD
	-	SLTP / SMP
	38	SLTA / SMA / SMU / SMK
	43	S1
	7	S2
PEKERJAAN	: 25	WIRUSAHA
	10	SWASTA
	28	PNS
	15	LAINNYA
	1	TNI
	1	POLRI

NILAI IKM :	KATAGORI MUTU PELAYANAN
<b>86,01</b>	<b>B ( BAIK )</b>



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**  
**DINAS PARIWISATA**  
Jl.Kartini No. 6 Telp. No. (0362) 21342 Singaraja 81118

---

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG**

**A. PENDAHULUAN**

Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap berkualitas apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar kepada para pengguna jasa.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Sampel diambil secara accidental sampling dengan sampel sebanyak 80 responden menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka ada 9 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## B. PEMBAHASAN HASIL ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng dapat dikategorikan **BAIK** dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar 86,81 berada dalam interval 76,61 – 88,30. Target Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pariwisata Tahun 2021 adalah 86, sehingga pencapaian target Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tercapai 100,01%.

### Indeks Per Unsur Pelayanan

Komponen-komponen yang digunakan dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

- a. Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \text{Jumlah bobot / unsur bobot} \\ &= 1 / 9 \\ &= 0,111 \end{aligned}$$

- b. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonesikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unsur pelayanan} \times 25$$

Tabel 1

Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh 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 dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111 sebagai berikut:

Tabel 2.

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,40	0,38
2	Prosedur	3,94	0,39
3	Waktu pelayanan	3,44	0,38
4	Biaya/Tarif	4,00	0,44
5	Produk layanan	3,26	0,36
6	Kompetensi pelaksana	3,41	0,38
7	Perilaku pelaksana	3,31	0,37
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,18	0,35
9	Sarana dan Prasarana	3,51	0,39
<b>TOTAL</b>		<b>30,99</b>	<b>3,44</b>
<b>IKM</b>			<b>86,01</b>

Jumlah Responden sebanyak 80 Orang

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut : (NRRU01x

$0.111)+(NRRU02 \times 0.111)+(NRRU03 \times 0.111)+(NRRU04 \times 0.111)+(NRRU05 \times 0.111)+(NRRU06 \times 0.111)$   
 $+(NRRU07 \times 0.111)+(NRRU08 \times 0.111)+(NRRU09 \times 0.111) = \text{Nilai Indek}$

Nilai Indeks = 3.44

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3.44 \times 25 = 86,01$
- b. Mutu Pelayanan : **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**

### **C. PENUTUP**

Dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik pada pelayanan yang diterima pada Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng Tahun 2021 merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana dan peran serta masyarakat pengguna jasa layanannya. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Plt. Kepala Dinas Pariwisata  
Kabupaten Buleleng

**Ni Made Rousmini, S.Sos.M.AP**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 196505261985032005

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PARIWISATA KABUPATEN BULELENG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :  08.00 – 12.00\*

13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Jenis kelamin :  L  P

Usia : .....tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : .....

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<b>P*)</b>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<b>P*)</b>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<b>P*)</b>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<b>P*)</b>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<b>P*)</b>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<b>P*)</b>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<b>P*)</b>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<b>P*)</b>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<b>P*)</b>		