

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN POLEWALI MADAR
TAHUN 2019

A. Pendahuluan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2019 ini merupakan survey yang dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini merupakan upaya mengidentifikasi detail-detail pola pelayanan publik yang dilakukan pada beberapa jenis pelayanan. Beberapa jenis pelayanan yang menjadi fokus Survey diantaranya Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), Terminal Wonomulyo, Rekomendasi Pelataran.

Kalau dilihat dari hasil survey yang dilakukan, ada beberapa catatan terutama pada kenyamanan fasilitas pelayanan dan kepastian waktu. Ini tentu terkait dengan alokasi komitmen pada pemenuhan fasilitas yang memberikan peluang perubahan-perubahan pada tahun berikutnya. Seperti pada pelayanan PKB yang sekarang dalam poses membenahan modernisasi alat pengujian. Dengan itu, diharap dapat memudahkan pengguna jasa dalam pengecekan dan transparansi pelayanan.

Belajar dari hasil survey ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun-tahun yang akan datang. Perubahan yang ada semoga membuat kita lebih arif dalam melihat segala perubahan.

B. Tahapan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1. Persiapan

Dalam tahap ini dilakukan penetapan waktu pelaksanaan, persiapan bahan-bahan yang diperlukan dan penetapan jumlah responden yang akan disurvey.

a. Penetapan waktu pelaksanaan survey

Waktu pelaksanaan survey dimulai dari tanggal 10 Juni 2019 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	10 Juni – 12 Juni 2019
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	13 Juni – 15 Juli 2019
3	Pengolahan Data	16 – 22 Juli 2019
4	Penyusunan dan Pelaporan	23 – 30 Juli 2019

b. Persiapan bahan dan alat pendukung survey

Dalam rangka pelaksanaan survey perlu dipersiapkan bahan-bahan yang diperlukan sesuai kebutuhan, antara lain format kuesioner, format pengumpulan data dan lain-lain yang dianggap perlu.

c. Penetapan jumlah responden, lokasi dan tehnik pelaksanaan survey

Untuk akurasi hasil yang didapatkan, jumlah responden yang disurvei sebanyak 150 orang responden, jumlah tersebut sesuai dengan yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Polewali Mandar dengan dasar “ (Jumlah Unsur + 1) x 10 atau (14 +1) x10 = 150 Responden. Responden dipilih secara acak.

Lokasi pengumpulan data melalui survey, dilaksanakan di di Terminal Wonomulyo, PKB dan Kantor Dishub Polewali Mandar. Surveyor berasal dari pegawai Dinas Pehubungan Kabupaten Polewali Mandar.

2. Pelaksanaan Survey

Survey dilaksanakan mulai dari tanggal 10 Juni sampai 30 Juli 2019.

3. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 14 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = 1 = 0,071$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai IKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsure yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus : IKM unit pelayanan x 25

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,73	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,74 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,25 – 100,00	A	Sangat Baik

b. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan rumus :

- Jumlah nilai per-unsur pelayanan = skor x frekuensi
- Jumlah nilai rata-rata per-unsur = $\frac{\text{Jumlah nilai per-unsur pelayanan}}{\text{Responden}}$
- Nilai indeks = total jumlah nilai rata-rata

C. Hasil Survey

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan jumlah nilai sebagai berikut :

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
457	455	456	449	455	456	444	454	453	455	456	454	452	510

JUMLAH NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN													
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
3,0	3,0	3,0	2,9	3,0	3,0	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,4

JUMLAH NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN x 0,071													
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2

Dari data table tersebut setelah diolah menggunakan rumus didapatkan nilai seperti di bawah ini :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = nilai indeks x 25 = 2,8 x 25 = 70
- b. Mutu pelayanan = B
- c. Kinerja unit pelayanan = Baik

D. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	132
2	Perempuan	18
Jumlah		150

2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SD	0
2	SMP	38
3	SMU	112
4	D3	0
5	S1	0
6	S2	0
Jumlah		150

3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	0
2	Pegawai Swasta	0
3	Wiraswasta	52
4	Lainnya	98
Jumlah		150

E. Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pertanyaan

Pilihan Responden_Tingkatan Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	1	2	0	0	10
3	143	145	142	145	145	144	136
4	7	5	7	3	5	6	4

Pilihan Responden_Tingkatan Penilaian	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	2	1	0
3	146	147	145	144	138	144	90
4	4	3	5	6	10	5	60

Dari tabel karakteristik Jawaban Responden di atas, didapatkan ada 4 unsur yang terdapat pendapat responden yang menyatakan bahwa :

- Kejelasan dan Kepastian petugas melayani (U3) : 1 responden menyatakan masih kurang jelas.
- Kedisiplinan petugas dalam melayani (U4) : 2 responden menyatakan masih belum disiplin
- Kecepatan Pelayanan (U7) : 10 responden menyatakan masih kurang cepat, ini terkait dengan kepastian.
- Ketepatan Pelaksanaan dan jadwal waktu Pelayanan (U12) : 2 responden masih menyatakan kadang-kadang tepat.
- Kenyamanan lingkungan (U13) : 1 masih menyatakan kurang nyaman.

Hasil di atas terkait beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur, terutama tingkat pendidikan responden dan jenis pekerjaan. Beberapa hal kekurangan di atas akan kami usahakan ada perubahan pada masa yang akan datang.

F. Kesimpulan

Dari hasil survey yang dilaksanakan pada tahun 2019 menghasilkan nilai baik dalam proses kinerja yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Polewali Mandar. Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada “pelanggan” dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Polewali Mandar dan berbagai stakeholder.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Polewali Mandar. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.



KEPALA DINAS

Drs. H. AKSAN AMRULLAH, MM
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 197403061993021001