

## LAPORAN SURVEY INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

### BAB I PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut Puspomad melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### B. Tujuan dan Sasaran

Survei indeks kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada masyarakat pencari keadilan meningkatkan kredibilitas dan transparansi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Puspomad. Adapun sasaran-sasaran survei indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Puspomad;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puspomad; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Staltahmil Puspomad.

#### C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Staltahmil Puspomad dilaksanakan pada bulan Januari 2019.

#### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Staltahmil Puspomad, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*;

2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survey;
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal;
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada Tim Survei;
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data;
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data; dan
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Staltahmil Puspomad, antara lain: pencari keadilan, Tahanan Militer, pengunjung Staltahmil, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini (dataterlampir).

### **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari 14 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Kejelasan Petugas Pelayanan. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan. Kedisiplinan Petugas Pelayanan adalah Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan. Tanggungjawab Petugas pelayanan adalah Kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Kecepatan Pelayanan. Kecepatan Pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Staltahmil Puspomad;
8. Keadilan mendapatkan Pelayanan. Keadilan mendapatkan Pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas. Kesopanan dan Keramahan Petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/warga binaan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran Sikap Pelayanan. Kewajaran Sikap petugas pelayanan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/warga binaan tidak berlebihan/over acting dan tidak mengada-ada;
11. Kepastian Biaya Pelayanan. Kepastian Biaya Pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian Jadwal Pelayanan. Kepastian Jadwal Pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan Lingkungan. Kenyamanan Lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan; dan
14. Keamanan Pelayanan. Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan staltahmil puspomad dalam melakukan pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga penerima layanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Staltahmil Puspomad ini digunakan analisis statistic deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 14 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Staltahmil Puspomad ditentukan sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

NO	MUTU PELAYANAN	NORMA SKOR	
		SKALA 100	SKALA 1-4
1	2	3	4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00

1	2	3	4
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

### BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 30. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Puspomad dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Staltahmil Puspomad sebesar 91,775 berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 s.d. 100,00).

Hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) tersebut di atas, terdiri dari 14 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap keempatbelas ruang lingkup tersebut.

**Tabel 2**  
**Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran**

NO	RUANG LINGKUP	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1	2	3	4	5
1.	Persyaratan	3,66	Sangat baik	10
2.	Prosedur	3,73	Sangat baik	7
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,76	Sangat Baik	6
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,63	Sangat Baik	12
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,76	Sangat Baik	5
6.	Kemampuan petugas	3,66	Sangat Baik	11
7.	Kecepatan pelayanan	3,90	Sangat Baik	1
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,83	Sangat Baik	3
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,90	Sangat Baik	2
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,80	Sangat Baik	4
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,73	Sangat Baik	8
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,73	Sangat Baik	9
13.	Kenyamanan lingkungan	3,40	Sangat Baik	14
14.	Keamanan pelayanan	3,60	Sangat Baik	13

#### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,66 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “**Sangat Baik**” dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut

**Tabel 3**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Mudah	4	20	66,7
2.	Mudah	3	10	33,3
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>30</b>	<b>100,0</b>

### B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,73 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori "**Sangat Baik.**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Baik	4	24	80
2.	Baik	3	4	13,3
3.	Cukup Baik	2	2	6,7
4.	Tidak Baik	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>30</b>	<b>100,0</b>

### C. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,76, berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup kejelasan petugas pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup kejelasan petugas pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 5**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kejelasan petugas Pelayanan**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Jelas	4	25	83,3
2.	Jelas	3	3	10
3.	Kurang Jelas	2	2	6,7
4.	Tidak Jelas	1	0	0
		<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

#### D. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan layanan kepada penerima layanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,63 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “**Sangat Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup kedisiplinan petugas pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup kedisiplinan petugas disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 6**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kedisiplinan petugas**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Disiplin	4	20	66,7
2.	Disiplin	3	9	30
3.	Kurang Disiplin	2	1	3,3
4.	Tidak Disiplin	1	0	0
		<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

#### E. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Taggungjawab Petugas pelayanan adalah kejelasan tanggungjawab dan wewenang petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,76 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “**Sangat Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Tanggungjawab petugas pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Tanggungjawab petugas pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 7**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Tanggungjawab Petugas Layanan**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Bertanggungjawab	4	23	76,7
2.	Bertanggungjawab	3	7	23,3
3.	Kurang Bertanggungjawab	2	0	0
4.	Tidak Bertanggungjawab	1	0	0
Jumlah			<b>30</b>	<b>100,0</b>

#### F. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,66 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00, kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kemampuan petugas pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kemampuan petugas pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 8**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kemampuan Petugas**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Mampu	4	21	70
2.	Mampu	3	8	26,7
3.	Kurang Mampu	2	1	3,3
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
Jumlah			<b>30</b>	<b>100,0</b>

#### G. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah target waktu dalam memberikan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan penyelenggara pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,90 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup perilaku Kecepatan Pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kecepatan Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 9**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kecepatan Pelayanan**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Cepat	4	27	90
2.	Cepat	3	3	10
3.	Kurang Cepat	2	0	0
4.	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			<b>30</b>	<b>100,0</b>

#### H. Keadilan mendapatkan pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan adalah melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Keadilan mendapatkan pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Keadilan mendapatkan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini Tabel 10 kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad Ruang Lingkup: Keadilan mendapatkan pelayanan.

**Tabel 10**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Keadilan mendapatkan Pelayanan**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Adil	4	26	86,7
2.	Adil	3	3	10
3.	Kurang Adil	2	1	3,3
4.	Tidak Adil	1	0	0
Jumlah			<b>30</b>	<b>100,0</b>



## I. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas, adalah Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,90 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas, berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas disajikan pada tabel berikut ini

**Tabel 11**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesopanan dan Keramahan petugas**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Sopan dan ramah	4	27	90
2.	Sopan dan Ramah	3	3	10
3.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			<b>30</b>	<b>100,0</b>

## J. Kewajaran Sikap Petugas

Kewajaran Sikap petugas, adalah Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara wajar, tidak mengada-ada serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,80 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kewajaran Sikap petugas, berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kewajaran Sikap Petugas disajikan pada tabel berikut ini

**Tabel 12**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kewajaran Sikap petugas**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Wajar	4	25	83,3
2.	Wajar	3	4	13,3
3.	Kurang Wajar	2	1	3,4
4.	Tidak Wajar	1	0	0
Jumlah			<b>30</b>	<b>100,0</b>

### K. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian Biaya Pelayanan, adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,73 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kepastian Biaya Pelayanan, berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kepastian Biaya Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini

**Tabel 13**  
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kepastian Biaya Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Selalu Sesuai	4	24	80
2.	Banyak Sesuainya	3	4	13,3
3.	Kadang kadang Sesuai	2	2	6,7
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			<b>30</b>	<b>100,0</b>

### L. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian Jadwal Pelayanan, adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,73 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kepastian jadwal pelayanan, berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kepastian Jadwal Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini

**Tabel 14**  
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kepastian Jadwal Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Selalu tepat waktu	4	23	76,7
2.	Banyak tepatnya	3	6	20
3.	Kadang kadang tepat	2	1	3,3
4.	Selalu tidak tepat waktu	1	0	0
Jumlah			<b>30</b>	<b>100,0</b>

### M. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan Lingkungan, adalah Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,40 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan, berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan disajikan pada tabel berikut ini

**Tabel 15**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kenyamanan Lingkungan**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Nyaman	4	19	63,5
2.	Nyaman	3	10	33,5
3.	Kurang Nyaman	2	1	3
4.	Tidak Nyaman	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>30</b>	<b>100,0</b>

### N. Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan, adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan Staltahmil Puspomad dalam melakukan pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,60 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Keamanan Pelayanan, berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Staltahmil Puspomad, ruang lingkup Keamanan Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 16**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Keamanan Pelayanan**

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	2	3	4	5
1.	Sangat Aman	4	20	66,6
2.	Aman	3	8	26,7
3.	Kurang Aman	2	2	6,7
4.	Tidak Aman	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>30</b>	<b>100,0</b>

## BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Staltahmil Puspomad sebesar 91,775 dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Staltahmil Puspomad berada pada kategori “ **Sangat Baik** “;
2. Prosedur Pelayanan di Staltahmil Puspomad berada pada kategori “ **Sangat Baik** “;
3. Kejelasan petugas pelayanan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “;
5. Tanggungjawab petugas Pelayanan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “;
6. Kemampuan petugas Pelayanan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “;
7. Kecepatan Pelayanan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “;
8. Keadilan mendapatkan Pelayanan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “;
9. Kesopanan dan keramahan petugas di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “;
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “;
11. Kepastian biaya pelayanan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “;
12. Kepastian jadwal pelayanan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ “ **Sangat Baik** “;
13. Kenyamanan lingkungan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “; dan
14. Keamanan pelayanan di Staltahmil Puspomad pada kategori “ **Sangat Baik** “.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Rustahmil di Staltahmil Puspomad, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “**Kecepatan waktu Pelaksanaan pelayanan**” disusul ruang lingkup “**Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**”

## B. Rekomendasi

Kepada Satker Jajaran Puspomad dan seluruh Personel di Staltahmil Puspomad, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup kenyamanan lingkungan pelayanan, keamanan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan. berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik namun masih pada urutan bawah. Ruang lingkup yang lain, juga perlu ditingkatkan.

## C. REFFRENSI :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; dan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### ANALISA DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN RUSTAHMIL

Nama Instansi : Staltahmil Puspomad  
Alamat : Cimanggis Depok Jawa Barat

NO RESP	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN														KET
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
6	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	
7	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
8	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
9	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
10	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	
15	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
17	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
22	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	
28	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	
30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
	<b>110</b>	<b>112</b>	<b>113</b>	<b>109</b>	<b>113</b>	<b>110</b>	<b>117</b>	<b>115</b>	<b>117</b>	<b>114</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>102</b>	<b>108</b>	

NO RESP	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN														KET	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18
Jumlah	110	112	113	109	113	110	117	115	117	114	112	112	102	108		
NRR per RL	3,66	3,73	3,76	3,63	3,76	3,66	3,90	3,83	3,90	3,80	3,73	3,73	3,40	3,60		
NRR Tertimbang	0,259	0,264	0,266	0,238	0,269	0,259	0,276	0,271	0,276	0,269	0,264	0,264	0,241	0,255	3,671	33.19
<b>IKM UNIT PELAYANAN = 91,775</b>																

**Keterangan :**

RL = Ruang Lingkup Pelayanan

-NRR = Nilai rata-rata

-IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/14)

**IKM UNIT PELAYANAN : 91,775****Kategori : SANGAT BAIK**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**PUSAT POLISI MILITER ANGKATAN DARAT**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014**

Jakarta, Februari 2019

a.n. Komandan Puspomad  
Sekretaris,

Selaku Ketua Tim Survei  
Peningkatan Layanan Publik  
Kabagter Setpuspomad,

Sudirman  
Kolonel Cpm NRP 31749

Hartono, S.H., M.H.  
Letnan Kolonel Cpm NRP 33938

## **LAPORAN SURVEI**

### **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE JANUARI 2019**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014**

## **PUSAT POLISI MILITER ANGKATAN DARAT**

**Jln Merdeka Timur No 17 Jakarta Pusat Telp. (021) 3843766 – 3458041 EXT 178**