

SURVEI INDEX KEPUASAN MASYARAKAT 2015 HASIL PENGUKURAN

Hasil Pengukuran

Pada periode pengukuran Semester I Tahun 2015, Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 150 (seratus lima puluh) responden.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1:

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	A	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,75 – 62,50	B	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	C	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100	D	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah responden : 150 responden
- b. Nilai interval IKM : 81,674
- c. Kategorisasi Mutu Pelayanan : **D** Dengan kategori **sangat baik**

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2:

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Prosedur pelayanan	3
2	Persyaratan pelayanan	3
3	Kejelasan petugas pelayanan	3
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3
6	Kemampuan petugas pelayanan	3
7	Kecepatan Pelayanan	3
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3
10	Kewajaran biaya pelayanan	3
11	Kepastian biaya pelayanan	3
12	Kepastian jadwal pelayanan	3
13	Kenyamanan lingkungan	3
14	Keamanan pelayanan	3

Berdasarkan hasil survey, nilai rata-rata tertinggi berada pada unsur pelayanan kenyamanan lingkungan, sedangkan nilai rata-rata terendah berada pada unsur pelayanan Keadilan mendapatkan pelayanan.