

LAPORAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)

**DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG
KABUPATEN BANTUL**

SEMESTER II TAHUN
2018



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul Tahun 2018.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi masyarakat/instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik. Pada tahun 2018 ini Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul bekerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul selaku pembina pelayanan publik telah melaksanakan kegiatan survei Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) dengan mengambil responden dari masyarakat dan instansi terkait sebagai penerima pelayanan publik.

Melalui hasil survey ini yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Pertanahan dan Tata Ruang pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Bantul, Januari 2019
Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
Kabupaten Bantul


Ir Isa Fudi Hartomo.MT
NIP. 196805051996331003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	4
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
1.4. Manfaat.....	5
1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai.....	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Ruang Lingkup.....	7
2.2 Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	7
2.3 Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	8
2.4 Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	10
2.5 Jumlah dan Jenis Responden.....	11
2.6 Metode Pengumpulan Data.....	11
2.7 Metode Pengolahan Data.....	12
2.8 Pengujian Kualitas Data.....	13
2.9 Penyusunan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	14
BAB III LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS MASYARAKAT (IKM)	15
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	19
L A M P I R A N	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	13
Tabel 3.4 Hasil Nilai Rata-rata IKM per Unsur Pelayanan.....	16

DAFTAR GRAFIK

Gambar Grafik 3.1 Hasil Nilai Rata-rata IKM per Unsur Pelayanan.....16

DAFTAR LAMPIRAN

1. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud. Oleh karena itu kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu kegiatan upaya peningkatan pelayanan publik dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Oleh karena itu untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan penilaian atas kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan melibatkan masyarakat untuk menilainya. Penilaian atas kinerja pelayanan tersebut selaras dengan pasal 38 ayat 1 dan ayat 3 dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Kualitas dari pelayanan publik sendiri yang dilakukan oleh pemerintah merupakan titik tolak menuju terciptanya tata kelola

pemerintah yang baik atau *good governance*. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Disamping itu melalui data indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki pengertian adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul, maka mulai Januari 2017 dalam rangka menangani urusan Pertanahan dan Tata Ruang dibentuklah Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang .

Sesuai dengan perda tersebut, Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang Pertanahan Dan Tata Ruang yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, yang mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga pemerintahan daerah dan tugas pembantuan di bidang Pertanahan Dan Tata Ruang .

Adapun susunan organisasi Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul menurut Peraturan Bupati Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset,
3. Bidang Pertanahan , terdiri dari :
 - a. Seksi Inventarisasi dan Identifikasi Pertanahan;
 - b. Seksi Pemanfaatan Pertanahan;
 - c. Seksi sengketa Tanah.
4. Bidang Pengaturan dan Pembinaan Tata Ruang terdiri dari :
 - a. Seksi Pengaturan Tata Ruang Wilayah dan Tata Ruang Rinci;
 - b. Seksi Pengaturan Tata Bangunan dan Tata Lingkungan; dan
 - c. Seksi Pembinaan Tata Ruang.
5. Bidang Pelaksanaan dan Pengawasan :
 - a. Seksi Administrasi dan Pengendalian Pertanahan;
 - b. Seksi Pelaksanaan dan Pengawasan Tata Ruang; dan
 - c. Seksi Data dan Informasi.
6. Unit Pelaksana Teknis (UPT).
7. Kelompok Jabatan Fungsional.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
3. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul,

4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 65 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.
5. Peraturan Bupati Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul.

1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul secara periodik;
3. Mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang melalui data dan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
4. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; dan
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul

1.4. Manfaat

Melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan menyediakan data IKM secara periodik yang memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya kelemahan atau kekurangan atas kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul secara periodik;
3. Diketahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul melalui data dan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
4. Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; dan
5. Masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan publik Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul.

1.5. Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul .

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul, sehingga Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dilaksanakan pada pelayanan yang diselenggarakan. Pada periode tahun 2018 semester II, Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul membagikan kuesioner kepada responden yang menerima pelayanan publik yaitu masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul. Dari kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada tahun 2018 semester II dan sebagai motivasi Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2 Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut :



2.3. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik dengan cara membagikan kuisisioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul. Dalam kuisisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 14 unsur yang "*relevan valid*" dan "*reliabel*" sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini 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, ke-14 unsur minimal yang harus ada dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggungjawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;

2.4. Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah. Kuesioner yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah yang terbagi dalam 3 bagian yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang dibutuhkan untuk menganalisa profil responden dalam memberikan penilaian atas pelayanan publik yang dilaksanakan.

Bagian II : identitas pencacah berisi data pencacah (tidak diisi oleh masyarakat)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat yang diberikan oleh penerima pelayanan sebagai responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai dalam kuesioner secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dikategorikan yaitu sebagai berikut :

- **Tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
- **Kurang Baik** diberi nilai persepsi 2;
- **Baik** diberi nilai persepsi 3; dan
- **Sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

2.5. Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul .Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sejumlah 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

2.6. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang dibagikan kepada orang, masyarakat pada tahun 2018 semester II.

2.7. Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 14, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,0714$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

2.8. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada nomor 2.4. Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

2.9. Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “*excel*” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
2. Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkategorikan nilai IKM dengan menggunakan tabel sebagaimana diatas.

BAB III

LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Pengukuran Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) pada Semester II tahun 2018 merupakan tahun kedua dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul sesuai dengan tugas, pokok dan tata kerja yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 111 Tahun 2016. Adapun penerima pelayanan publik yang diberikan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang adalah orang, masyarakat dan instansi pemerintah.

Pada periode pengukuran Semester II Tahun 2018, Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul pengukuran Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) mengambil responden sejumlah 150 (seratus lima puluh) responden. Survey Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) dilakukan dalam rangka menilai kualitas kinerja pelayanan di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang dengan mengedarkan kuesioner kepada pengguna layanan yang datang.

Kuesioner yang telah diedarkan kepada responden, responden telah mengisi identitas responden dan memberi penilaian kinerja pelayanan dari masing-masing unsur, maka data yang diperoleh dari pengisian kuesioner tersebut adalah **Data Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**.

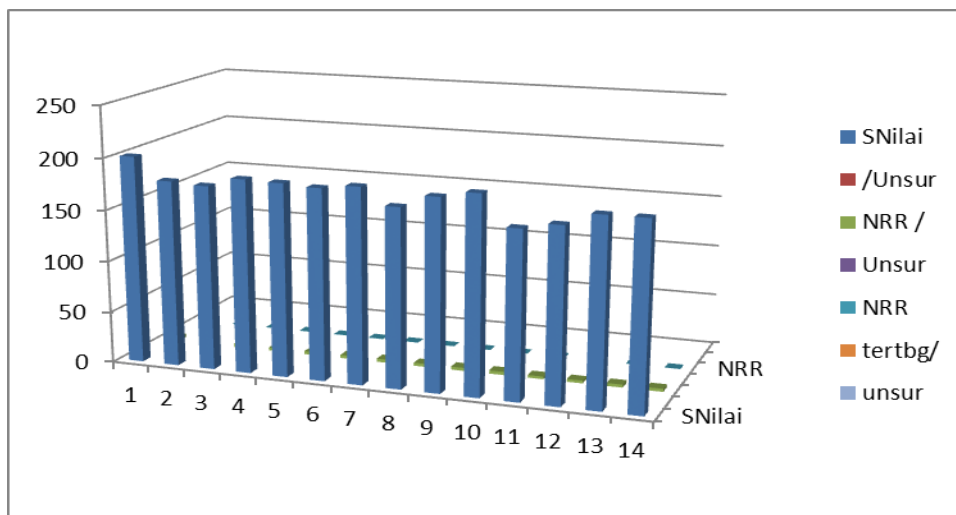
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memberi gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang sebagai penyelenggara pelayanan dengan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul.

Nilai IKM hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan pada bulan pada semester II Tahun 2018 dengan menggunakan 14 unsur sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan jumlah 150 responden sebagai penerima pelayanan publik dapat diperoleh data sebagai berikut :

Tabel...Hasil rata-rata per unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Proses pelayanan	3.473
U3	Persyaratan Pelayanan pelayanan	3.324
U2	Prosedur pelayanan	3.311
U4	Kejelasan dan Kepastian pelayanan	3.340
U5	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.367
U6	Tanggungjawab petugas pelayanan	3.385
U7	Kemampuan Petugas pelayanan	3.387
U8	Kecepatan mendapatkan pelayanan	3.228
U9	Keadilan Mendapatkan pelayanan	3.340
U10	Kesopanan dan Keramahan pelayanan	3.393
U11	Informasi pelayanan	3.060
U12	Kepastian biaya pelayanan	3.233
U13	Kepastian jadwal pelayanan	3.322
U14	Keamanan pelayanan	3.367

Gambar Grafik 3.3
Hasil Nilai Rata-rata IKM per Unsur Pelayanan



Dari tabel dan gambar grafik sebagaimana tersebut diatas dengan menggunakan rumus sebagaimana telah diuraikan dalam bab II diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang yaitu sebagai berikut :

Nilai IKM = 82.592

Nilai IKM sebagaimana tersebut diatas terletak pada nilai interval konversi IKM antara 81,26 sampai 100,00 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang semester II tahun 2018 dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan “ A “** dengan **Kinerja Unit Pelayanan** adalah **SANGAT BAIK**. Apabila dilihat dari nilai rata-rata IKM untuk 14 (empat belas) unsur pelayanan sebagaimana pada tabel dan grafik tersebut diatas, unsur pelayanan **Proses Pelayanan dan Kesopanan Keramahan Petugas Pelayanan** dan **Kemampuan Petugas Pelayanan** menunjukkan angka tertinggi. Sedang nilai rata-rata IKM

yang terendah pada unsur pelayanan nomor sebelas yaitu unsur Informasi Pelayanan yang memerlukan perhatian khusus dalam pengembangan pelayanan kepada pengguna pada masa yang akan datang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 150 orang diperoleh **Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) Dinas Pertanahan dan Tata Ruang adalah sebesar 82.592** dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan “ A “** dan **Kinerja Unit Pelayanan** dengan katagori **SANGAT BAIK**. Sedang Nilai Rata-rata IKM per urusan pelayanan diperoleh sebesar **3,304**.

Nilai rata-rata IKM ke 14 (empat belas) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden diketahui bahwa unsur proses pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dan nilai terendah pada unsur informasi pelayanan.

Bantul, Januari 2019
Kepala Dinas Pertanahan dan Tata
Ruang
Kabupaten Bantul



Ir Isa Budi Hartomo, MT
NIP. 196305051996331003

LAMPIRAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
70	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
72	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3
77	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
78	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
81	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	2
82	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	3	4	4	3	3	4	3	1	2	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
146	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	521	492	490	501	505	501	508	481	501	509	456	485	485	505
NRR / Unsur	3,473	3,324	3,311	3,340	3,367	3,385	3,387	3,228	3,340	3,393	3,060	3,233	3,322	3,367
NRR tertbg/ unsur	0,247	0,236	0,235	0,237	0,239	0,240	0,240	0,229	0,237	0,241	0,217	0,230	0,236	0,239
IKM Unit pelayanan														*) 3,304
														**) 82,592

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 82,59

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik)** : 81,26 - 100,00
- B (Baik)** : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik)** : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik)** : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Proses pelayanan	3,473
U2	Prosedur pelayanan	3,324
U3	Persyaratan Pelayanan pelayanan	3,311
U4	Kejelasan dan Kepastian pelayanan	3,340
U5	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,367
U6	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,385
U7	Kemampuan Petugas pelayanan	3,387
U8	Kecepatan mendapatkan pelayanan	3,228
U9	Keadilan Mendapatkan pelayanan	3,340
U10	Kesopanan dan Keramahan	3,393
U11	Informasi pelayanan	3,060
U12	Kepastian biaya pelayanan	3,233
U13	Kepastian jadwal pelayanan	3,322
U14	Keamanan pelayanan	3,367

Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
Kabupaten Bantul



IR. ISA BUDI HARTOMO, MT

Pembina Tk. I IV/b

NIP. 19680505 199603 1 003