

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP LAYANAN PUBLIK

BIRO KERJA SAMA, HUKUM DAN HUMAS

LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA

TAHUN 2019



TIM PENYUSUN LAPORAN

PENANGGUNGJAWAB

Kepala Biro Kerja Sama, Hukum, dan Humas LIPI

Anggota:

Dyah Rachmawati Sugiyanto

Yudie Aprianto

Wijayanti Herlis Pratiwi



PENDAHULUAN

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, setiap instansi pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi tersebut dilakukan melalui tindakan survei, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat.

Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, tanggal 2 Mei 2014, mengatur tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada publik, juga turut berkewajiban menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat terkait pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. IKM diperlukan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah. Dengan Indeks Kepuasan ini, instansi pemerintah, dalam hal ini LIPI, memiliki alat kendali yang memadai untuk mengetahui aspirasi yang berkembang di masyarakat, khususnya masyarakat pengguna jasa dan produk dari LIPI.

Oleh karena itu, dengan melakukan evaluasi berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, diharapkan kelemahan yang ada dalam pelayanan publik dapat diperbaiki dan menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi LIPI. IKM Online LIPI dapat dilihat melalui link lipi.go.id/ikm

TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dari IKM LIPI adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan LIPI serta memberikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasarannya adalah mendapatkan nilai IKM BKHH LIPI Tahun 2019 yang meliputi:

- 1) Fakta dan keterangan faktual dari persepsi terkait pelayanan publik;
- 2) Evaluasi terhadap pelayanan publik yang dilakukan;
- 3) Partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 4) Perbaikan penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- 5) Penyelenggaraan pelayanan yang lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 6) Hasil penilaian dapat dijadikan bahan untuk pembuatan rencana dan pengambilan keputusan terkait layanan publik;



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan BKHH LIPI pada Tahun 2019

Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Biro Kerja Sama, Hukum, dan Humas LIPI pada tahun 2019 diolah secara online oleh tim pengelola IKM LIPI dengan jumlah responden IKM sebanyak 659 responden. Berikut tabel rinciannya:

Jumlah Total Responden yang Mengisi IKM terhadap Pelayanan BKHH LIPI Tahun 2019

| Bulan | Jumlah Responden IKM |
|------------------------|----------------------|
| Januari | 1 |
| Februari | 274 |
| Maret | 43 |
| April | 60 |
| Mei | 24 |
| Juni | 4 |
| Juli | - |
| Agustus | 30 |
| September | 208 |
| Oktober | 1 |
| November | 14 |
| Desember | - |
| Total Responden | 659 |

Dari data yang ada maka dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tiap unsur pertanyaan. Nilai ini dihitung dari jumlah nilai tiap respon yang dikalikan nilai kategori dan dibagi dengan jumlah responden. Selanjutnya, nilai Bobot Rata-rata tertimbang diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \text{Jumlah bobot} / \text{Jumlah unsur} = 1/9 = 0,1111$$

Untuk memperoleh Nilai IKM maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Jumlah nilai per unsur} / \text{jumlah unsur terisi} \times 0,1111$$

Untuk itu, didapat Nilai IKM dengan skor **3,451**. Kemudian, nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan:

Nilai Konversi IKM = Nilai IKM X 25

Dari nilai konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM BKHH LIPI yaitu **86,285** dengan indeks **3,451**. Sehingga secara kategori Mutu Pelayanan, Pelayanan LIPI termasuk dalam kategori **B**. Dengan demikian, kategori Kinerja Unit Pelayanan BKHH LIPI tahun 2019 adalah **BAIK**.

PENUTUP

Berdasarkan jumlah responden dari Survei IKM, secara umum penilaian masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan BKHH LIPI pada tahun 2019 tergolong **BAIK** dengan nilai IKM **86,285** dengan indeks **3,451** dan nilai mutu pelayanan **B (BAIK)**.

