

# LAPORAN HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



**KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA BARAT  
Jl. Jenderal Sudirman No. 644 Bandung 40183**



## **PENGANTAR**

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2019 ini dapat diselesaikan.

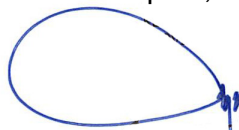
Tujuan pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran tentang nilai indeks terhadap kepuasan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban bahwa survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2019 telah dilaksanakan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2019 ini dilakukan kepada 100 responden dari beberapa unit pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

Pelaksanaan survei ini dapat terlaksana atas dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei sehingga survei ini bisa berjalan dengan lancar.

Semoga laporan ini dapat memberikan informasi dan menjadi bahan evaluasi serta memacu pencapaian kinerja yang lebih optimal dan akuntabilitas kinerja yang lebih tinggi. Amin.

Bandung,            Desember 2019  
Kepala,



**Drs. H.A. BUCHORI, MM**  
NIP. 196206121990031002

## DAFTAR ISI

PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN	3
D. RUANG LINGKUP	3
E. MANFAAT	4
F. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	4
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	7
A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	7
B. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS	9
BAB III ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	12
A. ANALISA MASALAH	12
B. PEMECAHAN MASALAH	12
C. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	13
D. SURVEI BERKESINAMBUNGAN	14
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	15
A. KESIMPULAN	15
B. SARAN	16

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan saat ini dinilai masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terbukti antara lain dengan masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan pihak-pihak yang menerima pelayanan baik langsung maupun tidak langsung. Pengaduan/keluhan tersebut dapat berupa prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman serta masih banyak dijumpai pelayanan yang diskriminatif.

Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang serius dan terus menerus serta dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat serta mengetahui sejauh mana kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan, maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM 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.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tidak terlepas dari penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya diperlukan evaluasi dan perbaikan yang terus menerus agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mengukur kinerja dan upaya perbaikan itulah, maka dilaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2019.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi

sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);

4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat dan bertujuan untuk melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap pelayanan publik di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.

### **D. RUANG LINGKUP**

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan terbatas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, dengan jumlah responden sebanyak 100 yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

Jawa Barat. Responden tersebut diambil dari pihak-pihak yang menerima pelayanan dari beberapa unit pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat, diantaranya pelayanan pendidikan Madrasah, Pendidikan Agama Islam (PAIS), keuangan serta pelayanan umum.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden terdiri dari 14 unsur/pertanyaan yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

#### **E. MANFAAT**

Dengan dilaksanakannya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **F. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur



minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah 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. Tanggung jawab 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.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini untuk selanjutnya diaplikasikan dalam bentuk survei kepuasan masyarakat, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. (kuesioner terlampir)

b. Bagian dari Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
- 2) Bagian II : Identitas pengumpul data berisi nama dan NIP pihak pengumpul data.
- 3) Bagian III : Pendapat responden tentang pelayanan publik/ mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan nilai persepsi sebagai berikut:

- 1) Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat baik diberi nilai persepsi 4

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 100 responden, yang dipilih secara acak (*random sampling*) dengan cakupan bagian masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari aparaturnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Lokasi pengumpulan data digali dari wilayah Provinsi Jawa Barat.
- 2) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 13 hari kerja.

3. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

a.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut:

b.

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

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

c.

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

## B. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, disusun sebagai berikut:

### 1. Indeks per unsur pelayanan

Dari 100 (seratus) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, nilai rata-rata per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Kemudahan prosedur pelayanan	2,98
2	Persyaratan pelayanan	3,10
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,21
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,15
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,25
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,26
7	Kecepatan pelayanan	3,03
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,17

9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,25
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,17
11	Kesesuaian biaya yang dibayar	3,31
12	Ketepatan jadwal	3,13
13	Kenyamanan lingkungan	3,19
14	Keamanan pelayanan	3,27

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(0,21 \times 0,071) + (0,22 \times 0,071) + (0,23 \times 0,071) + (0,22 \times 0,071) + (0,23 \times 0,071) + (0,23 \times 0,071) + (0,22 \times 0,071) + (0,23 \times 0,071) + (0,23 \times 0,071) + (0,23 \times 0,071) + (0,24 \times 0,071) + (0,22 \times 0,071) + (0,23 \times 0,071) + (0,23 \times 0,071)$$

**= 3,16 (nilai indeks)**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar = 3,16 x 25 = **78,93**
- Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dibawah ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76- 2,50	43,75 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	<b>62,51 – 81,25</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik
---	-------------	----------------	---	-------------

- c. Maka mutu pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat bernilai **B** atau memiliki kinerja pelayanan **Baik**.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yakni kepastian jadwal, kecepatan pelayanan serta kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diterapkan di semua jenis pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### **BAB III**

## **ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

### **A. ANALISA MASALAH**

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dalam pelaksanaannya menemui berbagai masalah yang disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan pengalaman dan evaluasi yang diperoleh, faktor penyebab timbulnya masalah tersebut antara lain:

1. Kurangnya keseriusan dan obyektifitas responden/masyarakat dalam memberikan pendapatnya, penyebabnya:
  - a. Kurangnya pemahaman responden tentang pentingnya hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
  - b. Kurangnya kepercayaan responden terhadap upaya perubahan paradigma dan peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur;
  - c. Kurangnya pemahaman responden tentang pertanyaan yang diberikan.
2. Kurangnya pengalaman petugas dalam melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penyebabnya:
  - a. Petugas yang melakukan survei belum pernah mengikuti pelatihan teknis mengenai survei sehingga belum memahami dengan baik tupoksinya;
  - b. Kurangnya petugas dalam memberikan penjelasan tentang kuesioner kepada responden yang mengalami kesulitan dalam mengisi kuesionernya.

### **B. PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka alternatif pemecahan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya



meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;

2. Perlunya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung untuk terciptanya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.
3. Perlu adanya peningkatan SDM aparatur melalui seminar, pelatihan maupun diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### **C. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Pemantauan dan Evaluasi
  - a. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat perlu menunjuk 1 (satu) unit pemantau yang independen untuk melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
  - b. Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berkesinambungan agar menghasilkan data yang valid serta rekomendasi kepada pimpinan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan publik.
2. Pelaporan
  - a. Unit pemantau melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja unit pelayanan kepada pimpinan yang bersangkutan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
  - b. Rencana serta tindak lanjut yang akan dilakukan perlu dipublikasikan kepada masyarakat dalam upaya peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan;

- c. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dapat melakukan konsultasi dengan kementerian PAN Cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik.

#### **D. SURVEI BERKESINAMBUNGAN**

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3(tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Hasil pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama ± 13 Hari mulai tanggal 8 s.d 20 Desember 2019, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat secara umum mencerminkan tingkat **Kualitas yang Baik (B)**. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata ke-14 unsur pelayanan berada pada nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat setelah dikonversikan yaitu **78,93** nilai tersebut berada pada nilai interval konversi IKM 62,51 – 81,25. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat adalah **Baik**.
3. Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
4. Masyarakat diharapkan ikut mendukung peningkatan pelayanan publik ini salah satunya dengan cara mempermudah aparatur

dengan melengkapi syarat berkas-berkas layanan yang dibutuhkan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan publik.

## **B. SARAN**

Pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat diharapkan membentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang independen, *capable*, dan memiliki kredibilitas, maka hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan lebih valid dan akuntabel.