

**PENGUKURAN KINERJA LAYANAN JASA :  
STUDI KASUS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PUSAT  
PENGEMBANGAN TEKNOLOGI TEPAT GUNA LIPI SUBANG**

**Maflahah<sup>1\*</sup>, Yanu Endar Prasetyo<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sosiologi, Universitas Sebelas Maret, Jl Ir. Sutami No 36A Surakarta

<sup>2</sup>Pusat Pengembangan Teknologi Tepat Guna-LIPI, Jl KS Tubun No 5 Subang

\*Email : maflahah3@gmail.com

**Abstrak**

*Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan karena belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. IKM penting disusun untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga kemasyarakatan. IKM juga menjadi salah satu tolak ukur dalam mengukur keberhasilan atau kegagalan instansi atau lembaga pemerintah sebagai pelayan publik. Studi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana IKM terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Pusat Pengembangan Teknologi Tepat Guna, LIPI Subang. Unsur layanan jasa yang dinilai antara lain : (1) unsur prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelaksanaan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, dan (14) unsur keamanan pelayanan. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Kesimpulannya, unsur kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai IKM paling tinggi sebesar 3,37 dengan rentang nilai IKM 1 sampai 4. Sedangkan unsur prosedur pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM paling rendah sebesar 3,18. Secara umum layanan jasa di Pusbang TTG LIPI Subang dinilai memuaskan dengan nilai rata-rata IKM sebesar 3,26.*

**Kata kunci:** *Indeks Kepuasan Masyarakat, Layanan Jasa, Pengukuran Kinerja, Teknologi Tepat Guna*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang belum optimal ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat. Akibatnya dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia “dianggap” masih belum baik dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk yang dikutip oleh Frederik Mote dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan bahwa secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik (Dwiyanto: 2003).

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya (MenPAN: 2004). Data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks kepuasan masyarakat juga penting disusun untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga kemasyarakatan. Idealnya, pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilakukan setiap 6 bulan sekali sehingga perkembangan layanan selalu bisa di perbarui.

Pusat Pengembangan Teknologi Tepat Guna (Pusbang TTG) Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) merupakan salah satu instansi pemerintah yang seringkali bersentuhan langsung

dengan masyarakat. Layanan jasa yang disediakan oleh Pusbang TTG bertujuan untuk mempermudah kinerja lembaga dan kaitannya dengan masyarakat sebagai pengguna layanan jasa, khususnya di bidang Teknologi Tepat Guna (TTG). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Pusbang TTG LIPI Subang sebagai salah satu lembaga pemerintah penyedia layanan publik wajib melakukan survei tentang indeks kepuasan masyarakat.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori “*The triangle of balance in service quality*” dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *interpersonal component*, *procedures environment/process component*, and *technical/professional component* guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah dan masyarakat menjadi dua bagian yang saling membutuhkan satu sama lain. Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bagian penting dalam mengukur kinerja pemerintah dan juga sebagai bentuk kontrol dari masyarakat sehingga pemerintah sebagai penyedia layanan publik terus melakukan perbaikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan jasa yang ada di pusat pengembangan teknologi tepat guna LIPI Subang? Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat IKM terhadap layanan jasa yang ada di pusat pengembangan teknologi tepat guna LIPI Subang. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah : (1) Sebagai data yang menjelaskan indeks kepuasan masyarakat terhadap pusat pengembangan teknologi tepat guna LIPI Subang. (2) Sebagai bahan rekomendasi bagi pusat pengembangan teknologi tepat guna LIPI Subang dalam usaha memperbaiki kinerja pelayanan publik. (3) Sebagai referensi dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat periode selanjutnya.

## 2. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dimana dalam penelitian kuantitatif data yang dikumpulkan merupakan informasi yang berkaitan dengan angka dan segala sesuatu yang dapat diukur. Lokasi yang dijadikan penelitian adalah di Pusbang TTG LIPI Subang yang memiliki layanan jasa PASTI CEPAT (Profesional, Adaptif, Scientific integrity, Teamwork, Inovatif, Cekatan, Efisien, Praktis, Andal, Tuntas). Waktu penelitian dimulai dari tanggal 12 Januari 2016 sampai 11 Februari 2016. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan penilaian/ pertimbangan peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitiannya (Hasan Mustofa: 2000). *Purposive sampling* atau sampel bertujuan merupakan sampel yang ditarik dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian (Slamet: 2001). Sampel dalam penelitian ini merupakan mitra jaringan Pusbang TTG LIPI Subang seperti UKM, dinas atau instansi dan lembaga yang menjadi mitra kerjasama Pusbang TTG LIPI Subang. Dalam penelitian ini di dapat sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Dari data yang terkumpul, peneliti akan menjelaskan dengan menggunakan tabel, grafik / diagram atas hasil perhitungan presentase tersebut untuk memudahkan dalam membaca data.

Metode penelitian menggunakan metode survei. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar angket kuesioner. Lembar angket kuesioner adalah lembar angket kepada subjek atau responden sesuai dengan tujuan penelitian. Tujuan dari pembuatan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat memuaskan sampai dengan sangat tidak memuaskan. Untuk kategori *sangat tidak memuaskan* diberi nilai persepsi **1**, *tidak memuaskan* diberi nilai persepsi **2**, *memuaskan* diberi nilai **3**, *sangat memuaskan* diberi nilai persepsi **4**. Sedangkan teknik analisis data di lakukan dengan 3 langkah yaitu pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, indeks kepuasan masyarakat disusun menggunakan rumus berikut :

$$\bar{X} \text{ tiap unsur} = \frac{\sum \text{nilai dalam 1 unsur}}{\sum \text{pertanyaan dalam 1 unsur}}$$

$$\text{Nilai IKM tiap unsur} = \frac{\sum \bar{X} \text{ tiap unsur}}{\sum \text{responden}}$$

$$\text{Nilai IKM total} = \frac{\sum \text{nilai IKM unsur}}{\sum \text{unsur}}$$

Penghitungan nilai akhir IKM berpedoman pada tabel berikut :

**Tabel 1: Interval Nilai IKM**

No	Nilai Interval	Interval Nilai IKM	
		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00- 1,75	D	Sangat tidak memuaskan
2	1,76- 2,50	C	Tidak memuaskan
3	2,51- 3,25	B	Memuaskan
4	3,26- 4,00	A	Sangat Memuaskan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapat secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat terhadap layanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Indeks kepuasan masyarakat di pusbang TTG LIPI Subang berarti tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna layanan jasa Pusbang TTG LIPI Subang terhadap pelayanan yang ada di lembaga ini. IKM berhubungan dengan kinerja lembaga baik oleh petugas pelayanan maupun lembaga itu sendiri. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya.

Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270) yang dikutip oleh Frederik Mote, yaitu : *“without costumers, the service firm has no reason to exist”*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): *“Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses”*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat.

Kepuasan kerja merupakan kombinasi aspek ekonomis, psikologis, sosiologis, kultural, aktualisasi diri, penghargaan, dan suasana lingkungan (Danim :2008). Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja petugas diukur dengan memberikan skor terhadap setiap indikator dalam bentuk pertanyaan antara lain : kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan, keterampilan, kerjasama dan ketepatan waktu.

Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever *et al* (2000) yang dikutip oleh Emayasila menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson *et al* (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah satu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

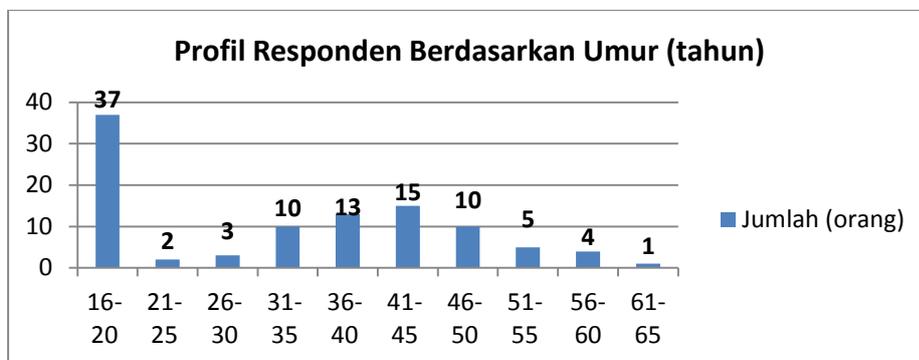
Abidin mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Sebuah lembaga layaknya seperti sebuah organisasi karena di dalamnya banyak mengerjakan cara-cara mengelola individu, kelompok, maupun masyarakat. Di dalamnya terdapat komponen - komponen yang saling berhubungan dan membentuk sebuah sistem lembaga. Perilaku

lembaga atau organisasi sangat diperlukan dalam memahami kehidupan kelembagaan setiap harinya. Perilaku organisasi mengkaji dampak perorangan, kelompok, dan struktur pada perilaku dalam organisasi untuk memperbaiki efektifitas organisasi (Luthans, 2005).

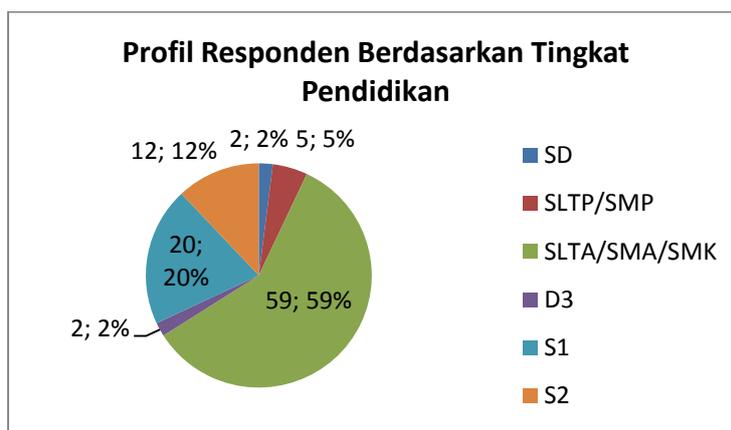
**3.1 Profil Responden**

Pengukuran IKM ini melibatkan 100 orang pengguna layanan jasa di Pusbang TTG LIPI. Berikut klasifikasi profil responden pengguna jasa layanan pusbang TTG LIPI Subang berdasarkan umur, tingkat pendidikan dan layanan yang digunakan.



**Gambar 1. Profil Responden Berdasarkan Umur (tahun)**

Pengguna layanan jasa TTG berkisar dari umur 16 tahun hingga 65 tahun. Rata-rata pengguna layanan berumur 16 sampai 20 tahun sebanyak 37% dari total responden yang dijadikan obyek penelitian.



**Gambar 2: Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Hampir semua jenis layanan jasa TTG digunakan. Pengguna layanan informasi sebanyak 21%, layanan narasumber 15%, layanan pelatihan 24%, layanan konsultasi 5%, layanan perpustakaan 5%, layanan kunjungan 13%, layanan maklon 3%, layanan pembuatan alat 7%, dan layanan jasa analisa 7%.

**3.2 Analisis Unsur-Unsur IKM**

Dalam penelitian mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pusbang TTG LIPI, terdapat 14 item yang dijadikan unsur penelitian. Unsur-unsur tersebut yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Dari data responden di dapatkan nilai-nilai setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

**Prosedur pelayanan**

Dalam unsur prosedur pelayanan, ada dua sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana prosedur pelayanan yang terselenggara oleh petugas Pusbang TTG LIPI terhadap anda

dan bagaimana kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan Pusbang TTG LIPI. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur prosedur pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 4% menyatakan tidak memuaskan, 74% menyatakan memuaskan, dan 22% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 3% menyatakan tidak memuaskan, 77% menyatakan memuaskan, dan 20% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,18 artinya layanan yang diberikan terkait prosedur pelayanan memuaskan.

#### ***Persyaratan pelayanan***

Dalam unsur persyaratan pelayanan, ada tiga sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi di Pusbang TTG LIPI, bagaimana keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan di Pusbang TTG LIPI, dan bagaimana efisiensi mengenai persyaratan pelayanan di Pusbang TTG LIPI. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur persyaratan pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 5% menyatakan tidak memuaskan, 68% menyatakan memuaskan, dan 27% menyatakan sangat memuaskan. Jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 4% menyatakan tidak memuaskan, 71% menyatakan memuaskan, dan 25% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan ketiga dalam unsur ini yaitu sebesar 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 2% menyatakan tidak memuaskan, 76% menyatakan memuaskan, dan 22% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,20 artinya layanan yang diberikan terkait persyaratan pelayanan memuaskan.

#### ***Kejelasan petugas pelayanan***

Dalam unsur kejelasan petugas pelayanan, ada dua sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan petugas Pusbang TTG LIPI terhadap anda dan bagaimana tanggung jawab petugas berkaitan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari anda. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur kejelasan petugas pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 2% menyatakan tidak memuaskan, 69% menyatakan memuaskan, dan 29% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 1% menyatakan sangat tidak memuaskan, 3% menyatakan tidak memuaskan, 61% menyatakan memuaskan, dan 35% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,29 artinya layanan yang diberikan terkait kejelasan petugas pelayanan sangat memuaskan.

#### ***Kedisiplinan petugas pelayanan***

Dalam unsur kedisiplinan petugas pelayanan, ada dua sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana ketepatan waktu yang telah dijanjikan dalam memberikan pelayanan di Pusbang TTG LIPI dan bagaimana kesungguhan petugas dalam memberikan dalam menyediakan informasi dan bekerja memenuhi kebutuhan anda. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur kedisiplinan petugas pelayanan. Sebanyak 1% menyatakan sangat tidak memuaskan, 4% menyatakan tidak memuaskan, 76% menyatakan memuaskan, dan 19% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 1% menyatakan sangat tidak memuaskan, 5% menyatakan tidak memuaskan, 58% menyatakan memuaskan, dan 36% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,21 artinya layanan yang diberikan terkait kedisiplinan petugas pelayanan memuaskan.

#### ***Tanggung jawab petugas pelayanan***

Dalam unsur tanggung jawab petugas pelayanan, ada dua sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana kepastian unit kerja atau petugas yang berwenang dalam memberikan pelayanan di Pusbang TTG LIPI dan bagaimana keterbukaan mengenai petugas penanggung jawab pemberi pelayanan Pusbang TTG LIPI. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur tanggung jawab petugas pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 3% menyatakan tidak memuaskan, 64% menyatakan memuaskan, dan 33% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 1% menyatakan sangat tidak memuaskan, 5% menyatakan tidak memuaskan, 59%

menyatakan memuaskan, dan 35% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,30 artinya layanan yang diberikan terkait tanggung jawab petugas pelayanan sangat memuaskan.

#### ***Kemampuan petugas pelayanan***

Dalam unsur kemampuan petugas pelayanan, ada tiga sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan di Pusbang TTG LIPI, bagaimana ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan di Pusbang TTG LIPI, dan bagaimana pengetahuan petugas dapat memberikan solusi untuk permasalahan yang anda hadapi. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur kemampuan petugas pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 1% menyatakan tidak memuaskan, 66% menyatakan memuaskan, dan 33% menyatakan sangat memuaskan. Jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 4% menyatakan tidak memuaskan, 59% menyatakan memuaskan, dan 37% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan ketiga dalam unsur ini yaitu sebesar 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 5% menyatakan tidak memuaskan, 66% menyatakan memuaskan, dan 29% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,29 artinya layanan yang diberikan terkait kemampuan petugas pelayanan sangat memuaskan.

#### ***Kecepatan pelayanan***

Dalam unsur kecepatan pelayanan, ada dua sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana pelaksanaan waktu pelayanan yang diberikan petugas terhadap anda dan bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan petugas terhadap anda. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur kecepatan pelayanan. Sebanyak 1% menyatakan sangat tidak memuaskan, 1% menyatakan tidak memuaskan, 67% menyatakan memuaskan, dan 31% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 1% menyatakan sangat tidak memuaskan, 4% menyatakan tidak memuaskan, 68% menyatakan memuaskan, dan 27% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,25 artinya layanan yang diberikan terkait kecepatan pelayanan memuaskan.

#### ***Keadilan mendapatkan pelayanan***

Dalam unsur keadilan mendapatkan pelayanan, ada dua sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana cakupan pelayanan yang diberikan petugas Pusbang TTG LIPI terhadap anda dan bagaimana distribusi layanan yang diberikan petugas Pusbang TTG LIPI terhadap anda. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur keadilan mendapatkan pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 3% menyatakan tidak memuaskan, 77% menyatakan memuaskan, dan 20% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 4% menyatakan tidak memuaskan, 73% menyatakan memuaskan, dan 23% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,18 artinya layanan yang diberikan terkait keadilan mendapatkan pelayanan memuaskan.

#### ***Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan***

Dalam unsur kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, ada dua sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada anda dan bagaimana keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada anda. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 5% menyatakan tidak memuaskan, 58% menyatakan memuaskan, dan 37% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 3% menyatakan tidak memuaskan, 52% menyatakan memuaskan, dan 45% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,37 artinya layanan yang diberikan terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan.

#### ***Kewajaran biaya pelayanan***

Dalam unsur kewajaran biaya pelayanan, pertanyaannya yaitu bagaimana biaya yang ditetapkan petugas Pusbang TTG LIPI kepada anda. Dari 100 data responden di dapatkan hasil

terhadap jawaban dari pertanyaan dalam unsur kewajaran biaya pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 7% menyatakan tidak memuaskan, 66% menyatakan memuaskan, dan 27% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,20 artinya layanan yang diberikan terkait kewajaran biaya pelayanan memuaskan.

#### ***Kepastian biaya pelayanan***

Dalam unsur kepastian biaya pelayanan, ada dua sub pertanyaan yang terkait di dalamnya yaitu bagaimana kejelasan rincian tarif pelayanan dan tata cara pembayaran yang diberikan petugas terhadap anda dan bagaimana keterbukaan petugas tentang rincian tarif pelayanan kepada anda. Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur kepastian biaya pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 4% menyatakan tidak memuaskan, 66% menyatakan memuaskan, dan 30% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 6% menyatakan tidak memuaskan, 66% menyatakan memuaskan, dan 28% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,24 artinya layanan yang diberikan terkait kepastian biaya pelayanan memuaskan.

#### ***Kepastian jadwal pelayanan***

Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur kepastian jadwal pelayanan. Sebanyak 2% menyatakan sangat tidak memuaskan, 3% menyatakan tidak memuaskan, 66% menyatakan memuaskan, dan 29% menyatakan sangat memuaskan. Jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 1% menyatakan sangat tidak memuaskan, 1% menyatakan tidak memuaskan, 71% menyatakan memuaskan, dan 27% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan ketiga dalam unsur ini yaitu sebesar 1% menyatakan sangat tidak memuaskan, 3% menyatakan tidak memuaskan, 63% menyatakan memuaskan, dan 33% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,25 artinya layanan yang diberikan terkait kepastian jadwal pelayanan memuaskan.

**Tabel 2: Unsur IKM Pusbang TTG LIPI Subang**

No	Unsur	Nilai IKM (1-4)
1	Prosedur pelayanan	3,18
2	Persyaratan pelayanan	3,20
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,29
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,21
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,30
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,29
7	Kecepatan pelayanan	3,25
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,18
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,37
10	Kewajaran biaya pelaksanaan	3,20
11	Kepastian biaya pelayanan	3,24
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,25
13	Kenyamanan lingkungan	3,32
14	Keamanan pelayanan	3,36

#### ***Kenyamanan lingkungan***

Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan pertama dalam unsur kenyamanan lingkungan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 1% menyatakan tidak memuaskan, 61% menyatakan memuaskan, dan 38% menyatakan sangat memuaskan. Sedangkan jawaban dari pertanyaan kedua yaitu sebesar 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 2% menyatakan tidak memuaskan, 69% menyatakan memuaskan, dan 29% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,32 artinya layanan yang diberikan terkait kenyamanan lingkungan sangat memuaskan.

#### ***Keamanan pelayanan***

Dari 100 data responden di dapatkan hasil terhadap jawaban dari pertanyaan dalam unsur keamanan pelayanan. Sebanyak 0% menyatakan sangat tidak memuaskan, 2% menyatakan tidak memuaskan, 60% menyatakan memuaskan, dan 38% menyatakan sangat memuaskan. Nilai indeks

kepuasan masyarakat pada unsur ini adalah 3,36 artinya layanan yang diberikan terkait keamanan pelayanan sangat memuaskan.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah IKM menjadi bagian penting bagi instansi atau lembaga pemerintah sebagai pelayan publik. Data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Idealnya, pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilakukan setiap 6 bulan sekali sehingga perkembangan layanan selalu bisa di perbarui. Pusbang TTG LIPI Subang merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan jasa. Layanan jasa tersebut antara lain layanan informasi, layanan narasumber, layanan pelatihan, layanan konsultasi, layanan perpustakaan, layanan kunjungan, layanan maklon, layanan pembuatan alat, dan layanan jasa analisa.

Dari 9 layanan jasa Pusbang TTG LIPI Subang, layanan yang sering digunakan adalah layanan pelatihan sebanyak 24 orang (24%) dan layanan yang jarang digunakan adalah layanan maklon sebanyak 3 orang (3%). Rata-rata pengguna layanan jasa Pusbang TTG LIPI Subang berumur 16-20 tahun sebesar 37% dengan tingkat pendidikan adalah sekolah menengah atas (SMA/ sederajat) sebesar 59%. Unsur kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi sebesar 3,37. Sedangkan unsur prosedur pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat terendah dengan nilai keduanya sebesar 3,18. Secara umum layanan jasa di Pusbang TTG LIPI Subang dinilai memuaskan dengan nilai rata-rata IKM sebesar 3,26.

Secara umum, penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Nilai IKM total Pusbang TTG LIPI sebesar 3,26 yang berarti pelayanan yang diberikan memuaskan. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Rekomendasi untuk Pusbang TTG LIPI Subang terkait indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yaitu berupaya memperbaiki layanan jasa khususnya dalam prosedur pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan karena sampai hari ini dua unsur IKM tersebut masih kurang memuaskan. Selain itu, untuk penyusunan IKM periode selanjutnya bisa menggunakan unsur yang jumlahnya lebih sedikit namun mewakili semua layanan yang ada di Pusbang TTG LIPI Subang.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh responden dalam penelitian ini. Juga kepada Ibu Rima Kumalasari, S.TP. MM (Kepala Bidang PDHP) Pusbang TTG LIPI Subang beserta staf yang telah membantu memfasilitasi dalam pengumpulan data dan informasi untuk penyusunan makalah penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Mote, Frederik. 2008. *Jurnal Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Puput Tri Komalasari, Moh. Nasih, dan Teguh Prasetio. 2009. *Pengaruh Public Service Motivation dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan*. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*.
- Y. Slamet. 2001. *Teknik Pengambilan Sampel*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.