

	UNIT PELAKSANA TEKNIS LABORATORIUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN	No. Dokumen : IK/ 8.6.1
	INSTRUKESI KERJA	Terbitan/ Tanggal :2/14-02-2019 Revisi /Tanggal : 0/-
	PENGOLAAAN KEPUASAN PELANGGAN	Halaman : 1 dari 7

1. Tujuan:

Sebagai panduan dalam pengolahan data Quisioner Kepuasan Pelanggan. Sehingga dapat mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan .
2. Ruang Lingkup
 - 2.1 Menyusun Quisioner.
 - 2.2 Tata Cara Pengisian Quisioner.
 - 2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.
 - 2.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data.
 - 2.5 Pengolahan Data
 - 2.6 Laporan Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan
3. Acuan
 - 3.1 Panduan Mutu (PM/ 8.6)
 - 3.2 ISO/IEC 17025-2017 klausul 8.6 Peningkatan Pilihan A
4. Penanggung Jawab Kepala Seksi Mutu
5. Prosedur
 - 5.1 Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II: Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh Pelanggan).

Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk

Copy Ke-	01	02	03	04	05	06
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

	UNIT PELAKSANA TEKNIS LABORATORIUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN	No. Dokumen : IK/ 8.6.1
	INSTRUKESI KERJA	Terbitan/ Tanggal :2/14-02-2019 Revisi /Tanggal : 0/-
	PENGOLAAAN KEPUASAN PELANGGAN	Halaman : 2 dari 7

kategori **Kurang baik** diberi nilai persepsi **1**, **Cukup baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

5.2 Tata Cara Pengisian Quisioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Namun dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.

5.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Sesuai dengan prosedur mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan UPT Laboratorium Lingkungan DLHK Provinsi Banten telah ditetapkan sebanyak jumlah pelanggan selama 1 tahun. Teknis sampel menggunakan Agust Ferdinand (2015) jika pelanggan dalam satu tahun lebih dari 100 pelanggan maka responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerimalayanan, dengan dasar: ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (9+1) x 10 = 100 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di:

- 1) Lokasi unit pelayanan UPT Laboratorium Lingkungan DLHK Provinsi Banten KP3B Jl. Syech Nawawi Albantani Palima Serang Banten pada saat jam kantor;
- 2) Data dikumpulkan dengan selang waktu Februari sampai dengan Desember dan dianalisa pada Akhir bulan Desember.

Copy Ke-	01	02	03	04	05	06
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
 Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Palima Kota Serang Telp/Fax (0254) 267094

	UNIT PELAKSANA TEKNIS LABORATORIUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN	No. Dokumen : IK/ 8.6.1
	INSTRUKESI KERJA	Terbitan/ Tanggal :2/14-02-2019 Revisi /Tanggal : 0/-
	PENGOLAAAN KEPUASAN PELANGGAN	Halaman : 3 dari 7

5.4 Pelaksanaan Pengumpulan data

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian Kuisisioner

Pengisian kuisisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.

5.5 Pengolahan Data

1). Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan MenPANRB Nomor: 16 Tahun 2014 dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

Copy Ke-	01	02	03	04	05	06
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

	UNIT PELAKSANA TEKNIS LABORATORIUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN	No. Dokumen : IK/ 8.6.1
	INSTRUKESI KERJA	Terbitan/ Tanggal :2/14-02-2019 Revisi /Tanggal : 0/-
	PENGOLAAAN KEPUASAN PELANGGAN	Halaman : 4 dari 7

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times 0.11$$

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbedabeda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 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 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Copy Ke-	01	02	03	04	05	06
----------	----	----	----	----	----	----

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Jl. Syech Nawawi Al Bantani, Palima Kota Serang Telp/Fax (0254) 267094

	UNIT PELAKSANA TEKNIS LABORATORIUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN	No. Dokumen : IK/ 8.6.1
	INSTRUKESI KERJA	Terbitan/ Tanggal :2/14-02-2019 Revisi /Tanggal : 0/-
	PENGOLAAAN KEPUASAN PELANGGAN	Halaman : 5 dari 7

2). Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base atau excel.

b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

5.6 Laporan Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai

Copy Ke-	01	02	03	04	05	06
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

	UNIT PELAKSANA TEKNIS LABORATORIUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN	No. Dokumen : IK/ 8.6.1
	INSTRUKESI KERJA	Terbitan/ Tanggal :2/14-02-2019 Revisi /Tanggal : 0/-
	PENGOLAAAN KEPUASAN PELANGGAN	Halaman : 6 dari 7

ratarata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Ada 9 unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif pelayanan
5. Prosedur Spesifikasi pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Contoh

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah ebagaimana tabel berikut:

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

$$\begin{aligned}
 &(2,57 \times 0,11) + (2,71 \times 0,11) + (2,80 \times 0,11) + (2,81 \times 0,11) + (2,89 \times 0,11) + \\
 &(3,00 \times 0,11) + (2,53 \times 0,11) + (2,71 \times 0,11) + (3,02 \times 0,11) \\
 &= \mathbf{2,75}
 \end{aligned}$$

Nilai indeks adalah 2,75

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= \mathbf{2,75 \times 25 = 68,68}$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Copy Ke-	01	02	03	04	05	06
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

