

CAPTURE PUBLIKASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

(<http://b2tke.bppt.go.id/index.php/id/layanan/ikm>)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

in Layanan | 19.05.14 | posted by: Langstak | Dilihat: 1027

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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

B2TKE selaku instansi yang memberikan pelayanan publik melakukan survei IKM berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut :

- Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 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.

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Teknologi Konversi Energi

- 1. [Rekapitulasi IKM 2016](#)
- 2. [Rekapitulasi IKM 2017](#)
- 3. [Rekapitulasi IKM 2018 dan Laporan Survei IKM 2018](#)
- 4. [Laporan Survei Kepuasan Masyarakat TA 2019](#)

COPYRIGHT © 2020 BALAI BESAR TEKNOLOGI KONVERSI ENERGI

<http://b2tke.bppt.go.id/images/Documents/PPID/SetiapSaat/N%20-%20Hasil%20Kegiatan/2019/Laporan%20IKM%20TA%202019.pdf>

Laporan IKM TA 2019.pdf 1 / 13

BPPT
BALAI BESAR
TEKNOLOGI KONVERSI ENERGI

**INOVASI
ENERGI
UNTUK
INDONESIA**

**LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TA 2019**