

Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat 3

“Peningkatan Kualitas Produk Teknologi dalam
Rangka Pemberdayaan Masyarakat di Era
New Normal”



Rabu, 11 November 2020

Fakultas Ekonomi

Universitas Slamet Riyadi Surakarta
(DARING-ZOOM MEETING)



Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat 3

**“Peningkatan Kualitas Produk Teknologi
dalam Rangka Pemberdayaan
Masyarakat di Era *New Normal*”**

Rabu, 11 November 2020
Fakultas Ekonomi
Universitas Slamet Riyadi Surakarta
(DARING-ZOOM MEETING)

Penerbit

© Unisri Press

**Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat 3
“Peningkatan Kualitas Produk Teknologi dalam Rangka
Pemberdayaan Masyarakat di Era New Normal”**

Rabu, 11 November 2020

Fakultas Ekonomi, Universitas Slamet Riyadi Surakarta
(DARING-ZOOM MEETING)

Pembina : Rektor Universitas Slamet Riyadi, Prof Dr Ir Sutardi MApp. Sc.

Penanggung jawab: Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Slamet Riyadi, Dr. Drs. Rispantyo, M.Si

Penasehat : Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Slamet Riyadi, Dr. Anita Trisiana, S.Pd., M.H; Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi, Edi Wibowo, SE., M.M

Steering Committee: Dorothea Ririn I, SE., M.Si; Ira Hety Anggar, S.Pd., M.Pd; Rofiqoh Hasanah, S.Kom; Dewi Saptantinah, SE., M.Si., Akt; Supi Halimah, Amd; Fadjar Harimurti, SE., M.Si., Akt., CA; Haryo Kusumo Aji, S.Kom., M.I.Kom; Dr. Aris Edy Sarwono, SE., M.Si; Ir. Saiful Bahri, M.Kom; Ripto Agung, Amd; Sundari, S.Pd; Nurulastri P, SE., M.M.

Editor : Riska Fii Ahsani, SE., M.Sc; Dorothea Ririn Indriatuti, SE., M.Si; Ira Hety Anggar D, S.Pd., M.Pd; Rofiqoh Hasanah, S.Kom

Reviewer : Dr. Anita Trisiana, S.Pd., M.H; Dr. C.H. Evy Triwidyahening, S.S., M.Hum; Dr. Hera Heru SS., S.Pd., M.Pd; Dr. Sri Handayani., S.Pd., M.Hum; Dr. Widhiastuti., S.H., M.S., M.Hum

Desain Cover : Anindya Wisnu Widi Mahindra

ISBN (e-version) : 978-623-95479-2-9

 Penerbit: UNISRI Press Anggota APPTI (Asosiasi Penerbit Perguruan Tinggi Indonesia)	Jalan Sumpah Pemuda No 18. Joglo, Banjarsari, Surakarta unisripress@gmail.com press.unisri.ac.id
---	---

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.

Sinopsis

Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (Senadimas) ini merupakan dokumentasi dari kegiatan seminar nasional yang telah dilaksanakan pada tanggal 11 November 2020. Kegiatan Senadimas ini adalah agenda rutin yang dilaksanakan setiap tahun oleh Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Pada pelaksanaan yang ke-3 ini, di tahun 2020, Senadimas diselenggarakan oleh Fakultas Ekonomi, dengan mengusung tema “Peningkatan Kualitas Produk Teknologi dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat di Era New Normal”. Tujuan pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan peran para dosen dan akademisi dalam menjalankan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, sekaligus sebagai bentuk kolaborasi dengan masyarakat di era new normal.

Kata Pengantar

.....

Assalamualaikum Wr. Wb.

Salam sejahtera bagi kita semua,

Puji syukur kami panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah membimbing langkah perjalanan kami dalam penyelenggaraan **Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat** (Senadimas). Acara ini merupakan agenda rutin tiap tahun yang diadakan oleh Universitas Slamet Riyadi. Senadimas ketiga kali ini digelar berbeda dari tahun-tahun sebelumnya dikarenakan dunia masih dirundung pembatasan akibat pandemi covid-19 selama tahun 2020. Oleh karena itu, penyelenggaraannya pun dilakukan secara virtual.

Hadir sebagai pembicara utama Senadimas 3 adalah guru besar Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta Prof Dr Rahmawati, M.Si, Ak bersama dosen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi, Dr. Aris Eddy Sarwono, S.E., M.Si. Senadimas ketiga ini bertajuk **“Peningkatan Produk Teknologi Dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat Di Era New Normal”**. Kami menyampaikan terima kasih kepada Rektor UNISRI,

Prof. Dr. Ir. Sutardi, MAppSc. yang telah membuka acara ini, serta seluruh panitia yang mendukung penyelenggaraannya.

Dengan penyelenggaraan Senadimas, diharapkan dapat memberikan wacana dan wawasan bagi para dosen dan peserta akan pentingnya pengabdian masyarakat di samping hal-hal yang bersifat akademis. Pengabdian masyarakat merupakan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang harus dilakukan secara kesinambungan, sehingga dapat memberi manfaat bagi masyarakat yang didampingi.

Tak lupa, kami menghaturkan terima kasih atas partisipasi para peserta Senadimas 3 atas antusiasmenya dalam mengikuti rangkaian kegiatan ini. Sekalipun dunia masih menghadapi tantangan berat akibat pandemi, tapi hal ini tak menyurutkan niat para pendidik untuk tetap menjalankan pengabdian yang bermanfaat bagi masyarakat.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, 11 November 2020

Panitia

Daftar Isi

.....

Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
PEMANFAATAN MEDIA DIGITAL SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KESADARAN POLITIK MAHASISWA DI ERA PANDEMI (Andika Drajat Murdani ¹ , Halifa Haqqi ²).....	11
KETAHANAN SEKTOR INFORMAL DI MASA PANDEMI COVID-19 (Aris Tri Haryanto ¹ , Damayanti Suhita ²).....	9
PKM KELOMPOK INDUSTRI KERAJINAN EDUKATIF DARI KAYU “BERSINAR” DI DESA TEGALREJO KEC. TRUCUK KAB. KLATEN (Dita Anggi Purbasari ¹ , Teguh Wiyono ²).....	15
PELATIHAN MOTIVASI BERAFILIASI MELALUI BIMBINGAN KELOMPOK DENGAN MENGUNAKAN PERMAINAN PADA ANAK-ANAK PANTI ASUHAN KARUNA PUTRA (Eko Adi Putro ¹ , Ahmad Jawandi ² , Alfridus Naisoko ³).....	25
PKM OPTIMALISASI MANAJEMEN USAHA, PENINGKATAN KAPASITAS PRODUKSI, DAN PERLUASAN PANGSA PASAR PADA UKM D’FRESCO DONUT DESA SANGGRAHAN KECAMATAN GROGOL KABUPATEN	

SUKOHARJO JAWA TENGAH (Handayani Tri Wijayanti ¹ , Siti Almaidah ²).....	36
PENGEMBANGAN KECAKAPAN MENGAJAR BAGI GURU DI ERA PANDEMI (Hasna Wijayati ¹ , Ganjar Widhiyoga ² , GPH. Dipokusumo).....	48
PEMBERDAYAAN PENGRAJIN KAIN GOYOR DI DESA SAMBIREMBE, KECAMATAN KALIJAMBE, KABUPATEN KARANGANYAR (Joko Suranto ¹ , Joko Pramono ² , Ikke Mulia Uswatun ³).....	55
MANAJEMEN PERSEDIAAN PRODUK JADI KARAK NON BORAK PADA KELOMPOK USAHA UPPKS TRAMPIL MANDIRI BOLON, COLOMADU, KARANGANYAR (Lamidi ¹ , Marjam Desma Rahadhini ²).....	64
KOMUNIKASI KELUARGA DALAM MENCIPTAKAN INTERAKSI SOSIAL YANG HARMONIS (Nurnawati Hindra Hastuti ¹ , Andri Astuti itasari ² , Agus Spriyadi ³).....	76
PENGABDIAN MASYARAKAT DENGAN TEMA PERENCANAAN KEUANGAN PRAKTIS PADA IBU-IBU PKK RW. X KELURAHAN JOGLO KECAMATAN BANJARSARI KOTA SURAKARTA (Rahayu Triastity ¹ , Rina Susanti ² , Ria Istiqomah ³)88	
PENDAMPINGAN PEMBUATAN LAPORAN KEUANGAN SEDERHANA PADA UPPKS TRAMPIL MANDIRI DESA BOLON, KECAMATAN COLOMADU KABUPATEN KARANGANYAR (Retno Susanti ¹ , Suprihatmi Sri Wardiningsih ²).....	93

- PEMBELAJARAN ALTERNATIF INVESTASI DI
PASAR MODAL BAGI MAHASISWA FE UNISRI
SURAKARTA (Dorothea Ririn Indriastuti¹, Riska
Fii Ahsani², Dede Fanesa³)..... 105
- PENDAMPINGAN PEMBUATAN BANK SAMPAH
BAGI WARGA DESA NGUNUT KECAMATAN
JUMANTONO KABUPATEN KARANGANYAR
UNTUK MENAMBAH PENDAPATAN KELUARGA
(Setyaningsih SU¹ , Edi Wibowo²)..... 110
- METODE PENGUKURAN INDEK KEPUASAN
MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN
KLATEN (Sri Riris Sugiyarti¹, Dr. Suwardi²).... 118
- PENYULUHAN TENTANG ETIKA BISNIS DALAM
BERWIRAUSAHA UNTUK ANGGOTA PAGU
YUBAN MANUNGGAL SEDYA DESA
SIDOMULYO KELURAHAN MAKAMHAJI
KECAMATAN KARTASURA (Suharno¹, Djoko
Kristianto²)..... 139
- PEMASARAN “ROTI ANDIKA” DENGAN CARA
PEDULI LINGKUNGAN SECARA DIGITAL
(Sumaryanto¹, Erni Widajanti², Asih Handayani³)148
- PENERAPAN SISTEM AKUNTANSI DAN
PENDAMPINGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM PENERAPAN SISTEM AKUNTANSI
(Sunarso¹, Dewi Saptantinah PA²)..... 153
- PENTINGNYA JIWA WIRAUSAHA BAGI KARANG
TARUNA KEL. TAWANGMANGU, KECAMATAN
TAWANGMANGU, KABUPATEN
KARANGANYAR (Suprayitno¹, Sutarno²)..... 162

STRATEGI MENUMBUH KEMBANGKAN JIWA KEWIRAUSAHAAN PADA ANGGOTA KARANG TARUNA DESA TOHUDAN KECAMATAN COLOMADU KABUPATEN KARANGANYAR (Untung Sriwidodo ¹ ,Hudi Kurniawanto ²).....	169
BIMBINGAN TEKNIS K3 (KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA) DALAM MENGURANGI RESIKO KERJA DAN PENCEGAHAN COVID-19 BAGI PENGRAJIN GITAR MANCASAN BAKI KABUPATEN SUKOHARJO (Wahyu Tri Hastiningsih ¹ , Anditha Sari ² , Ichwan Prastowo ³ , Junaedi ⁴ , Dhanu Prakoso ⁵).....	177
PRODUK PENDAFTARAN TANAH SISTIM LENGKAP BERUPA SERTIFIKAT (Wibowo Murti Samadi ¹ , Shinta Rukmi B ²).....	189
POTENSI DAN TINGKAT PEMANFAATAN IKAN KURISI DAN IKAN SWANGGI DESA TLOGOMOJO REMBANG (Yaya Finayani ¹ , Muhammad Alhan ² , Sunaryo ³).....	195



Prosiding Senadimas 3

**“Peningkatan Kualitas Produk
Teknologi dalam Rangka
Pemberdayaan Masyarakat di Era
New Normal”**

METODE PENGUKURAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

(Sri Riris Sugiyarti¹, Dr. Suwardi²)

1Fisip Universitas Slamet Riyadi Surakarta, ririss68@gmail.com

*2Pascasarjana/ Universitas Slamet Riyadi
Surakarta, suwardi.unisri@gmail.com*

Abstrak

Pengukuran kualitas kegiatan pemerintahan lebih ditekankan pada aspek eksternal, yaitu masyarakat sebagai kelompok sasaran dari kegiatan pemerintahan tersebut. Orientasi pengukuran ini lebih kepada dampak kegiatan yang dirasakan oleh masyarakat. Penilaian masyarakat menjadi kunci utama apakah suatu kegiatan pemerintahan dinilai berhasil atau masih perlu untuk ditingkatkan. Pada saat yang sama masyarakat dapat menyampaikan aspirasi atas pelaksanaan kegiatan pemerintahan tersebut. Pengukuran kegiatan pemerintahan dengan pendekatan kualitas telah dibakukan oleh Kemenpan-RB melalui Kepmenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat. 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.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

Abstract

Measuring the quality of government activities is carried out by emphasizing external aspects, namely the community as the target group of these government activities. The measurement orientation refers to the impact of the activities felt by the community. Community assessment is the main key whether a government activity is considered successful or still needs to be improved. At the same time, the public can express their aspirations for the implementation of these government activities. The measurement of government activities with a quality approach has been standardized by the Ministry of Pan-RB through the Minister of Agriculture Decree No. 14 of 2017 concerning guidelines for compiling the community satisfaction index. The Community Satisfaction Index is data and information about the level of community satisfaction obtained from quantitative and qualitative measurements of public opinion in obtaining services from public service providers by comparing their expectations and needs.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Public Service.*

1. Pendahuluan

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) melaksanakan tugas analisis dan perumusan kebijakan perencanaan pembangunan daerah secara holistik, tematik dan integratif, spasial dalam penyusunan dokumen perencanaan, pemantauan, evaluasi, pengendalian pelaksanaan pembangunan serta penyelenggaraan penelitian dan pengembangan potensi daerah.

Guna menjalankan tugas pokok, Bappeda Klaten memiliki fungsi – fungsi, antara lain, (1) Perumusan kebijakan teknis perencanaan pembangunan daerah dan penelitian dan pengembangan mulai dari strategi, arah kebijakan, kerangka ekonomi makro,

pengembangan kerangka regulasi, kelembagaan dan pendanaan sesuai kebijakan yang ditetapkan bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (2) Pengkoordinasian penyusunan dokumen perencanaan pembangunan daerah jangka panjang (RPJPD), jangka menengah (RPJMD) dan jangka pendek (RKPD) serta sinkronisasi hasil forum-forum perencanaan pembangunan dalam rangka sinergi antar dokumen perencanaan jangka pendek, menengah dan panjang serta harmonisasi dengan dokumen Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten (RTRWK); (3) Pengkoordinasian dan sinergitas perencanaan pembangunan secara terpadu lintas urusan pemerintah, antar pemerintah kabupaten dengan pemerintah provinsi dan pusat serta swasta dalam pelaksanaan kegiatan prioritas nasional; (4) Penyelenggaraan kerjasama penelitian dengan perguruan tinggi, pusat-pusat kajian atau lembaga penelitian dalam mengembangkan potensi dan daya saing daerah; (5) Penyusunan Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas Plafon Anggaran (PPA) berkoordinasi dengan Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD); (6) Pengendalian dan evaluasi konsistensi dan kesesuaian program dan kegiatan pada RPJMD dengan RKPD dan dengan Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas Plafon Anggaran (PPA) serta dokumen Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD); (7) Pengendalian dan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan rencana pembangunan daerah; (8) Pengelolaan kepegawaian, keuangan, barang/aset dan ketatausahaan Bappeda; dan (10) Pelaporan, dan Pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi.

Ditilik dari tugas pokok dan fungsi Bappeda Klaten menjadi sentral perencanaan kegiatan pembangunan. Bappeda adalah leading sector seluruh aktifitas perencanaan yang disusun bersama antar *stake holder* Kabupaten Klaten.

Dari aspek waktu, secara umum perencanaan dibedakan kedalam tiga terminology, yaitu perencanaan jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek. Perencanaan ini meliputi jangka waktu hingga 10 tahun keatas dalam perencanaan ini belum di tampilkan sasaran sasaran yang bersifat kuantitatif tetapi lebih kepada proyeksi atau perspektif atas keadaan ideal yang di inginkan dan pencapaian keadaan yang bersifat pundamental. Kebijakan pemerintah dalam merumuskan perencanaan pembangunan menggunakan nomenklatur rencana pembangunan jangka panjang (RPJP) Terminologi waktunya 25 tahun.

Sedangkan perencanaan jangka menengah waktunya 3 sampai 8 tahun. Di Indonesia umumnya 5 tahun. Ini merupakan penjabaran atau uraian perencanaan jangka panjang, walaupun perencanaan jangka menengah ini masih bersifat umum tetapi sudah di tampilkan sasaran yang di proyeksikan secara kuantitatif. Kebijakan perencanaan jangka menengah ini menggunakan nomenklatur kebijakan perencanaan jangka menengah (RPJM)

Penjabaran perencanaan jangka menengah adalah perencanaan jangka pendek berdurasi 1 tahun. Pemerintah menjabarkannya dalam rencana kegiatan pemerintah (RKP). RKP yang disusun oleh pemerintah daerah adalah jabaran rangkaian kegiatan yang akan dilakukan oleh pemerintah daerah pada semua bidang pemerintahan dan pembangunan selama 1 tahun. Bersamaan dengan penyusunan RKP pemerintah daerah menetapkan kebijakan umum dan anggaran (KUA). RKP dan KUA menjadi bahan utama penyusunan rencana pendapatan dan belanja daerah (RAPBD). Sebagai bentuk kebijakan utama pemerintahan daerah.

Tugas pokok Bappeda selain berurusan dengan perencanaan juga monitoring dan evaluasi yang dimaksudkan untuk menyusun perencanaan kegiatan pada periode berikutnya. Kajian tentang keberhasilan

dan atau kendala dalam menjalankan fungsi kegiatan pemerintahan dan pembangunan seluruh satuan kerja pemerintahan daerah atau organisasi pemerintah daerah (OPD). Guna merumuskan kebijakan ataupun kegiatan pemerintahan Bappeda memerlukan data dan informasi dari hasil kinerja pemerintahan yang telah dilakukan.

Pada tataran internal pemerintah daerah terdapat OPD dengan tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah daerah, yaitu Inspektorat Daerah. Pada tingkat eksternal setidaknya terdapat ada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan Badan Pemeriksa Keuangan dan pembangunan (BPKP). Dalam hal penyalangan public ada supervise dari instansi pemerintah di tingkat atasnya, ada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi (Kemenpan – RB) juga terdapat lembaga Ombudmen Republik Indonesia. Lembaga – lembaga internal pemerintahan baik daerah maupun pusat yang menjalankan fungsi monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Ada dua pendekatan dapat digunakan untuk mengukur kegiatan pemerintahan. Parasuraman, Zaitami dan Berry (1990), yaitu pengukuran kinerja dan pengukuran kualitas. Pengukuran kinerja lebih menekankan pada standar ukur internal manajemen. Keberhasilan pelaksanaan kegiatan pemerintahan diukur dari standar normative yang telah ditentukan sebelumnya. Biasanya ukuran – ukuran tersebut berkaitan dengan standar input, standar proses konversi, yaitu mengubah input menjadi output, dan standart output, yaitu target capaian dari pelaksanaan sebuah kegiatan yang telah ditetapkan.

Pengukuran kualitas kegiatan pemerintahan lebih ditekankan pada aspek eksternal, yaitu masyarakat sebagai kelompok sasaran dari kegiatan pemerintahan tersebut. Orientasi pengukuran ini lebih kepada dampak

kegiatan yang dirasakan oleh masyarakat. Penilaian masyarakat menjadi kunci utama apakah suatu kegiatan pemerintahan dinilai berhasil atau masih perlu untuk ditingkatkan. Pada saat yang sama masyarakat dapat menyampaikan aspirasi atas pelaksanaan kegiatan pemerintahan tersebut.

Pengukuran kegiatan pemerintahan dengan pendekatan kualitas telah dibakukan oleh Kemenpan-RB melalui Kepmenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan indek kepuasan masyarakat. **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

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. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya

(<https://raninuraeni379.wordpress.com/kuliah/administrasi-publik/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm/>)

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: (1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja (SKPD atau Unit Pelaksana IKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya; (2) Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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 public; (3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada (SKPD atau Unit Pelaksana IKM sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan public; (4) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (SKPD atau Unit Pelaksana IKM); (5) Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada ...(SKPD atau Unit Pelaksana IKM)... sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Sasaran dari kegiatan pengukuran IKM adalah: (1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; (2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; dan (3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Permenpan RB N0 14 tahun 2017 merupakan penyederhanaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004. Pada KEP/25/M.PAN/2004, terdapat 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Namun Permenpan RB No 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur yang digunakan untuk mengukur IKM.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
8. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
9. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

KEP/25/M.PAN/2004 maupun Permenpan RB No 14 Tahun 2017 keduanya merupakan pedoman pengukuran kinerja satuan kerja pelayanan. Dan bukan dimaksudkan untuk digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah daerah. Keberhasilan pemerintah daerah hanya salah satu saja yang ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Pemerintah daerah tidak hanya menjalankan fungsi pelayanan. Pemerintah daerah juga menjalankan fungsi pemerintahan lainnya. Oleh karena itu kira penting untuk melakukan modifikasi instrument pengukuran IKM berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 untuk mengukur IKM Pemerintah Daerah. Dengan mengukur IKM Pemerintah daerah dapat diketahui secara lebih akurat tentang kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pemerintah oleh kepala daerah dalam periode tertentu.

Kegiatan Pengabdian pada masyarakat dengan judul pengukuran indek kepuasan masyarakat IKM) Pemerintah Kabupaten Klaten 2020, menjadi sangat relevan karena beberapa alasan (1) Pemerintah Kabupaten Klaten 2020 adalah tahun terakhir masa kepemimpinan Bupati Sri Mulyani (2015 – 2020) untuk itu dibutuhkan data dan informasi tentang IKM dimasa akhir jabatannya pada periode tersebut; (2) Bappeda Klaten perlu memahami dan memiliki data dan informasi atas unsur – unsur kepuasan masyarakat sehingga mampu merancang kebijakan perencanaan baik untuk jangka pendek (tahun 2021) maupun menyusun kebijakan jangka menengah RPJMD pada periode kepemimpinan kepala daerah berikutnya; (3) Penerapan metode modifikasi pengukuran IKM satuan kerja pelayanan kedalam pengukuran Pemerintah diharapkan dapat menjadi inovasi pengembangan metode menjadi lebih bermanfaat.

2. Metode

Metode pelaksanaan yang dilakukan sebagai solusi untuk menjawab permasalahan yang sedang dihadapi dalam pengabdian pada masyarakat, dilakukan melalui serangkaian tahapan sebagai berikut :

1. Penyusunan Perencanaan Kegiatan Dalam Bentuk Proposal

Proposal kegiatan dibuat sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan. Proposal juga bermanfaat untuk menginformasikan rencana pelaksanaan kegiatan ini kepada pihak Pascasarjana Universitas Slamet Riyadi Surakarta, dan lokasi kegiatan, yaitu Bappeda Klaten

2. Pengurusan Perizinan Lokasi

Perizinan yang dimaksud adalah perizinan kelembagaan, dan lokasi. Perizinan kelembagaan berupa menyampaikan pemikiran yang tertuang dalam proposal ini kepada LP2M Unisri Surakarta. Sedangkan Perizinan lokasi adalah penyampaian surat dan proposal yang ditujukan kepada Kepala Bappeda Klaten, untuk memperoleh ijin dan tanggapan atas rencana kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan proposal yang ada.

Dalam hal perizinan lokasi pelaksana kegiatan telah melakukan komunikasi secara informal dengan Kepala Bappeda seijin Bupati Klaten, untuk memperoleh sinyal kesepatan awal.

3. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan utama berupa Presentasi, Ceramah dan Tanya Jawab dengan tujuan agar audien mengerti, memahami dan memiliki kemampuan untuk melakukan pengukuran IKM Pemerintah Kabupaten Klaten Tahun 2020.

Susunan acara kegiatan sebagai berikut: (1) Pembukaan Oleh Kepala Bappeda Klaten; (2) Penyampaian Maksud dan Tujuan Kegiatan Team Pengabdian Unisri Surakarta; (3) Presentasi materi –

- I; (2) Presentasi materi – II; Tanya – Jawab; (4) Pembacaan Kesimpulan; (5) Penutup.
4. Pembuatan Laporan Pengabdian Pada Masyarakat.
Pembuatan laporan pengabdian masyarakat dibuat setelah rangkaian kegiatan selesai. Laporan meliputi rancangan kegiatan, pelaksanaan kegiatan dan hasil dari kegiatan. Sebelum dijadikan laporan kegiatan secara final, laporan kegiatan pengabdian didesiminasikan.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Pelaksanaan program Pengabdian Pada Masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan sosialisasi dan pemahaman tentang metode pengukuran Indek kepuasan masyarakat pemerintah kabupaten klaten. Acara diselenggarakan satu hari dengan kegiatan presentasi dan diskusi .

Kegiatan ini diisi dengan materi berkaitan dengan metode pengukuran indek kepuasan masyarakat kabupaten klaten, dalam rangka untuk bisa mengetahui harapan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten Klaten.

Kepuasan masyarakat terhadap pemerintah Kabupaten Klaten tercipta manakala pelayanan yang diharapkan terkonfirmasi dengan kinerja pelayanan yang diterima. Pelayanan yang diharapkan masyarakat dipengaruhi oleh informasi yang diterima secara getok tular atau dari mulut kemulut, kebutuhan yang ada pada setiap individu warga masyarakat dan pengalaman masa lalu ketika masyarakat mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Berdasarkan Kepmenpan RB No. 14 Tahun 2017. Komponen pelayanan pemerintah terdiri dari sembilan komponen, diantaranya adalah: (1) persyaratan; (2) prosedur; (3) waktu; (4) biaya; (5) produk; (6) kopetensi pelaksana; (7) sikap pelaksana; (8) Pengaduan; (9) sarana dan prasaran.

2. Pembahasan

Tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi publik telah menjadi wacana publik sampai dengan saat ini. Disamping itu semakin maraknya isu demokratisasi telah memperkuat posisi masyarakat sipil untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi. Dalam konteks yang demikian birokrasi publik perlu merevitalisasi diri agar dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang demokratis, efisien dan responsif, apabila birokrasi publik tidak dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas maka birokrasi publik akan ditinggalkan oleh warga pengguna, ini berarti bahwa birokrasi publik telah gagal mengemban misi memberikan pelayanan publik.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) melaksanakan tugas analisis dan perumusan kebijakan perencanaan pembangunan daerah secara holistik, tematik dan integratif, spasial dalam penyusunan dokumen perencanaan, pemantauan, evaluasi, pengendalian pelaksanaan pembangunan serta penyelenggaraan penelitian dan pengembangan potensi daerah.

Guna menjalankan tugas pokok, Bappeda Klaten memiliki fungsi – fungsi, antara lain, (1) Perumusan kebijakan teknis perencanaan pembangunan daerah dan penelitian dan pengembangan mulai dari strategi, arah kebijakan, kerangka ekonomi makro, pengembangan kerangka regulasi, kelembagaan dan pendanaan sesuai kebijakan yang ditetapkan bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (2) Pengkoordinasian penyusunan dokumen perencanaan pembangunan daerah jangka panjang (RPJPD), jangka menengah (RPJMD) dan jangka pendek (RKPD) serta sinkronisasi hasil forum-forum perencanaan pembangunan dalam rangka sinergi antar dokumen perencanaan jangka pendek, menengah dan panjang serta harmonisasi dengan dokumen Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten (RTRWK); (3)

Pengkoordinasian dan sinergitas perencanaan pembangunan secara terpadu lintas urusan pemerintah, antar pemerintah kabupaten dengan pemerintah provinsi dan pusat serta swasta dalam pelaksanaan kegiatan prioritas nasional; (4) Penyelenggaraan kerjasama penelitian dengan perguruan tinggi, pusat-pusat kajian atau lembaga penelitian dalam mengembangkan potensi dan daya saing daerah; (5) Penyusunan Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas Plafon Anggaran (PPA) berkoordinasi dengan Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD); (6) Pengendalian dan evaluasi konsistensi dan kesesuaian program dan kegiatan pada RPJMD dengan RKPD dan dengan Kebijakan Umum Anggaran (KUA) dan Prioritas Plafon Anggaran (PPA) serta dokumen Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD); (7) Pengendalian dan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan rencana pembangunan daerah; (8) Pengelolaan kepegawaian, keuangan, barang/aset dan ketatausahaan Bappeda; dan (10) Pelaporan, dan Pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi.

Ditilik dari tugas pokok dan fungsi Bappeda Klaten menjadi sentral perencanaan kegiatan pembangunan. Bappeda adalah leading sector seluruh aktifitas perencanaan yang disusun bersama antar stake holder Kabupaten Klaten.

Dari aspek waktu, secara umum perencanaan dibedakan kedalam tiga terminology, yaitu perencanaan jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek. Perencanaan ini meliputi jangka waktu hingga 10 tahun keatas dalam perencanaan ini belum di tampilkan sasaran sasaran yang bersifat kuantitatif tetapi lebih kepada proyeksi atau perspektif atas keadaan ideal yang di inginkan dan pencapaian keadaan yang bersifat fundamental. Kebijakan pemerintah dalam merumuskan perencanaan pembangunan menggunakan nomenklatur rencana pembangunan jangka panjang (RPJP) Terminologi waktunya 25 tahun.

Sedangkan perencanaan jangka menengah waktunya 3 sampai 8 tahun. Di Indonesia umumnya 5 tahun. Ini merupakan penjabaran atau uraian perencanaan jangka panjang, walaupun perencanaan jangka menengah ini masih bersifat umum tetapi sudah di tampilkan sasaran yang di proyeksikan secara kuantitatif. Kebijakan perencanaan jangka menengah ini menggunakan nomenklatur kebijakan perencanaan jangka menengah (RPJM)

Penjabaran perencanaan jangka menengah adalah perencanaan jangka pendek berdurasi 1 tahun. Pemerintah menjabarkannya dalam rencana kegiatan pemerintah (RKP). RKP yang disusun oleh pemerintah daerah adalah jabaran rangkaian kegiatan yang akan dilakukan oleh pemerintah daerah pada semua bidang pemerintahan dan pembangunan selama 1 tahun. Bersamaan dengan penyusunan RKP pemerintah daerah menetapkan kebijakan umum dan anggaran (KUA). RKP dan KUA menjadi bahan utama penyusunan rencana pendapatan dan belanja daerah (RAPBD). Sebagai bentuk kebijakan utama pemerintahan daerah.

Tugas pokok Bappeda selain berurusan dengan perencanaan juga monitoring dan evaluasi yang dimaksudkan untuk menyusun perencanaan kegiatan pada periode berikutnya. Kajian tentang keberhasilan dan atau kendala dalam menjalankan fungsi kegiatan pemerintahan dan pembangunan seluruh satuan kerja pemerintahan daerah atau organisasi pemerintah daerah (OPD). Guna merumuskan kebijakan ataupun kegiatan pemerintahan Bappeda memerlukan data dan informasi dari hasil kinerja pemerintahan yang telah dilakukan.

Pada tataran internal pemerintah daerah terdapat OPD dengan tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah daerah, yaitu Inspektorat Daerah. Pada tingkat eksternal setidaknya terdapat ada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan Badan Pemeriksaa Keuangan dan pembngunan (BPKP). Dalam hal penyalanan public ada

supervise dari instansi pemerintah di tingkat atasnya, ada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi (Kemenpan – RB) juga terdapat lembaga Ombudmen Republik Indonesia. Lembaga – lembaga internal pemerintahan baik daerah maupun pusat yang menjalankan fungsi monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Ada dua pendekatan dapat digunakan untuk mengukur kegiatan pemerintahan. Parasuraman, Zaitami dan Berry (1990), yaitu pengukuran kinerja dan pengukuran kualitas. Pengukuran kinerja lebih menekankan pada standar ukur internal manajemen. Keberhasilan pelaksanaan kegiatan pemerintahan diukur dari standar normative yang telah ditentukan sebelumnya. Biasanya ukuran – ukuran tersebut berkaitan dengan standar input, standar proses konversi, yaitu mengubah input menjadi output, dan standart output, yaitu target capaian dari pelaksanaan sebuah kegiatan yang telah ditetapkan.

Pengukuran kualitas kegiatan pemerintahan lebih ditekankan pada aspek eksternal, yaitu masyarakat sebagai kelompok sasaran dari kegiatan pemerintahan tersebut. Orientasi pengukuran ini lebih kepada dampak kegiatan yang dirasakan oleh masyarakat. Penilaian masyarakat menjadi kunci utama apakah suatu kegiatan pemerintahan dinilai berhasil atau masih perlu untuk ditingkatkan. Pada saat yang sama masyarakat dapat menyampaikan aspirasi atas pelaksanaan kegiatan pemerintahan tersebut.

Pengukuran kegiatan pemerintahan dengan pendekatan kualitas telah dibakukan oleh Kemenpan-RB melalui Kepmenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan indek kepuasan masyarakat. 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

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 (<https://raninuraeni379.wordpress.com/kuliah/administrasi-publik/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm/>)

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: (1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja (SKPD atau Unit Pelaksana IKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya; (2) Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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; (3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada (SKPD atau Unit Pelaksana IKM sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik; (4) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (SKPD atau Unit Pelaksana IKM); (5) Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada ... (SKPD atau Unit Pelaksana IKM)... sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Sasaran dari kegiatan pengukuran IKM adalah: (1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; (2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; dan (3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Permenpan RB N0 14 tahun 2017 merupakan penyederhanaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004. Pada KEP/25/M.PAN/2004, terdapat 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Namun Permenpan RB No 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur yang digunakan untuk mengukur IKM.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

KEP/25/M.PAN/2004 maupun Permenpan RB No 14 Tahun 2017 keduanya merupakan pedoman pengukuran kinerja satuan kerja pelayanan. Dan bukan dimaksudkan untuk digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah daerah. Keberhasilan pemerintah daerah hanya salah satu saja yang ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Pemerintah daerah tidak hanya menjalankan fungsi pelayanan. Pemerintah daerah juga menjalankan fungsi pemerintahan lainnya. Oleh karena itu kira penting untuk melakukan modifikasi instrument pengukuran IKM berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 untuk mengukur IKM Pemerintah Daerah. Dengan mengukur IKM Pemerintah daerah dapat diketahui secara lebih akurat tentang kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pemerintah oleh kepala daerah dalam periode tertentu.

Kegiatan Pengabdian pada masyarakat dengan judul pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Klaten 2020, menjadi sangat relevan karena beberapa alasan (1) Pemerintah Kabupaten Klaten 2020 adalah tahun terakhir masa kepemimpinan Bupati Sri Mulyani (2015 – 2020) untuk itu dibutuhkan data dan informasi tentang IKM dimasa akhir jabatannya pada periode tersebut; (2) Bappeda Klaten perlu memahami dan memiliki data dan informasi atas unsur – unsur kepuasan masyarakat sehingga mampu merancang kebijakan perencanaan baik untuk jangka pendek (tahun 2021) maupun menyusun kebijakan jangka menengah RPJMD pada periode kepemimpinan kepala daerah berikutnya; (3) Penerapan metode modifikasi pengukuran IKM satuan kerja pelayanan kedalam pengukuran Pemerintah diharapkan dapat menjadi inovasi pengembangan metode yang lebih bermanfaat.

4. Penutup

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.

Kepuasan masyarakat terhadap pemerintah Kabupaten Klaten tercipta manakala pelayanan yang diharapkan terkonfirmasi dengan kinerja pelayanan yang diterima. Pelayanan yang diharapkan masyarakat dipengaruhi oleh informasi yang diterima secara getok tular atau dari mulut kemulut, kebutuhan yang ada pada setiap individu warga masyarakat dan pengalaman masalah ketika masyarakat mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Program Pengabdian Pada Masyarakat dilaksanakan dengan sosialisasi tentang metode indeks

pengukuran kepuasan masyarakat dilanjutkan dengan diskusi interatif. Melalui diskusi ini dapat memperjelas pemahaman tentang materi pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Daftar Pustaka

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Budi Triyono dan Prakoso Bhairawa Putera. 2013. "*Indeks Kepuasan Masyarakat Spesifik Lembaga Penelitian dan Pengembangan: Implementasi Model ACS*", *Jurnal Borneo Administrator*, Vol.9 No.1. (Hal.53-74) P3IPT LIPI Jakarta
- Bungin, HM Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Eriyanto, 1990 "*Metode Polling*" Bina Cipta - Yogyakarta
- Dmhiri. 2014. "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun*", *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.8 No.2. (Hal.132-144) Universitas Jambi
- Denhardt, Janer V and Robert B Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Armonk, N.Y: M.E. Sharpe
- Dwiyanto, Agus.(ed).2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir, A.D. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta

- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Rewansyah, Asmawi. 2012. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Rizky Grafis
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik FIA UB, vol 1, no 2 (Maret)