

# **LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2018**

SILAYAN ONLINE &  
WEB KEMENTERIAN PERTANIAN



# VISI

Visi Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian adalah:

**“Menjadikan Birokrasi yang Profesional dan Berintegritas serta Memberikan Pelayanan Prima”**

# MISI

Misi yang harus dilaksanakan oleh Sekretariat Jenderal, Kementerian Pertanian adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada aparatur Kementerian Pertanian dan masyarakat;
2. Meningkatkan kualitas perencanaan, penganggaran, pemantauan dan evaluasi, serta pelaporan pelaksanaan pembangunan pertanian;
3. Meningkatkan kualitas peraturan perundang-undangan dan pelayanan informasi publik;
4. Meningkatkan kualitas data dan mengembangkan sistem informasi pertanian dalam mendukung pembangunan pertanian;
5. Menyelenggarakan pelayanan perlindungan varietas tanaman dan perizinan pertanian yang berkualitas.

**SEKRETARIAT  
JENDERAL**

**BIRO HUMAS  
DAN INFORMASI  
PUBLIK**

**BAGIAN PROTOKOL  
DAN HUBUNGAN  
ANTAR LEMBAGA**

**BAGIAN HUBUNGAN  
MASYARAKAT**

**BAGIAN  
PENGELOLAAN  
INFORMASI PUBLIK**

# Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan.

Di samping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

# Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu:

- **Persyaratan Pelayanan**, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- **Waktu Pelayanan**, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- **Biaya/Tarif**, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;



- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- **Kompetensi Pelaksana**, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
- **Perilaku Pelaksana**, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- **Sarana dan Prasarana**, sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung);
- **Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan**, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku

# Maksud dan Tujuan

- **Maksud pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat** untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
- **Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah** untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit Pelaksana IKM sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

## **Sasaran**

- Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **Ruang Lingkup**

Pengukuran IKM di SILAYAN & Web Kementan dilaksanakan 2 kali yaitu periode I bulan Januari sampai dengan Juni, dan periode II bulan Juli sampai dengan Desember

# Metode Pengolahan Data

Nilai IKM 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 penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

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

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

# Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda.

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak sesuai diberi nilai persepsi 1;
- Kurang sesuai diberi nilai persepsi 2;
- Sesuai diberi nilai persepsi 3; dan
- Sangat sesuai diberi nilai persepsi 4

# Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,97	D	Tidak sesuai
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang sesuai
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Sesuai
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat sesuai

# Nilai rata-rata per-Unsur dan nilai per Unsur Pelayanan

- Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden
- Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
- Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang



# Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke -9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut, pertanyaan tersebut dijumlahkan

# Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, pekerjaan dan pendidikan

# Hasil nilai rata-rata unsur pelayanan

No	Unsur IKM	Nilai Unsur IKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya / Tarif	d
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Perilaku Pelaksana	g
8.	Sarana dan Prasarana	h
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	i

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$

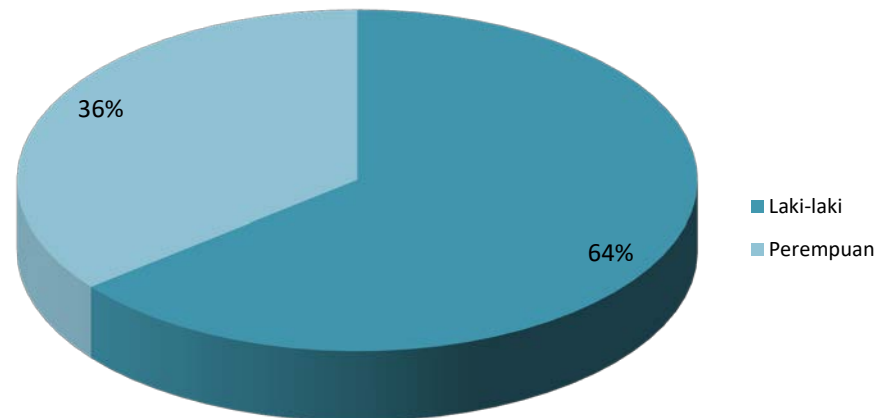
# Nilai Survei = Nilai Indeks (X)

Nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi =  
Nilai Indeks x Nilai Dasar = ..... X 25 = .....
- Mutu Pelayanan
- Kinerja Unit Pelayanan

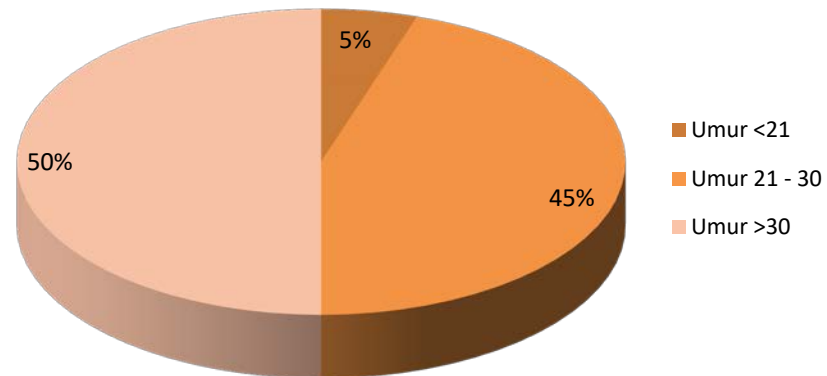
# Prosentase Nilai IKM berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	63
Perempuan	35



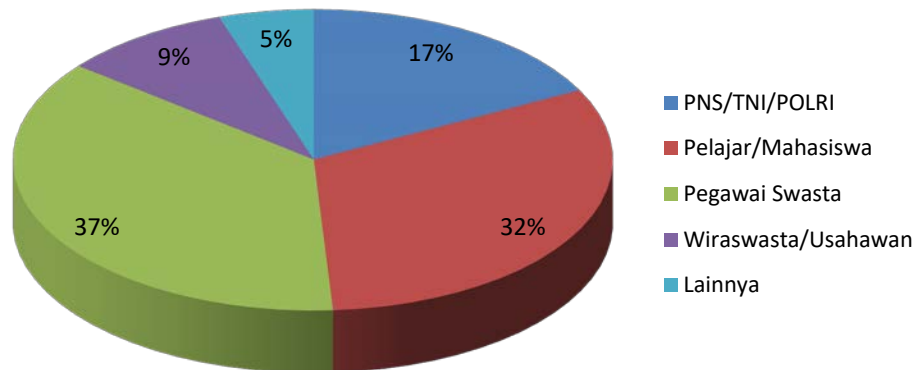
# Prosentase Nilai IKM berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
Dibwh 21 thn	5
21-30 thn	44
Diatas 31 thn	49



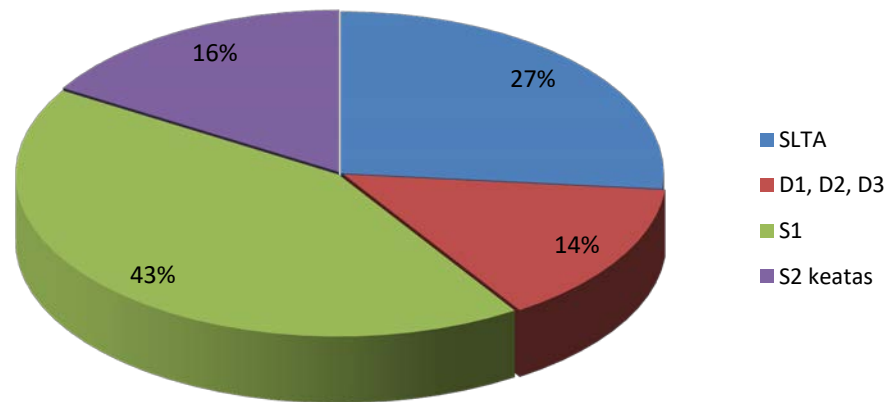
# Prosentase Nilai IKM berdasarkan Pekerjaan

Usia	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	17
Pegawai Swasta	36
Wiraswasta/ Usahawan	9
Pelajar/Mahasiswa	31
Lainnya	5



# Prosentase Nilai IKM berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SLTA	26
D1 - D2 - D3	14
S1	42
S2 Keatas	16





**Hasil Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat  
(SILAYAN) & Web Kementan  
Biro Humas dan Informasi Publik  
Tahun 2018**

Hasil pengukuran IKM **(SILAYAN) Online & Web Kementan** Biro Humas dan Informasi Publik semester II tahun 2018 menunjukkan Nilai Indeks **3.74** dengan Nilai IKM setelah dikonversi menjadi **93,5** dengan mutu pelayanan **A** (kinerja pelayanan Bagian PIP dinilai Sangat **Sesuai**)

## Perbandingan NRR Per Unsur dari 9 Unsur yang Dinilai

NO	Unsur Pelayanan	Nilai per Unsur
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,76
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,77
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,68
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,62
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,73
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3,74
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,83
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,76
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,77
	<b>Rata-rata Nilai</b>	<b>3,74</b>
	<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>93,5 (Sangat Sesuai)</b>

# Kesimpulan

## Kesimpulan

Dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama 6 (enam) bulan, dari Juli sampai dengan Desember 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pada semester II tahun 2018 ini, nilai IKM (SILAYAN) online & Web Kementan Biro Humas dan Informasi Publik sebesar 93,5 nilai pada hampir semua unsur pelayanan menunjukkan penilaian kategori baik;
- Untuk bisa mempertahankan serta 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, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

# Tindak Lanjut

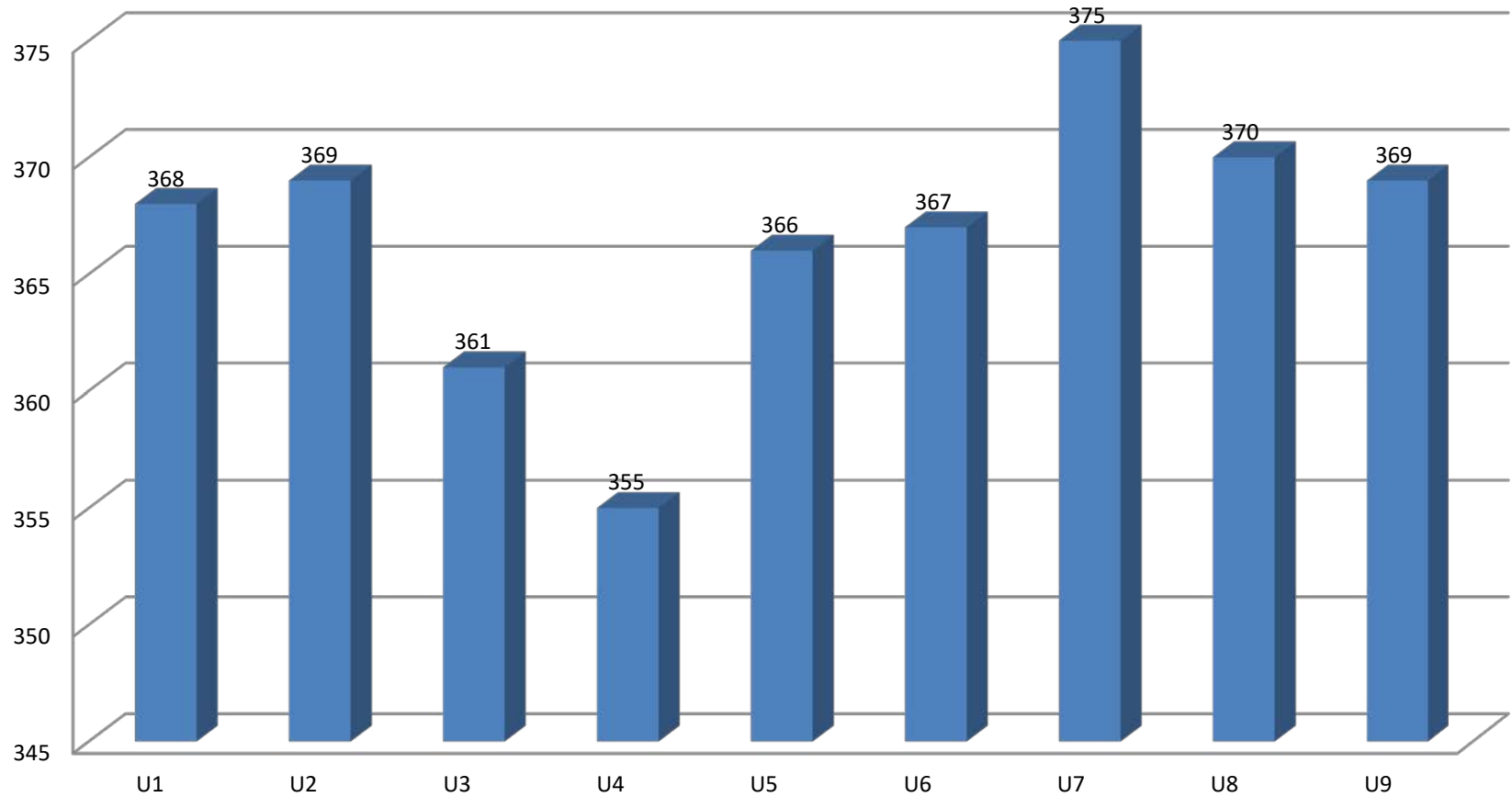
## Tindak lanjut

Disarankan kepada (SILAYAN) Online & Web Kementan Biro Humas dan Informasi Publik agar dapat mempertahankan dan terus meningkatkan mutu pelayanan yang sudah dilaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang rendah.

# LAMPIRAN

# Chart Report per Unsur

Jumlah Nilai Per Unsur



# Lampiran

## Nilai per Unsur per Responden

NO	Nilai per Unsur Pelayanan									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	2	3	0	3	4	4	4	4	

NO	Nilai per Unsur Pelayanan									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	1	3	3	2	3	2	2	
16	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
17	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
18	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
19	3	4	3	3	3	3	4	3	4	







<http://ppid.pertanian.go.id/>

**Terimakasih**

