LAPORAN

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER PERTAMA

TAHUN 2020



OLEH

SUB BAGIAN PELAYANAN INFORMASI DAN MULTIMEDIA

BAGIAN PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN INFORMASI PUBLIK

JUNI 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2020 pada Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia, Biro Humas dan Informasi Publik. Laporan ini disusun berdasarkan data yang tersaji melalui pengisian kuisioner secara online pada laman http://ikm.pertanian.go.id/administrator periode dari bulan Januari sampai dengan Juni 2020 sebagai bentuk pertanggungjawaban Pengelola Indeks Kepuasan Masyarakat pada Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia, Biro Humas dan Informasi Publik dalam rangka pelaksanaan survey IKM yang telah dilakukan pada akhir Semester I Tahun 2020.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Kepala Bagian Pengelolaan Informasi Publik
2. Masyarakat pengguna layanan Silayan online dan Website Kementerian Pertanian
3. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Pengelolaan Informasi Publik.

Jakarta, 30 Juni 2020

Tim Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 kurang seperti yang diharapkan.

Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan/ keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta diskriminatif.

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 Pelayan Publik, dimana didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

1.2 Dasar hukum pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian

Merujuk pada dasar hukum di atas, maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping 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 kualitas pelayanannya. Untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah kabupaten/kota, dengan melibatkan pengguna pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survey indeks kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetahui tingkat kinerja Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia secara berkala;
2. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya;
3. mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan

1.4 Manfaat

Dengan dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Biro Humas dan Informasi Publik;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5 Sasaran

Yang ingin dicapai adalah:

1. Pencapaian kinerja Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia, Biro Humas dan Informasi Publik sebagai salah satu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna;

3. Tumbuhnya kreatifitas dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

1.6 Unsur survey indeks kepuasan masyarakat

- 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

BAB II

PELAKSANAAN

2.1 Penetapan pelaksanaan

Survey dilakukan setiap 6 bulan sekali, pengambilan data responden melalui laman ikm.pertanian.go.id/administrator.

2.2 Pengolahan Data

Pengolahan data responden baik dari semua segi pelayanan yang ada di Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia Biro Humas dan Informasi Publik, disajikan dalam bentuk grafik di aplikasi IKM online dan di lampirkan pada laporan ini.

Langkah Pengolahan Data

Berikut ini merupakan interpretasi terhadap persepsi penilaian IKM:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.3 Persiapan Pelaksanaan

a. Penyusunan kuisioner

Untuk menyusun IKM ini digunakan kuisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner secara umum terbagi dalam:

1. Bagian Pertama, pada bagian pertama berisikan judul kuisioner;
2. Bagian Kedua, pada bagian kedua berisikan identitas responden;

3. Bagian Ketiga, pada bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan.

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner berupa jawaban pilihan ganda. Pilihan jawaban terdiri dari 4 kategori sebagai contoh :

1. Tidak Baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang Baik diberi nilai persepsi 2
3. Baik diberi nilai persepsi 3
4. Sangat Baik diberi nilai persepsi 4

b. Penetapan Responden dan Waktu

- Penetapan jumlah responden diperoleh langsung dari responden yang menjadi pemohon layanan SILAYAN online dan pengunjung di Web Kementerian Pertanian setiap harinya.

  Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survey ini seluruhnya berjumlah 53 orang. Adapun rincian jumlah responden sebagai berikut:

Nomor	Bulan pengambilan	Jumlah
1	Januari	0
2	Februari	3
3	Maret	3
4	April	5
5	Mei	22
6	Juni	20
Jumlah responden Semester I		53

- Waktu Pengumpulan Data

  Waktu pengumpulan data dilakukan pada akhir minggu keempat Semester I

2.4 Penyusunan Laporan

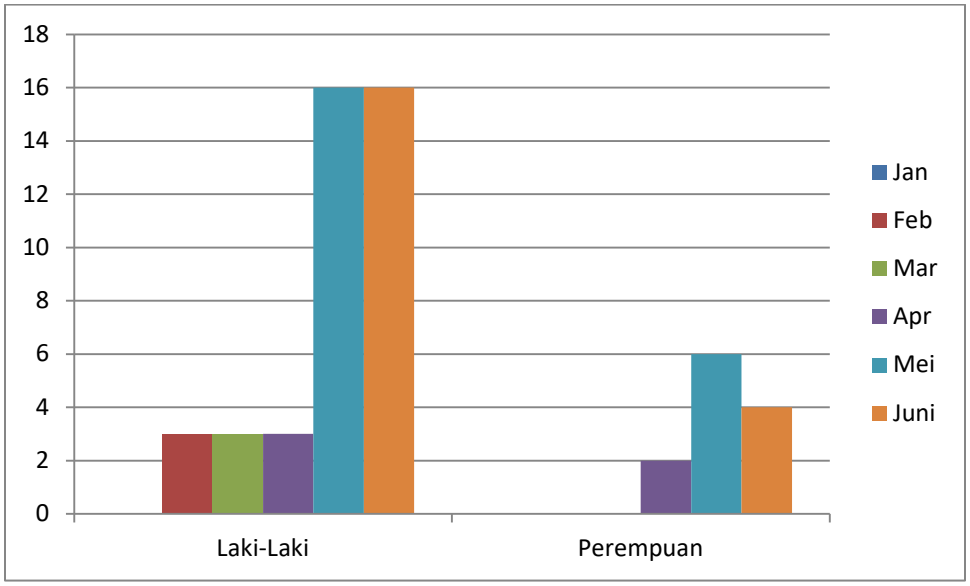
Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia. Hasil ini, juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan pelayanan publik atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

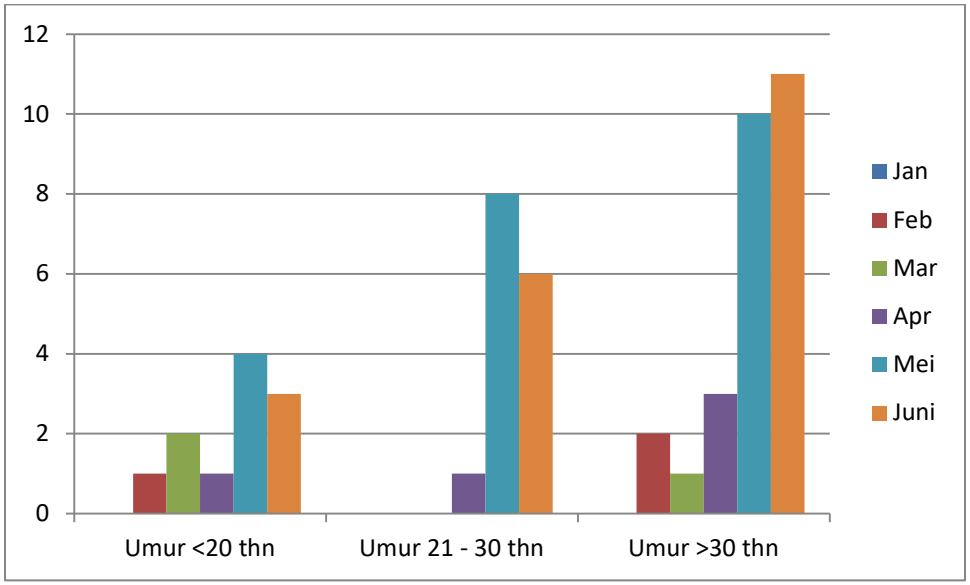
A. Hasil

1. Karateristik responden

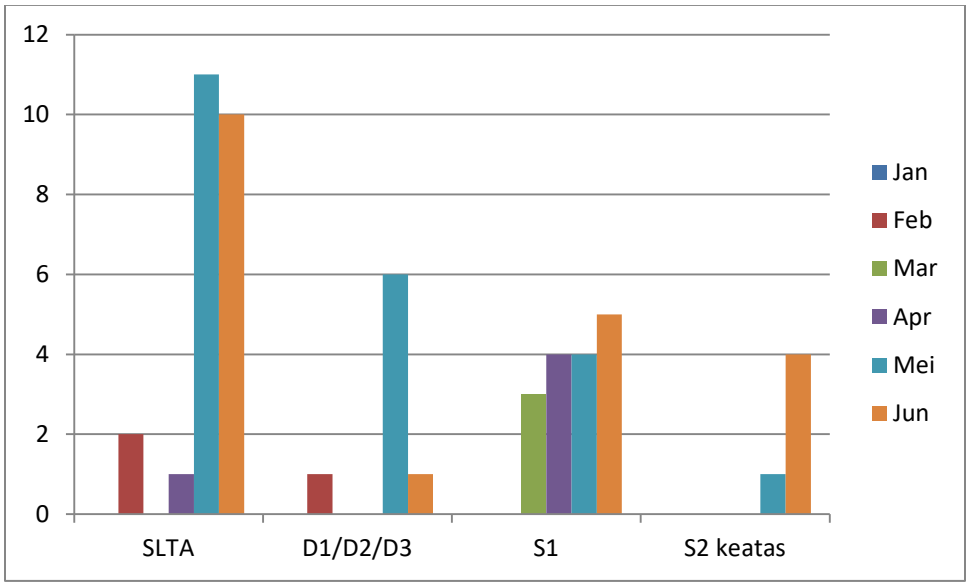
1.1 Karateristik responden berdasarkan jenis kelamin



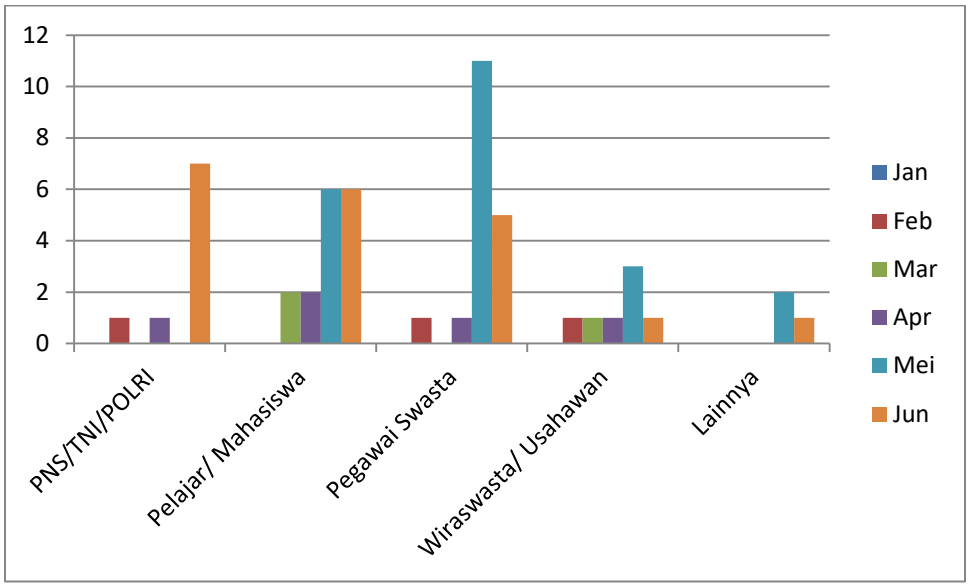
1.2 Karateristik responden berdasarkan Kelompok Umur



1.3 Karateristik responden berdasarkan Pendidikan



1.4 Karateristik responden berdasarkan Pekerjaan

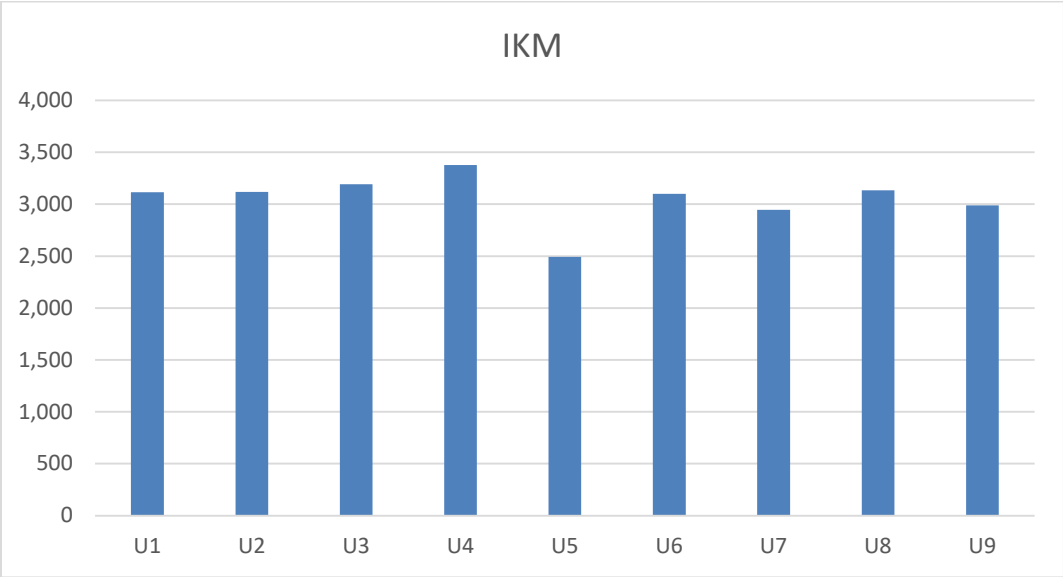


2. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
   Nilai akhir dari pengolahan data (sesuai dengan hasil survei online) didapatkan bahwa Nilai Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia pada semester pertama tahun 2020 ini adalah **76.3** yang dikonversikan menjadi nilai **Baik (B)**. Nilai ini menunjukkan penurunan dibandingkan periode semester kedua tahun 2019 yaitu 83.75. Dari data ini dapat disimpulkan penurunan IKM sebesar 8.89%.

   2.1 Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Sembilan Unsur Penilaian

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kualitas Pelayanan
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.117	Baik
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.118	Baik
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.193	Baik
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3.378	Baik
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	2.492	Tidak Baik
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3.101	Baik
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	2.945	Kurang Baik
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.133	Baik
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	2.988	Kurang Baik
Jumlah rata-rata		3.052	Kurang Baik

NRR Indeks Kepuasan Masyarakat



3.117	3.118	3.193	3.378	2.492	3.101	2.945	3.133	2.988

B. Pembahasan

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indek per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Terdapat dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua, indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survey yang dilakukan pada minggu keempat pada Semester I didapatkan nilai IKM yang didapat sebesar 3.052 berada dalam nilai interval IKM 2.60–3.064. Demikian juga nilai persepsi IKM sebesar 76.3 berada dalam nilai interval konversi antara 65.00–76.60. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang ada di Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia mendapatkan nilai C yang berarti Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”. Dan bila dibandingkan dengan hasil survey pada Semester II Tahun 2019 nilai IKM sebesar 83.75, maka nilai tersebut terdapat penurunan.

Secara rinci dari beberapa pernyataan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat mempunyai nilai rata-rata lebih rendah 3.052 diantaranya tentang:

1. Poin yang terendah adalah “Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan produk yang diberikan.” Rendahnya unsur ini dikarenakan pengguna/ pemohon informasi itu sendiri kadang tidak konsisten dengan apa yang dimohonkan, bahkan kadang meski dari pihak pelayanan informasi dan multimedia telah menginformasikan bahwa informasi yang mereka mohonkan belum dikuasai, mereka menanggapinya berbeda. Namun juga perlu disikapi bahwa kesesuaian merupakan kejelasan informasi standar pelayanan produk layanan di mata pemohon informasi. Pemohon informasi sangat menginginkan adanya kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
2. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, masih perlu ditingkatkan lagi dan cara menjawab pertanyaan yang dimohonkan, agar menjadi bahan evaluasi.
3. Penanganan pengaduan pengguna layanan agar dijamin kelancaran dalam proses pengaduan, instansi perlu menyediakan berbagai alternatif saluran pengaduan, diantaranya adalah ketersediaan saluran internal melalui pengaduan lisan baik melalui rapat komunitas dalam pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik, atau langsung pada pihak manajemen, pengaduan masyarakat secara eksternal yang disampaikan melalui kotak surat dan email. Keberadaan sarana pendukung (komputer, internet, website, dan lainnya) dalam memfasilitasi pengaduan juga nyata dibutuhkan untuk keberhasilan manajemen pengaduan. Tingkat ketersediaan dana yang memadai untuk operasional dibutuhkan dalam implementasinya.

   Melalui layanan prima akan menggambarkan etos/budaya kerja organisasi dan pegawainya. Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sesuai dengan tatalaksana, prosedur dan kewenangan sehingga penerima layanan dapat menjadi puas terhadap apa yang diterimanya. Untuk itu Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima yang merupakan suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan penggunanya.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia pada Semester I Tahun 2020 adalah Kurang Baik (76. 3).
2. Ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian adalah mengenai: Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan produk yang diberikan di Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, Penanganan pengaduan pengguna layanan agar dijamin kelancaran dalam proses pengaduan.

B. Saran

Mengingatkan kembali kepada semua pegawai tentang kewajiban sebagai pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan pada Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia;

Jakarta, Juni 2020

Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Multimedia



Lampiran 2. Data Hasil Survey Kepuasan

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : SILAYAN ONLINE & WEB KEMENTAN

No Responden	Nilai Per Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	2	4	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	1	2	2	2	1	2	1	1	1
4	4	3	3	3	3	1	1	2	2
5	3	4	4	4	3	4	3	1	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	3	4	3	4	3

8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	4	4	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	1	2	3	4	2	2	2	2	2
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	4	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	2	4	3	4	3	4	4	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	3	3	3	4	4	3	1
39	4	3	3	3	3	4	4	3	1

40	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
44	1	2	2	1	1	3	3	4	1	
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
48	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
49	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
51	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
Jumlah Nilai per unsur	162	165	161	177	161	169	168	178	161	
NRR per unsur	3.057	3.113	3.0377	3.34	3.0377	3.189	3.17	3.358	3.0377	
NRR tertimbang per unsur	0.339	0.345	0.337	0.371	0.337	0.354	0.35	0.373	0.337	3.143
IKM Unit Pelayanan									**76.3**	