



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2018

SILAYAN ONLINE &
WEB KEMENTERIAN PERTANIAN



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.

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 masih adanya dijumpai pungutan liar dan 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 Pelayanan Publik, dimana didalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;

4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik, sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik;
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sasaran

Adapun sasaran-sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Sub Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik.

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

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 sesuai/puas sampai dengan tidak sesuai/tidak puas. 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

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 :

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

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:

IKM Unit Pelayanan X 25

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 – 64,99	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 umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan

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: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$

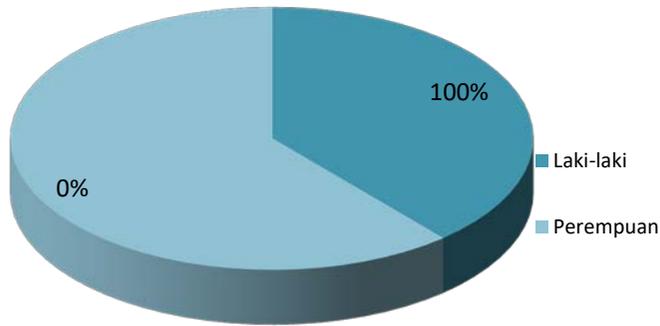
Nilai Survei = Nilai Indeks (X)

Nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

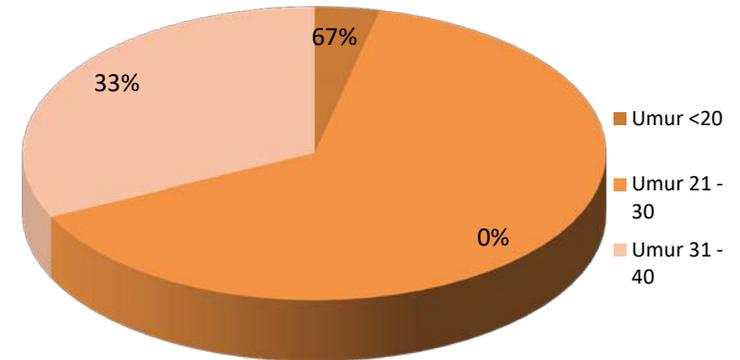
- Nilai IKM setelah dikonversi =
- Nilai Indeks x Nilai Dasar = X 25 =
- Mutu Pelayanan
- Kinerja Unit Pelayanan

Prosentase Nilai IKM bulan Januari

• Responden berdasarkan jenis kelamin

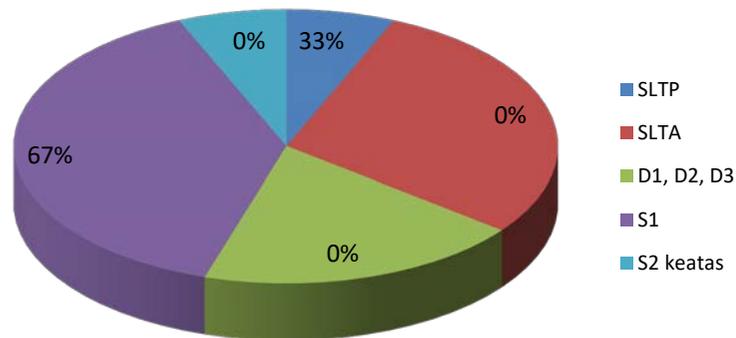


• Responden berdasarkan kelompok umur

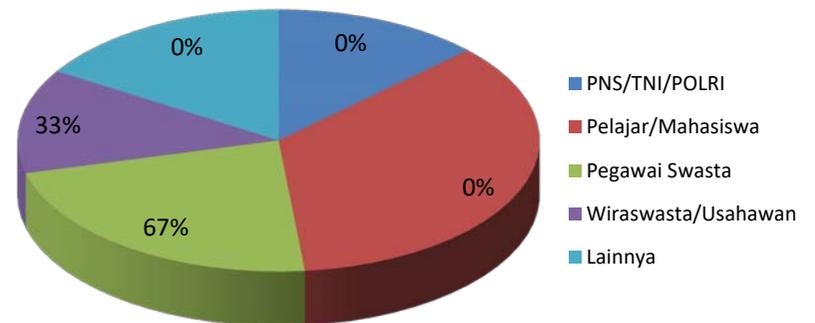


Prosentase Nilai IKM bulan Januari

• Responden berdasarkan pendidikan terakhir

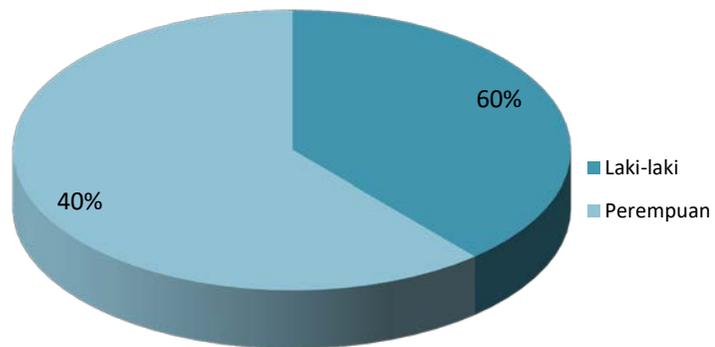


• Responden berdasarkan pekerjaan

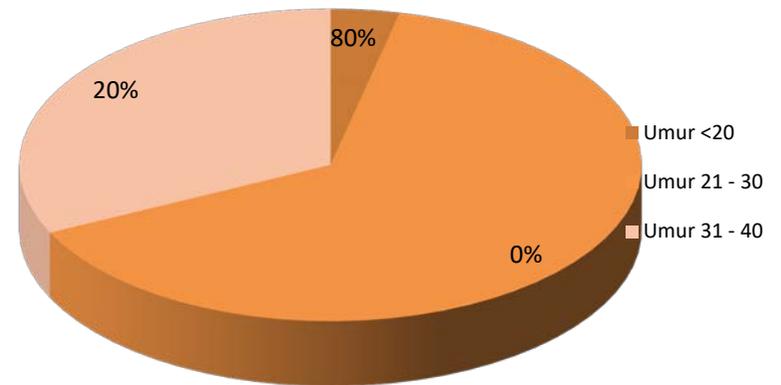


Prosentase Nilai IKM bulan Februari

- Responden berdasarkan jenis kelamin

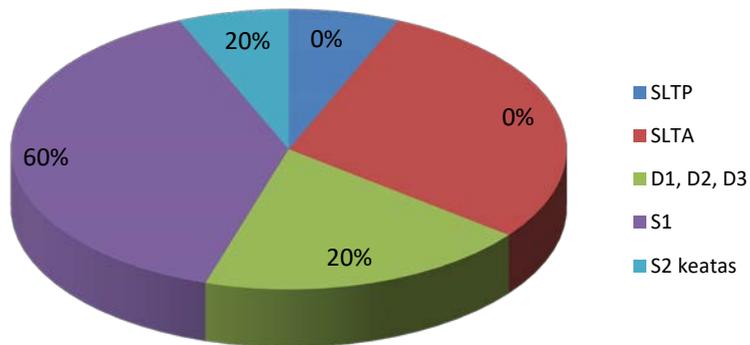


- Responden berdasarkan kelompok umur

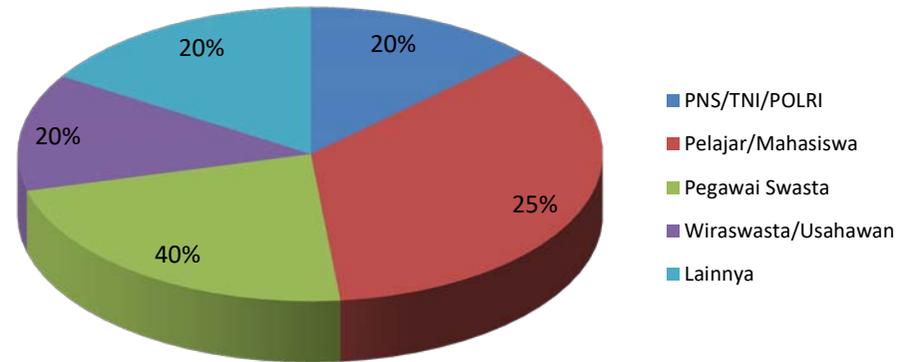


Prosentase Nilai IKM bulan Februari

• Responden berdasarkan pendidikan terakhir

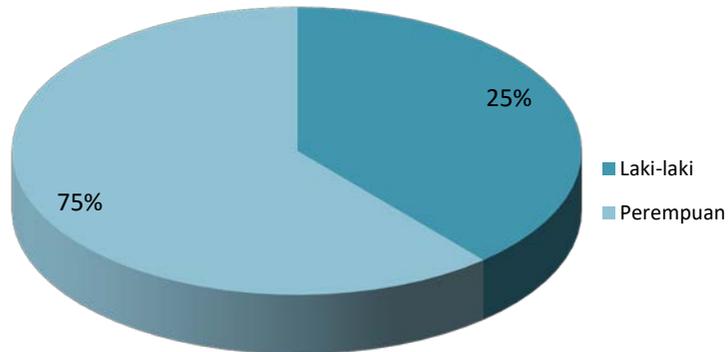


• Responden berdasarkan pekerjaan

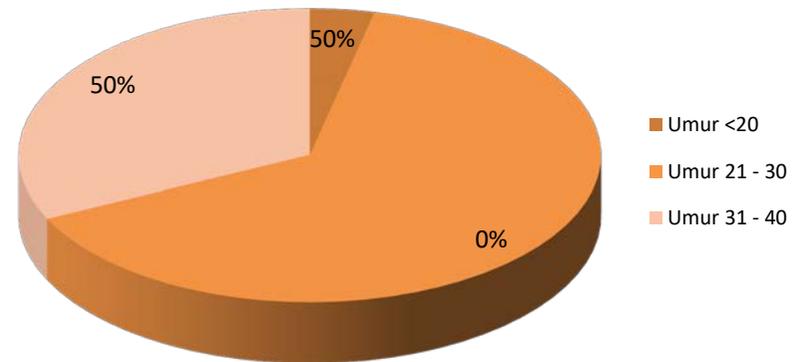


Prosentase Nilai IKM bulan Maret

• Responden berdasarkan jenis kelamin

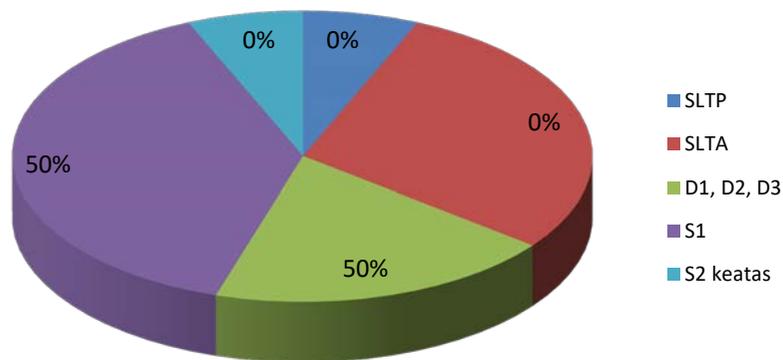


• Responden berdasarkan kelompok umur

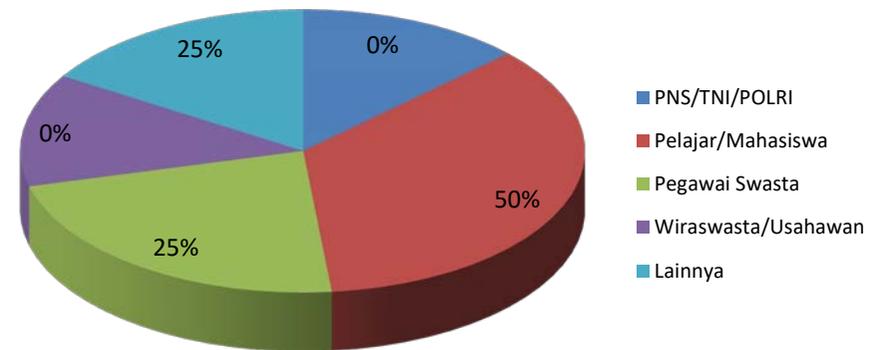


Prosentase Nilai IKM bulan Maret

• Responden berdasarkan pendidikan terakhir

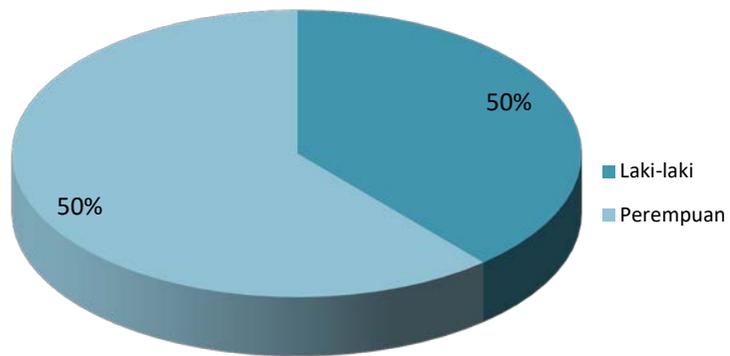


• Responden berdasarkan pekerjaan

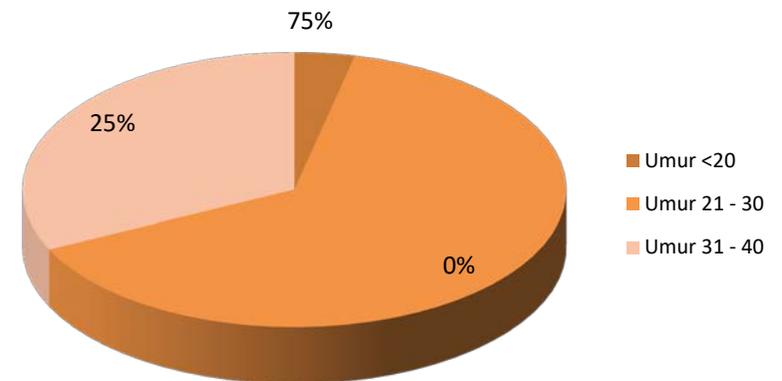


Prosentase Nilai IKM bulan April

- Responden berdasarkan jenis kelamin

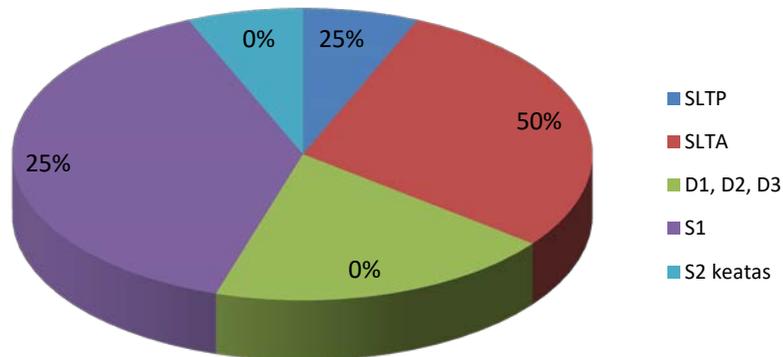


- Responden berdasarkan kelompok umur

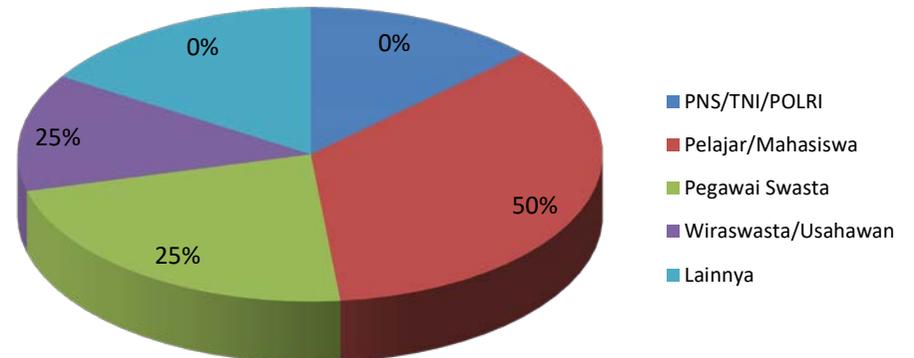


Prosentase Nilai IKM bulan April

- Responden berdasarkan pendidikan terakhir

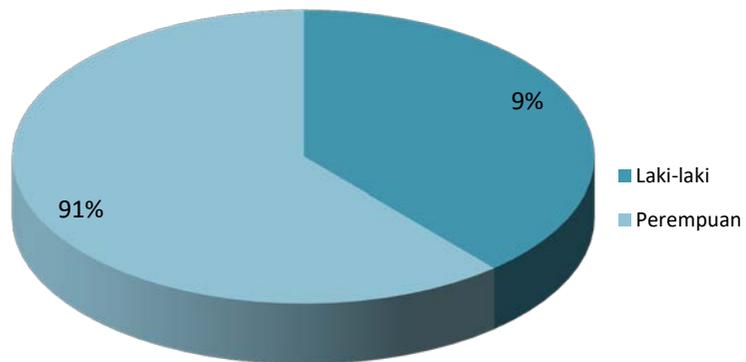


- Responden berdasarkan pekerjaan

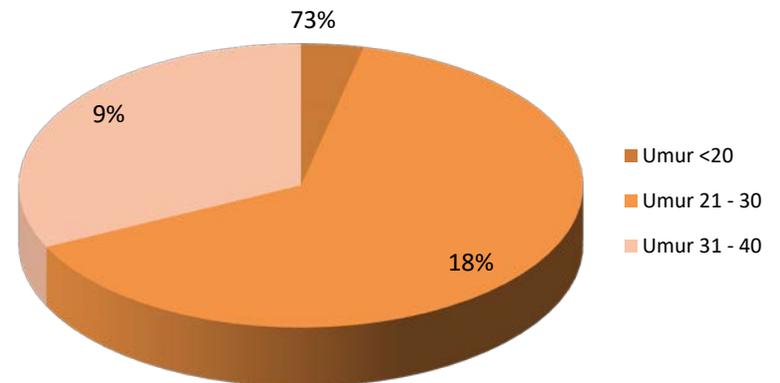


Prosentase Nilai IKM bulan Mei

- Responden berdasarkan jenis kelamin

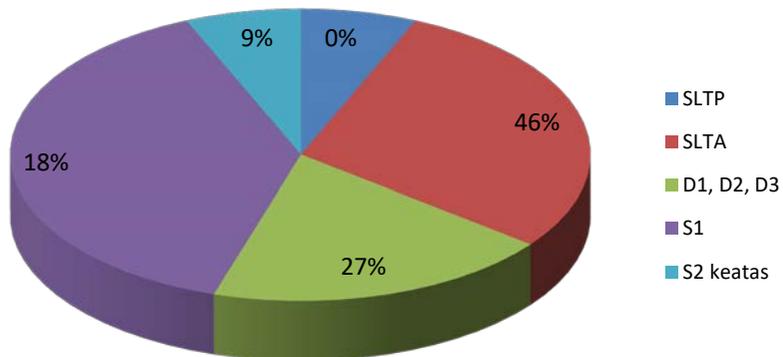


- Responden berdasarkan kelompok umur

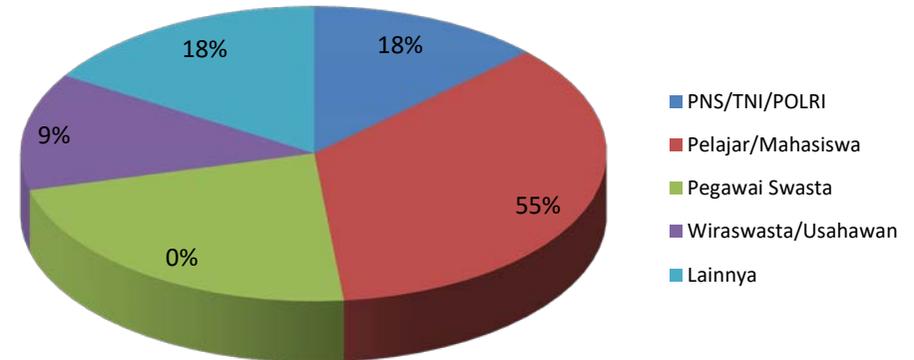


Prosentase Nilai IKM bulan Mei

- Responden berdasarkan pendidikan terakhir

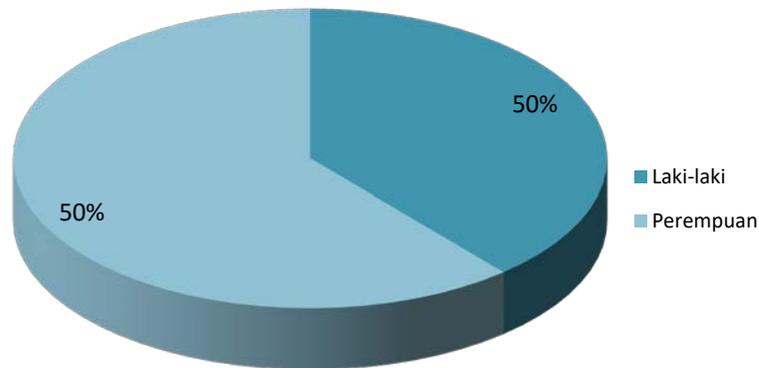


- Responden berdasarkan pekerjaan

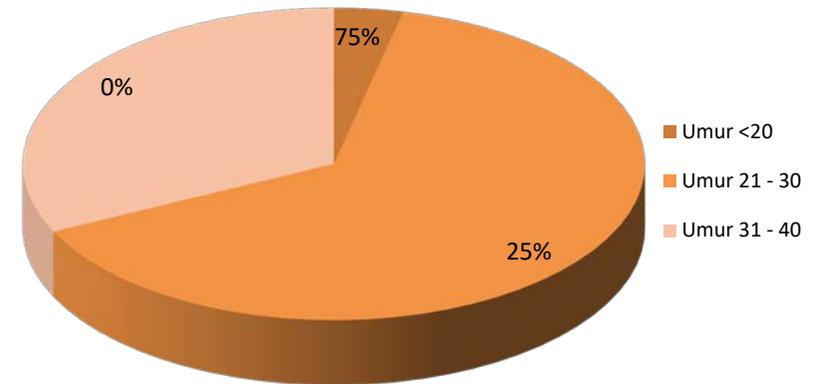


Prosentase Nilai IKM bulan Juni

• Responden berdasarkan jenis kelamin

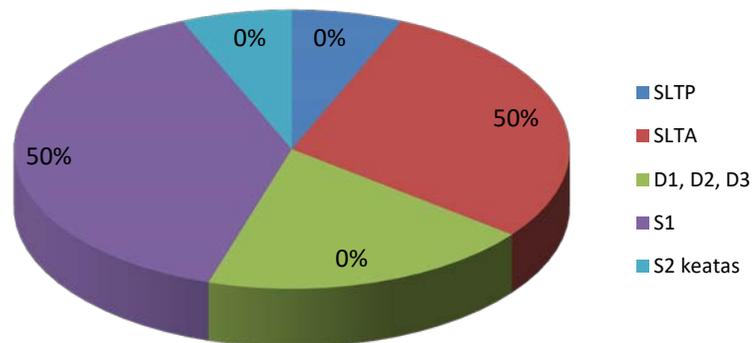


• Responden berdasarkan kelompok umur

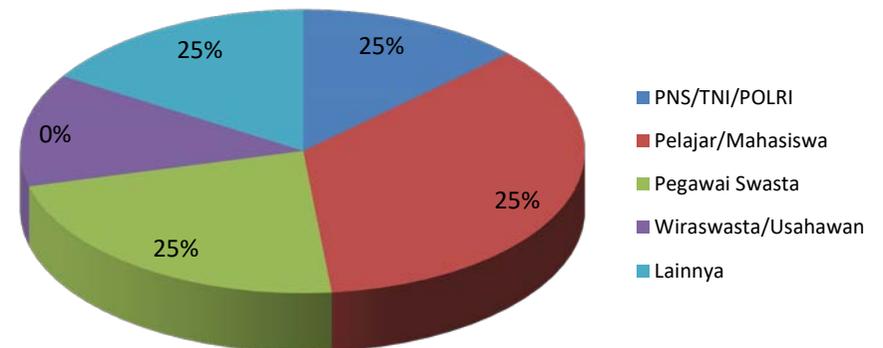


Prosentase Nilai IKM bulan Juni

• Responden berdasarkan pendidikan terakhir



• Responden berdasarkan pekerjaan



Hasil Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik Tahun 2018

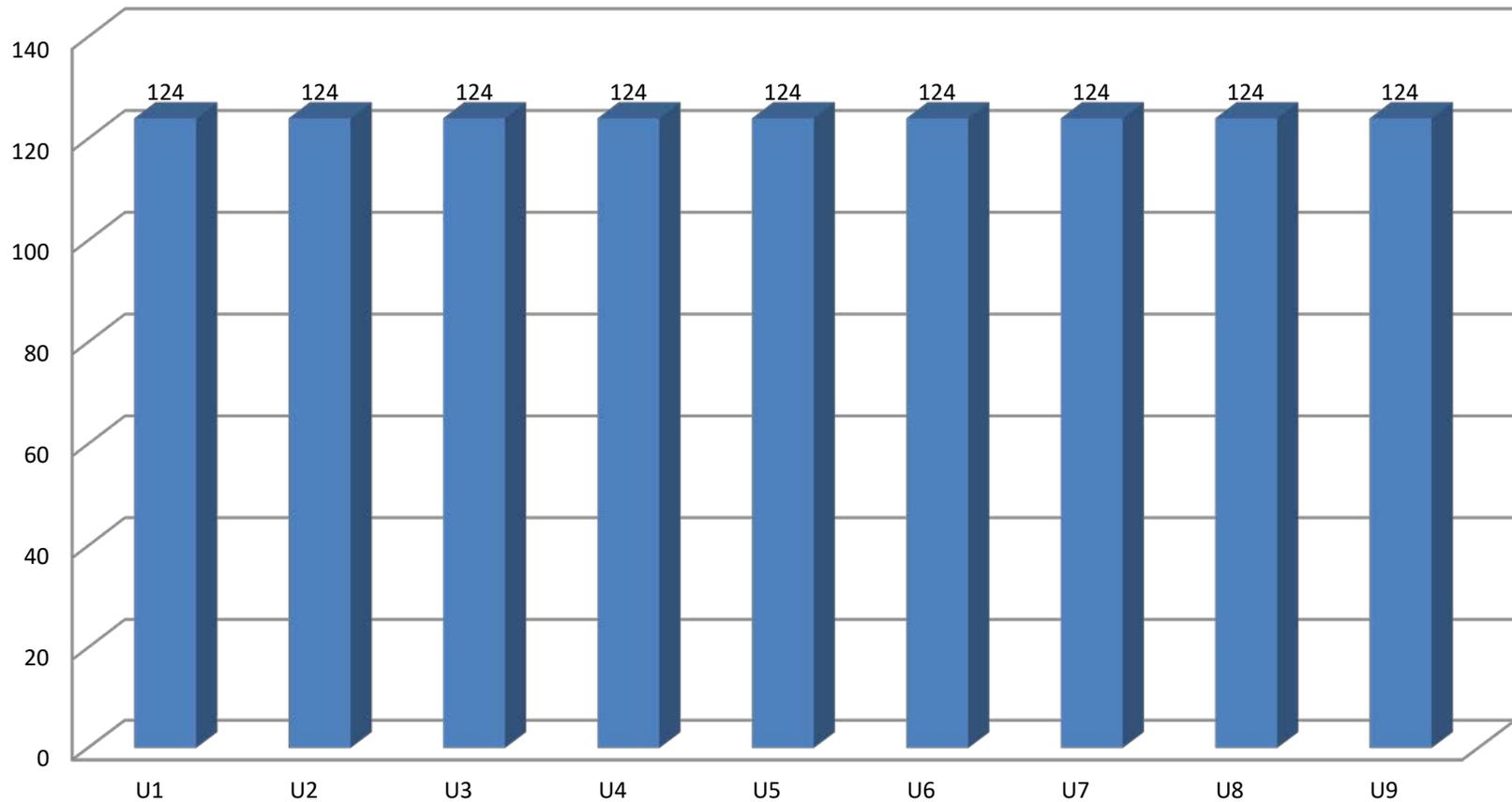
Hasil pengukuran IKM Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik semester I tahun 2018 menunjukkan Nilai Indeks 3.96 dengan Nilai IKM setelah dikonversi menjadi 99 dengan mutu pelayanan A (kinerja pelayanan Bagian PIP dinilai Sangat Baik)

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	4
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	4
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	4
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	4
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4
	Rata-rata Nilai	3.96
	Nilai IKM Setelah Dikonversi	99

Jumlah Nilai per Unsur

Jumlah Nilai Per Unsur



Kesimpulan

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

Pada semester I tahun 2018 ini, nilai IKM Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik sebesar 99 dan bila dibandingkan tahun 2017 yang nilainya sebesar 86,6 terjadi kenaikan sebesar (12,4), berarti nilai pada semua unsur pelayanan menunjukkan kearah peningkatan yang sangat 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

Meskipun nilai IKM Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik mengalami peningkatan yang signifikan, disarankan kepada Unit Pelayanan Informasi Biro Humas dan Informasi Publik agar dapat mempertahankan dan terus meningkatkan mutu pelayanan yang sudah dilaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang pernah mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya.

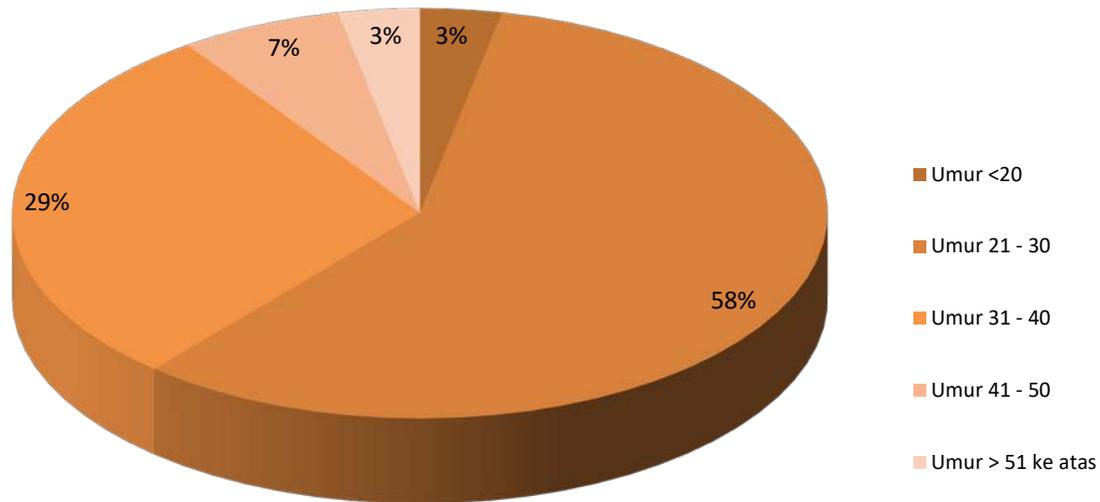


LAMPIRAN

Lampiran 1

Profil Responden

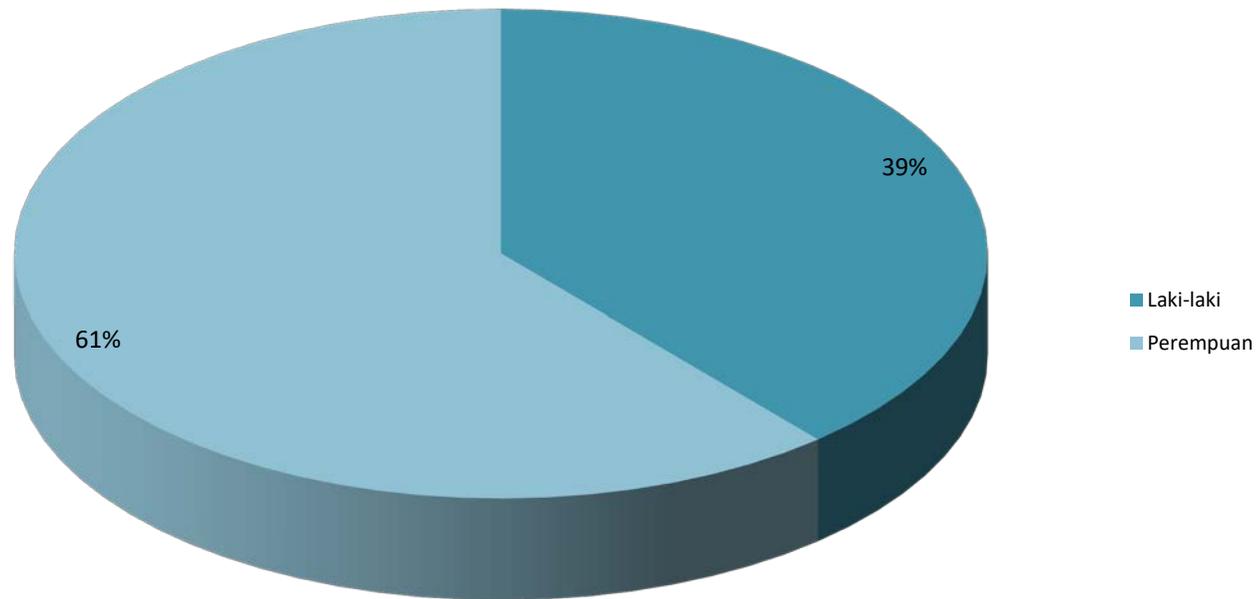
•Usia



Lampiran 1

Profil Responden

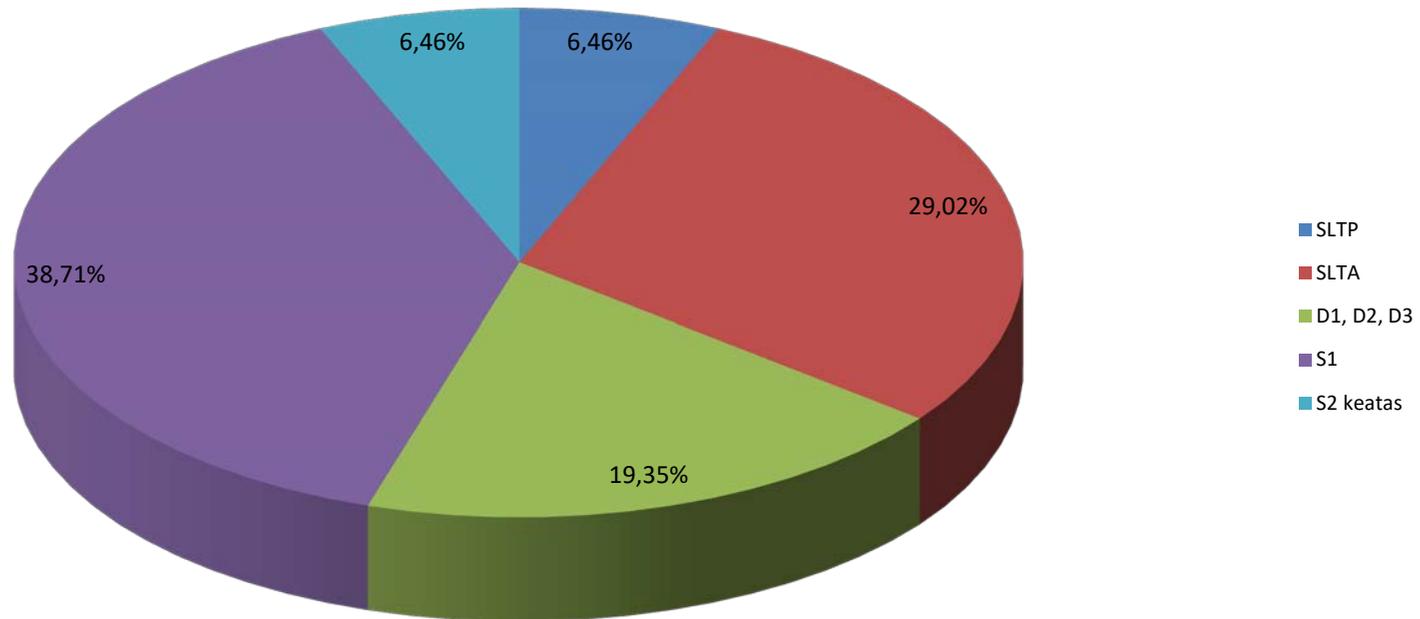
- Jenis Kelamin



Lampiran 1

Profil Responden

• Pendidikan



Lampiran 1

Profil Responden

•Pekerjaan

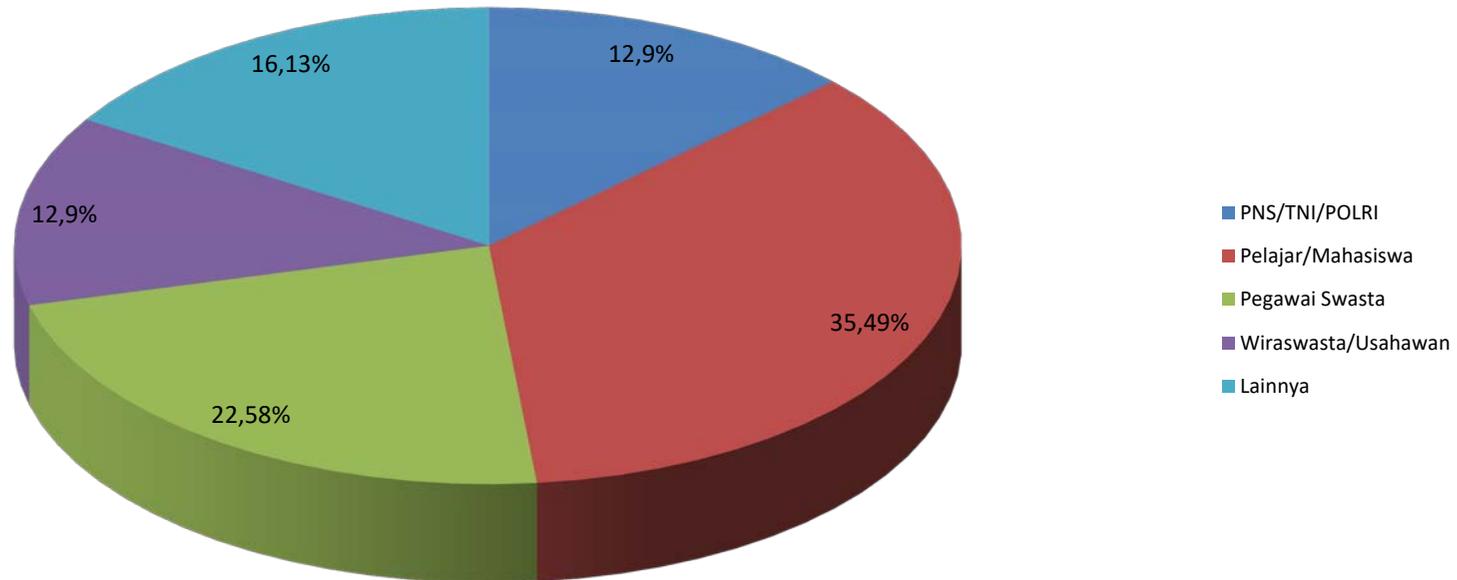


Chart Report per Unsur

- Unsur: pertanyaan 1 - 3

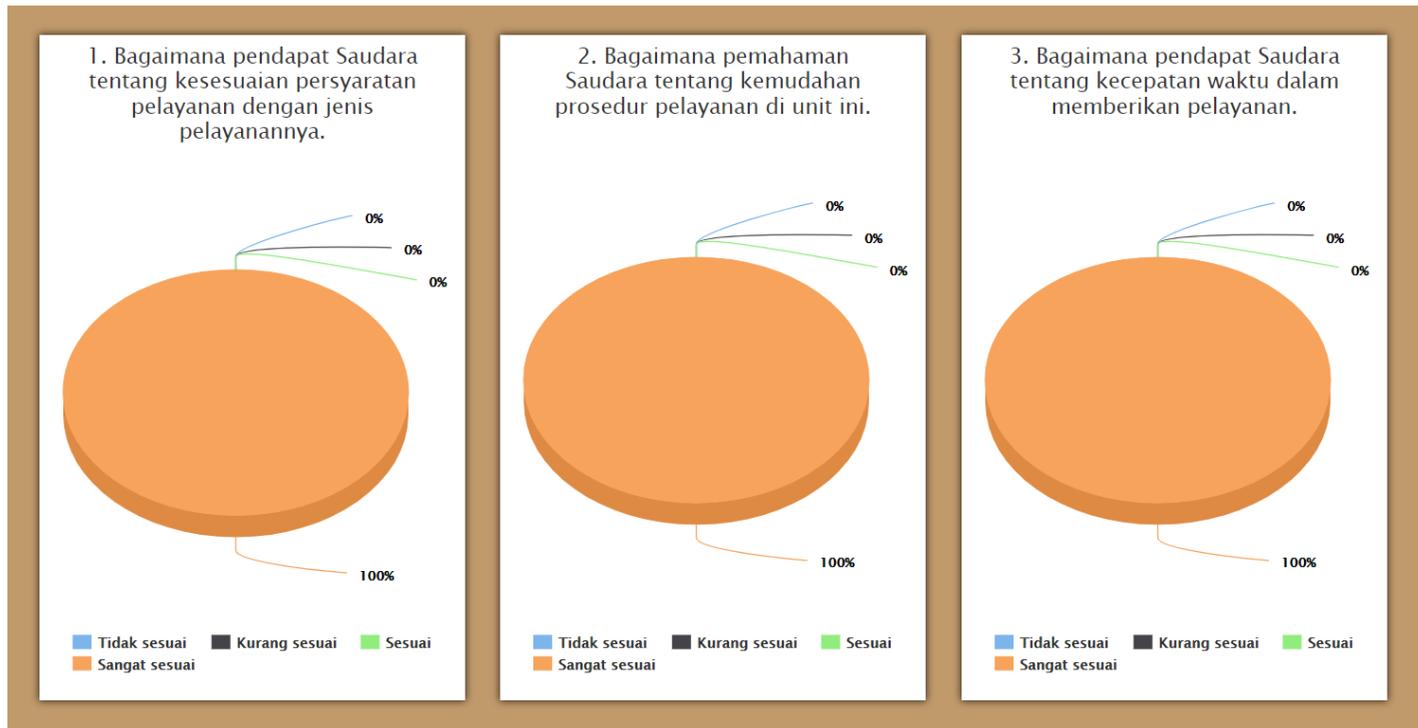


Chart Report per Unsur

- Unsur: pertanyaan 4 - 6

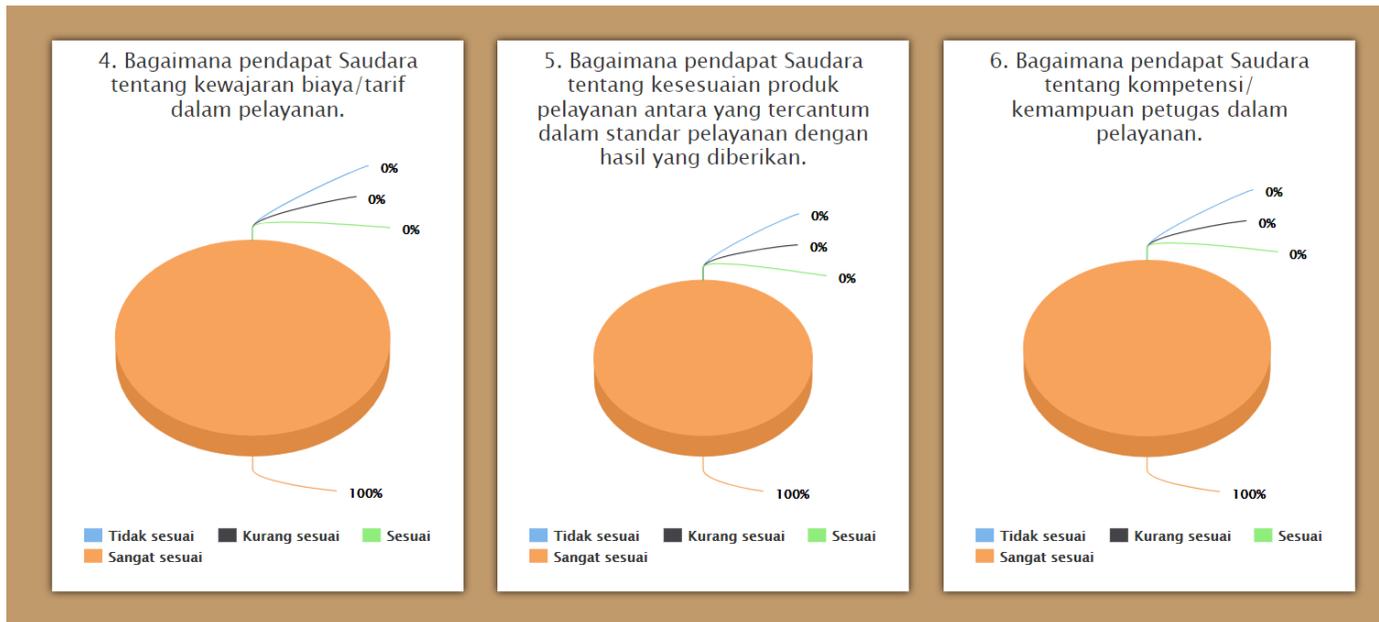
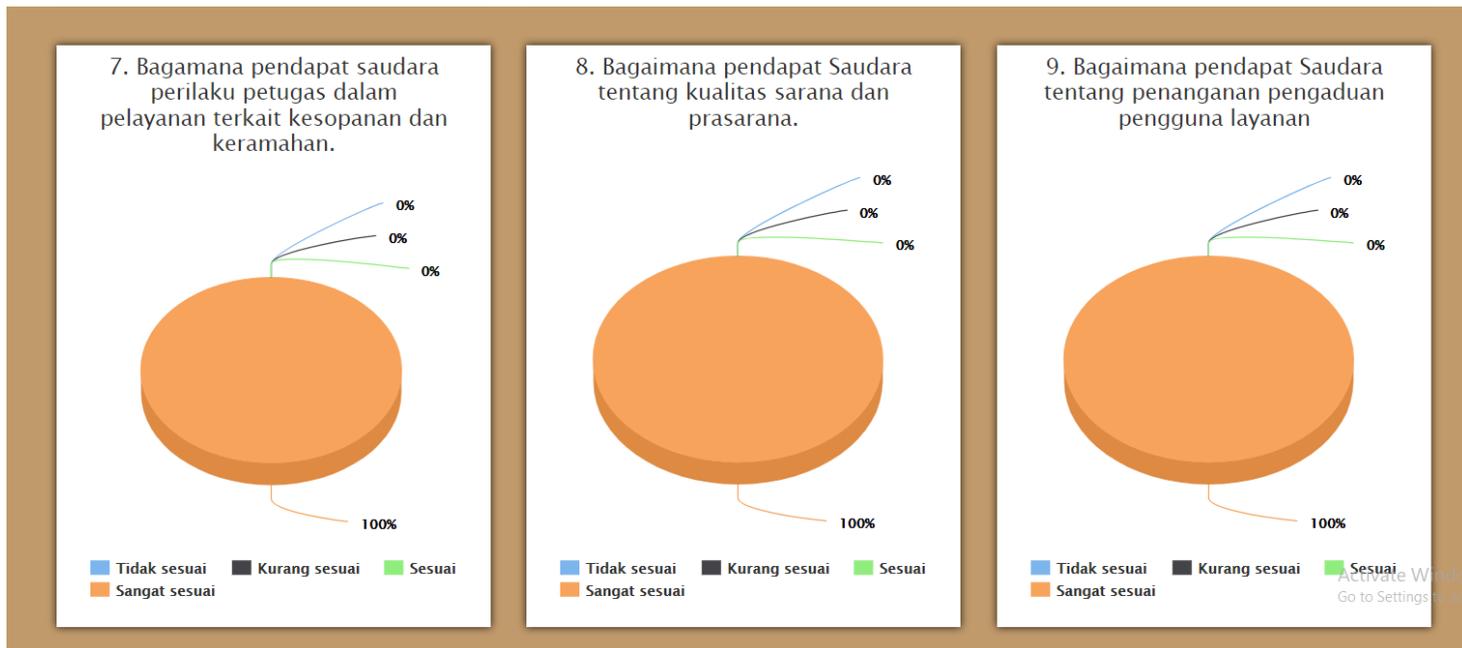


Chart Report per Unsur

- Unsur: pertanyaan 7 - 9





TERIMA KASIH

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

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