



PERATURAN MENTERI PERTANIAN
NOMOR 78/Permentan/OT.140/8/2013

TENTANG

PEDOMAN PENGUKURAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTANIAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERTANIAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di bidang pertanian perlu dilakukan pengukuran indek kepuasan masyarakat;
 - b. bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu mengatur Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
 5. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II;

6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
7. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan/ OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 47/Permentan/ KP.450/7/2012 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdi Bakti Tani Bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian;
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PERTANIAN TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTANIAN.**

Pasal 1

Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian ini digunakan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat.

Pasal 3

Setiap unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian wajib melaksanakan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dan mengolah serta melaporkan hasilnya paling kurang setiap 6 (enam) bulan sekali.

Pasal 4

Hasil pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 wajib ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik.

Pasal 5

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 12 Agustus 2013

MENTERI PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUSWONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 Agustus 2013

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR 1040

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERTANIAN

NOMOR : 78/Permentan/OT.140/8/2013

TANGGAL : 12 Agustus 2013

PEDOMAN PENGUKURAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTANIAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1. Maksud

Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat.

2. Tujuan

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

3. Sasaran

- a. mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

C. Manfaat

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif, antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pengukuran IKM di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

1. Langkah-langkah Pengukuran IKM;
2. Pelaporan dan Evaluasi.

E. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

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

3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Unit Kerja Eselon I adalah Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian Pertanian.
6. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuran IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

F. Unsur IKM

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 14 (empat belas) unsur yang *relevan*, *valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan pelaksana pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan pelaksana pelayanan, yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab pelaksana pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan pelaksana pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan pelaksana, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

BAB II

LANGKAH-LANGKAH PENGUKURAN IKM

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Pengukuran IKM yang terdiri atas:
 - 1) Pengarah
 - 2) Pelaksana yang terdiri atas:
 - a. Ketua
 - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak banyaknya 5 (lima) orang
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang.

- b. Apabila dilaksanakan oleh pihak ketiga yang sudah berpengalaman, perlu melalui “perjanjian kerja sama” dengan pihak ketiga.

Pihak ketiga tersebut dapat dilaksanakan oleh:

- 1) Badan Pusat Statistik;
- 2) Perguruan Tinggi;
- 3) Lembaga Swadaya Masyarakat;
- 4) Pelaku Usaha; atau
- 5) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d. 4.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam pengukuran IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana format terlampir.

b. Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian kesatu: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap UKPP.

Bagian kedua: Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian ketiga: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
 - 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
3. Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data
 - a. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing UKPP. Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indek, responden terpilih ditetapkan paling kurang 75 % dari jumlah populasi penerima layanan.
 - b. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di UKPP.
 4. Jadwal Pengukuran IKM

Pengukuran IKM diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

 - a. persiapan, 6 hari kerja;
 - b. pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
 - c. pengolahan data indek, 6 hari kerja;
 - d. pengukuran dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengukuran IKM

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 1) Unit pelayanan sendiri

Dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian.

Untuk mengurangi subyektifitas hasil pengukuran indeks, dapat melibatkan Satuan Pelaksana Sistem Pengendalian Internal, unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2) Pihak ketiga yang sudah berpengalaman

Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

Pihak ketiga dapat terdiri atas unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata Tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{14}$	=	0,071
------------------------------------	---	---	----------------	---	-------

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM =	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	X	Nilai Penimbang
-------	---	---	-----------------

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

$\text{IKM UKPP} \times 25$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3. Pengujian Mutu Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektifitas.

BAB III

PELAPORAN DAN EVALUASI

A. Mekanisme Pelaporan

1. Laporan Hasil Pengukuran Indeks

Hasil akhir kegiatan pengukuran IKM dari setiap UKPP, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap UKPP diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks

komposit (gabungan) untuk setiap UKPP, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan sebagaimana tabel 2. berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	3,45
2.	Persyaratan pelayanan	2,65
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	2,31
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	1,55
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,12
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13.	Kenyamanan lingkungan	3,03
14.	Keamanan pelayanan	1,56

maka untuk mengetahui nilai indeks dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

Dengan demikian nilai indeks hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi =
 - = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 - = $2,462 \times 25$
 - = 61,55
- 2) Mutu pelayanan C.
- 3) Kinerja UKPP Kurang Baik.

b. Prioritas peningkatan mutu pelayanan

Dalam peningkatan mutu pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2. Format Laporan

Laporan hasil pengukuran IKM dibuat oleh setiap UKPP. Laporan disampaikan secara berjenjang dari UKPP melalui UKPP eselon I kepada Biro Organisasi dan Kepegawaian. Selanjutnya dilakukan pengolahan dan disusun laporan untuk disampaikan kepada Menteri Pertanian melalui Sekretaris Jenderal paling kurang

setiap 6 (enam) bulan sekali, dilampiri dengan data pendukung berupa dokumen hasil pengolahan data per UKPP.

Laporan Hasil Monev IKM di Lingkungan Kementerian Pertanian terdiri atas:

a. Pendahuluan

Pendahuluan memuat latar belakang, maksud dan tujuan, metode dan manfaat pengukuran IKM pada UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian.

b. Unsur Pelayanan, Responden, dan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan UKPP.

c. Analisis Data

Analisis data memberikan penjelasan masing-masing unsur pelayanan, terutama mengapa indikator tertentu rendah atau dibawah rata-rata, dan bagaimana pemecahannya untuk menghasilkan rekomendasi kepada pimpinan.

d. Penutup

Berisi rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut.

e. Lampiran-lampiran

- 1) Data Responden;
- 2) Hasil tabulasi dan pengolahan data;
- 3) Tabel analisis hasil pengolahan data;
- 4) Rencana tindak lanjut perbaikan mutu pelayanan publik.

B. Evaluasi

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik, peningkatan dan pembinaannya diprioritaskan pada unsur pelayanan yang paling rendah atau berada dibawah rata-rata. Selanjutnya perlu ditindaklanjuti dengan program perbaikan, sedangkan yang mempunyai nilai mutu pelayanan publik cukup tinggi atau di atas rata-rata agar tetap dipertahankan.

BAB IV PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Pengukuran IKM di Lingkungan Kementerian Pertanian, semua UKPP wajib melaksanakan pengukuran IKM secara periodik di lingkungan masing-masing sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan publik.

Komitmen dan kesungguhan pimpinan UKPP dan pelaksana pelayanan publik sangat diperlukan dalam upaya perbaikan masing-masing unsur pelayanan sehingga keberhasilan peningkatan mutu pelayanan publik dapat terwujud.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif dapat diatur lebih lanjut secara tersendiri oleh pembina UKPP masing-masing.

MENTERI PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUSWONO

KUESIONER PENGUKURAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat, indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK.

Survey ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan Instansi Pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar pengukuran IKM dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Instansi Pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terimakasih.

....., 20...

(.....)

SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK:

.....

ALAMAT :

TELEPON/ FAX :

....., 20...

(.....)

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan;
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan pengukuran IKM terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat;
4. Identitas responden dirahasiakan;
5. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan;
6. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Pelaksana	
Nomor Responden	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Umur Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/ PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/ Data lain	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan pelayanan. a. Tidak mudah b. Mudah c. Sangat mudah d. Sangat mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang perlakuan Pelaksana dalam memberikan pelayanan. a. Sangat membedakan b. Membedakan c. Kadang membedakan d. Tidak membedakan
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran persyaratan teknis dan administratif dalam memperoleh pelayanan. a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Pelaksana dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah

<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jaminan keberadaan dan kepastian Pelaksana.</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak terjamin Kurang terjamin Terjamin Sangat terjamin 	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak wajar Kurang wajar Wajar Sangat wajar
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang konsistensi waktu kerja pelayanan (kedisiplinan Pelaksana).</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak konsisten Kurang konsisten Konsisten Sangat konsisten 	<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian biaya pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak pasti Kurang pasti Pasti Sangat pasti
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan tanggung jawab Pelaksana dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak jelas Kurang jelas Jelas Sangat jelas 	<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pemberian pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak tepat Kurang tepat Tepat Selalu tepat
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Pelaksana dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak mampu Kurang mampu Mampu Sangat mampu 	<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan lingkungan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak nyaman Kurang nyaman Nyaman Sangat nyaman
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak cepat Kurang cepat Cepat Sangat cepat 	<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> Tidak aman Kurang aman Aman Sangat aman

**CONTOH PENGOLAHAN DATA IKM
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK:

ALAMAT :

Tlp/ Fax.

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
Jml nilai per unsur															
NRR per unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi															
NRR tertimbang															

*)

per unsur = NRR per unsur X 0,071															
IKM Unit Pelayanan														**)	

Keterangan :

- U1 s/d U14 = Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata- rata
- IKM = Indek Kepuasan Masyarakat
- *) = Jml NRR IKM tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan X 25

.....,
..... 20....

Penanggung Jawab,

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan IKM Dengan Cara Manual

1. Unit Pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kabupaten dan Provinsi) Nama Jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/ Fax.
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir, sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s/d U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden dari U1 s/d U14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
- 8*). Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s/d U14.
- 9**). IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.