

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Metode dan Manfaat	2
D. Unsur Pelayanan Publik dan Responden	3
II. ANALISA DATA	4
III. RENCANA TINDAK LANJUT	7
IV. PENUTUP	8
LAMPIRAN	9

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam cakupan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi layanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik apabila terlaksana secara cepat, tepat dan benar kepada para pengguna jasa.

Dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan maka diperlukan pengukuran berkala secara kuantitatif dan kualitatif melalui kegiatan survey untuk menghimpun pendapat pengguna jasa dalam memperoleh pelayanan dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil pelaksanaan survey dan penghitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) berfungsi sebagai bahan refleksi institusi dan bahan evaluasi guna penetapan tindak lanjut kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada beberapa peraturan perundangan antara lain Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Permentan No 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat pelayanan publik yang telah dilakukan penyelenggara (Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan). Dengan demikian dapat diketahui pelaksanaan pelayanan publik pada setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian.

2. Tujuan

Tujuannya adalah untuk memperoleh data dan informasi yang akurat tentang tingkat kinerja / mutu kinerja pelayanan, atas respon masyarakat atau penerima layanan atas pelayanan yang telah diterima pada unit kerja masing-masing sebagai bahan kebijakan pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki dan menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat di lingkungan unit kerja masing-masing.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Metode yang digunakan dalam rangka pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di lingkungan Kementerian Pertanian adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan alat bantu berupa kuesioner.
2. Kuesioner dibagikan langsung kepada responden kemudian diisi langsung di lokasi penyelenggara pelayanan publik.
3. Diisi secara online melalui website khusus milik Kementerian Pertanian

2. Manfaat

Tersedianya data dan informasi secara periodik dari hasil pengukuran dengan cara pengisian kuesioner oleh pengguna jasa di unit kerja lingkungan

Kementerian Pertanian bermanfaat bagi unit kerja penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat, yaitu:

1. Manfaat bagi Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik:
Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk peningkatan mutu pelayanan publik.
2. Manfaat bagi Masyarakat:
Sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja bersangkutan.

D. Unsur Pelayanan Publik dan Responden

1. Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur pelayanan yang dijadikan sebagai indikator pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan antara lain:

- a. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan;
- b. Kemudahan prosedur pelayanan;
- c. Kecepatan memberikan pelayanan;
- d. Kewajaran biaya/tarif pelayanan;
- e. Kesesuaian produk pelayanan;
- f. Kemampuan petugas dalam pelayanan/kompetensi;
- g. Kesopanan dan perilaku petugas (perilaku);
- h. Kualitas sarana dan prasarana;
- i. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

2. Responden

Responden dalam pengisian kuesioner survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan adalah 220 orang mahasiswa Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan Jurusan Penyuluhan Peternakan berasal dari tingkat I, II, dan III, selaku penerima manfaat kegiatan Kependidikan di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan.

II. ANALISA DATA

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) telah dilakukan pada periode tahun 2019 (semester I dan II) melalui pengisian kuesioner melalui website oleh responden. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berikut disajikan tabulasi data nilai rata-rata unsur pelayanan publik pada Tabel 1 (semester I) dan Tabel 2 (semester II).

Tabel 1. Tabulasi data nilai rata-rata unsur pelayanan semester I tahun 2019 (online)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan (Huruf)
U1	Persyaratan	3,61	78,75	A
U2	Prosedur	3,13	75,50	B
U3	Waktu pelayanan	3,65	73,75	A
U4	Biaya/ tarif	3,16	92,75	B
U5	Produk layanan	3,06	77,50	C
U6	Kompetensi pelaksana	3,12	80,50	B
U7	Perilaku pelaksana	2,99	81,50	C
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,05	88,25	C
U9	Sarana dan prasarana	3,23	75,50	B
NILAI IKM			80,57	B

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25.00 - 49.00

Tabel 2. Tabulasi data nilai rata-rata unsur pelayanan semester II tahun 2019 (online)

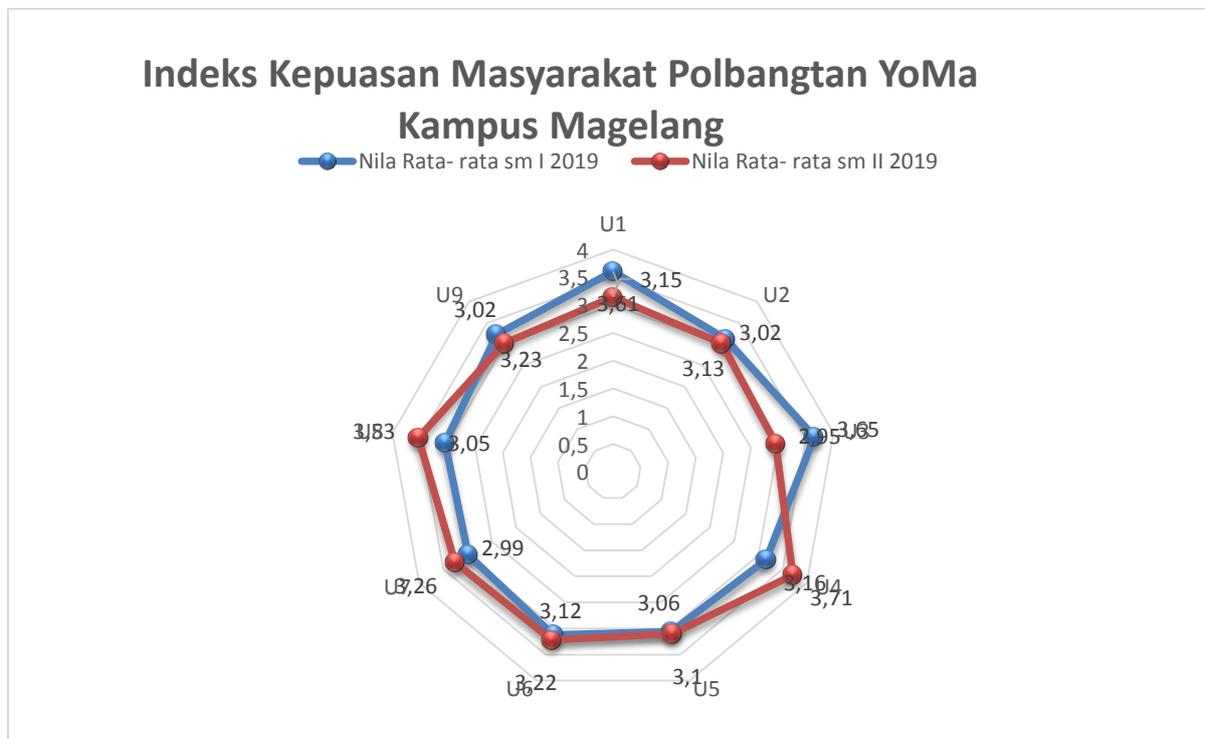
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan (Huruf)
U1	Persyaratan	3,15	78,75	B
U2	Prosedur	3,02	75,50	B
U3	Waktu pelayanan	2,95	73,75	B
U4	Biaya/ tarif	3,71	92,75	A
U5	Produk layanan	3,1	77,50	B
U6	Kompetensi pelaksana	3,22	80,50	B
U7	Perilaku pelaksana	3,26	81,50	B
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,53	88,25	B
U9	Sarana dan prasarana	3,02	75,50	B
NILAI IKM			80,44	B

Perbandingan nilai IKM antara semester I Tahun 2019 dan semester II tahun 2019 berdasarkan unsur-unsur pengukurannya dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2. Pelaksanaan pelayanan publik di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan pada semester II Tahun 2019 mengalami penurunan secara rata-rata dibandingkan hasil IKM Semester I tahun 2019. Unsur pelayanan IKM mengalami penurunan pada beberapa unsur yang dinilai, kecuali pada unsur Biaya/tarif (U4) , Produk layanan/U5, Kompetensi pelaksana/U6, Perilaku pelaksana/ U7, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukkan/ U8 mengalami peningkatan.

unsur pelayanan	Nilai Rata-rata sm I 2019	Nilai Rata-rata sm II 2019
U1	3,61	3,15
U2	3,13	3,02
U3	3,65	2,95
U4	3,16	3,71
U5	3,06	3,1
U6	3,12	3,22
U7	2,99	3,26
U8	3,05	3,53
U9	3,23	3,02

Tabel . Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan Tahun 2019 Semester I&II.

Dari survey dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di semester II yang telah dilaksanakan diperoleh hasil bahwa Mutu Pelayanan Publik di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan masuk ke kategori B atau tergolong Baik (Tabel 3).



Tabel 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan Tahun 2019

III. RENCANA TINDAK LANJUT

Tindak lanjut dilakukan pada semua unsur-unsur IKM, baik pada semester I (tahun 2019) maupun semester II (tahun 2019). Karena penerapan IKM pada tahun 2019 telah menggunakan instrumen dengan 9 indikator penilaian dan semua indikator setelah dibandingkan menunjukkan adanya dinamika, maka perlu melanjutkan evaluasi terkait IKM tahun 2019. Sementara itu untuk keperluan perbaikan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, maka dipilih unsur dengan nilai terendah sebagai sasaran perbaikan yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan/U3 yang pada semester II tahun 2019 mendapatkan nilai 75,50 / 3,02 (mutu pelayanan B).

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, sehubungan dengan hal tersebut perlu diperhatikan keterkaitan waktu tunggu dan waktu proses. Untuk itu perlu diperhatikan hal berikut :

- a. Prosedur pelayanan;
Mengevaluasi kembali SOP yang sudah ada, dilanjutkan dengan perbaikan SOP yang sudah lama disesuaikan dengan kondisi terkini di lapangan.
- b. Mensosialisasikan SOP keseluruhan pegawai khususnya pejabat struktural, dan penanggungjawab kegiatan, untuk mewujudkan kegiatan yang terintegrasi antar sub bagian, unit, dan instalasi dengan alur pelayanan yang jelas, sederhana, dengan harapan penerima layanan dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang diperlukan dengan mudah dan cepat.
- c. Persyaratan Pelayanan;
 - Untuk kelengkapan dokumen standar pelayanan, selain membuat instruksi kerja untuk pemakaian jasa atau jenis layanan tertentu, juga membuat persyaratan pelayanan.
 - Setiap unit atau instalasi membuat persyaratan pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan.
 - Setiap unit atau instalasi membuat persyaratan pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan.
 - Memberikan fasilitasi untuk mendukung persyaratan pelayanan (ATK, sarana prasarana).

IV. PENUTUP

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat tentang tingkat kinerja / mutu kinerja pelayanan, atas respon masyarakat atau penerima layanan atas pelayanan yang telah diterima pada unit kerja masing-masing sebagai bahan kebijakan pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki dan menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat di lingkungan unit kerja masing-masing.

Hasil pengukuran nilai IKM pada semester II sebesar 75,50 ekivalen nilai interval klasifikasi kualitas pelayanan publik adalah **B (baik)**.

LAMPIRAN

Kelompok Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat



