

LAPORAN HASIL SURVEI

**PENGUKURAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
TAHUN 2015**



**PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2015**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) wajib meningkatkan kualitas layanan serta menjamin agar penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih dijumpai banyak kelemahan dan kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan semakin banyaknya aduan yang diterima oleh Komisi Ombudsman yang menangani aduan masyarakat. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

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 tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Undang-Undang tersebut ditindaklanjuti dengan telah ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dimana didalamnya terdapat 14 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian sebagai salah satu UKPP di Kementerian Pertanian yang menyelenggarakan layanan perlindungan varietas tanaman dan layanan perizinan pertanian, sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian wajib untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui kegiatan ini diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Pusat PVTTP.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya pengukuran IKM ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Pusat PVTTP.

Tujuan dilakukannya pengukuran IKM ini adalah untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh Pusat PVTTP secara berkala dan sebagai bahan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Pusat PVTTP kepada masyarakat.

1.3. Sasaran

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Pusat PVTTP 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. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

1.4. Manfaat

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat PVTPP.
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pusat PVTPP.
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 kegiatan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Persiapan

2.1.1. Penetapan Pelaksana

Pengukuran IKM di Pusat PVTPP dilakukan secara swakelola (tidak melibatkan pihak ketiga). Pusat PVTPP membentuk Tim Pengukuran IKM Pusat PVTPP Tahun 2014 dengan SK Kepala Pusat PVTPP Nomor : 10/KPA/KU.310/A.8/1/2014 dengan susunan sebagai berikut :

- I. Pengarah : Kepala Pusat
- II. Pelaksana
 - Ketua : Dra. Emma Sujaemah (Kepala Bagian Umum)
 - merangkap anggota
 - Anggota : 1. Indirawati S.Dewi, SS., MA.
 - merangkap surveyor : 2. Ratna Dewi Ambarwati, SS
 - 3. Mochamad Mas'ngud, S.Si., M.Si
 - 4. Alidin, SP
- III. Sekretariat : 1. Srijati, SH., Sp.N.
- 2. Imam Patoni, SP., M.Si.
- 3. Indria Irawati, S.Kom.

2.1.2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Kuesioner diperlukan sebagai alat bantu pengumpulan data dalam pengukuran IKM di Pusat PVTPP. Bentuk kuesioner (Bagian dan Bentuk Jawaban) mengacu pada Lampiran Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

b. Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

- Penetapan Responden

Responden dalam pengukuran IKM ini adalah anggota masyarakat/stakeholder yang sudah pernah menerima layanan yang diselenggarakan oleh Pusat PVTTP, baik layanan perlindungan varietas tanaman maupun layanan perizinan pertanian. Responden dipilih secara acak (*simple random sampling*) yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada para *stakeholder* yang mendatangi loket perizinan pertanian dan loket pelayanan perlindungan varietas tanaman di Kantor Pusat PVTTP.

- Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di loket pelayanan Pusat PVTTP.

2.2. Pelaksanaan Pengukuran IKM

Pengisian kuesioner dilakukan oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan di depan loket pelayanan di Kantor Pusat PVTTP. Para pencacah dengan aktif menyebarkan kuesioner kepada para pengunjung loket dan menerima kuesioner yang telah diisi lengkap oleh mereka. Total jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 385 kuesioner dengan jumlah kuesioner yang dikembalikan berjumlah 360 (94%).

Pengukuran IKM pada tahun 2015 ini dimaksudkan untuk mengukur persepsi pengguna layanan Perlindungan Varietas Tanaman dan layanan Perizinan Pertanian dalam kurun waktu bulan Januari s.d. Desember 2015. Pengukuran dilaksanakan pada bulan November 2015 dengan rincian sbb:

- Persiapan, 6 hari kerja (Minggu IV Oktober 2015)
- Pengumpulan Data, 10 hari kerja (Minggu I - Minggu II November 2015)
- Pengolahan Data, 7 hari kerja (Minggu III November 2015)
- Penulisan Laporan, 3 hari kerja (Minggu III November 2015)

2.3. Metode Pengolahan Data

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

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

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi Penimbang}} \times \text{Nilai}$$

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

$$\text{IKM UKPP} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data IKM, maka digunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Interpretasi dari Hasil Pengukuran IKM

NILAI PERSEPSI	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	2,60 – 3,25	62,60 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III ANALISIS DATA

3.1. Unsur Pelayanan Yang Dinilai

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian telah dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM. Adapun ke-14 (empat belas) unsur pelayanan tersebut adalah:

1. Prosedur pelayanan, yaitu: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu: persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu: kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu: tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas 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 petugas, yaitu: sikap perilaku petugas 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 telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
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-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3.2. HASIL PENGHITUNGAN NILAI IKM

Hasil pengukuran IKM Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian tahun 2015 (periode Januari s.d. Desember 2015) menunjukkan Nilai Indek 2,93 dengan Nilai IKM setelah dikonversi menjadi sebesar 72,93 dengan Mutu Pelayanan B (kinerja pelayanan Pusat PVTPP dinilai **BAIK**).

Secara umum, hasil penilaian (persepsi) masyarakat pengguna layanan publik Pusat PVTPP adalah baik. Perbandingan NRR PER UNSUR dan Nilai Rata-Rata dari 14 unsur ditampilkan dengan nilai rata-rata terkecil sampai dengan terbesar dapat dilihat dalam **Tabel 2** berikut:

Tabel 2. Perbandingan NRR PER UNSUR dari 14 Unsur yang Dinilai, diurutkan dari yang Terkecil.

No	UNSUR PELAYANAN (U)	NRR PER UNSUR	KET.
1.	Kecepatan Pelayanan (U7)	2,66	B
2.	Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)	2,66	B
3.	Prosedur Pelayanan (U1)	2,78	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)	2,86	B
5.	Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)	2,87	B
6.	Persyaratan Pelayanan (U2)	2,93	B
7.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan (U5)	2,97	B
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)	3,00	B
9.	Kepastian Biaya Pelayanan (U11)	3,01	B
10.	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,02	B
11.	Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)	3,02	B
12.	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)	3,04	B
13.	Kenyamanan Lingkungan (U13)	3.12	B
14.	Keamanan Pelayanan (U14)	3.16	B

Dari **Tabel 2** diatas, ada unsur terendah yang harus menjadi perhatian untuk dibenahi di Pusat PVTTP yaitu:

1). Kecepatan Pelayanan (U7)

Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Masyarakat pengguna layanan di Pusat PVTTP masih menilai **kurang cepat** (NRR Per Unsur = 2,66/B). Beberapa hal yang berpotensi menghambat kecepatan pelayanan di Pusat PVTTP adalah:

- (1). Dalam penyelenggaraan layanan PVT dan perizinan pertanian, Pusat PVTTP bekerja sama dengan unit kerja teknis seperti Badan Litbang Pertanian, Universitas dan Lembaga Penelitian untuk layanan PVT serta Eselon I teknis terkait untuk layanan perizinan pertanian. Untuk layanan perizinan khususnya, permohonan yang

telah melalui pemeriksaan administratif dilimpahkan ke Eselon I teknis terkait untuk mendapatkan rekomendasi teknis. Setelah rekomendasi teknis dikeluarkan, maka akan diberikan kepada pemohon melalui Pusat PVTTP. Hal inilah yang terkadang menyebabkan pemohon mendapatkan hasil rekomendasi teknis memakan waktu yang lebih lama.

- (2). Pemohon masih banyak yang belum memahami lama waktu pelayanan yang sesuai peraturan yang berlaku. Batas waktu dalam proses perizinan antara 15-25 hari (verifikasi di Pusat PVTTP 3 hari, Unit Eselon I Teknis 10 hari untuk perizinan benih tanaman dan 20 hari untuk perizinan pupuk dan pestisida, pembuatan surat pengantar ke pemohon 2 hari).
- (3). Sarana pendukung layanan yang masih kurang memadai.
- (4). Kualitas dan kuantitas SDM yang masih kurang memadai.

2). Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)

Kepastian jadwal pelayanan merupakan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat pengguna layanan di Pusat PVTTP masih menilai **selalu tidak tepat** atau **kadang-kadang tepat** (NRR Per Unsur = 2,62/B). Hal ini dapat disebabkan oleh:

- (1). Kurangnya pemahaman dari pengguna layanan terhadap waktu pelayanan yang telah ditentukan dalam peraturan yang berlaku.
- (2). Penyelenggaraan layanan Pusat PVTTP yang juga sangat ditentukan oleh Unit Kerja Eselon I Teknis terkait.

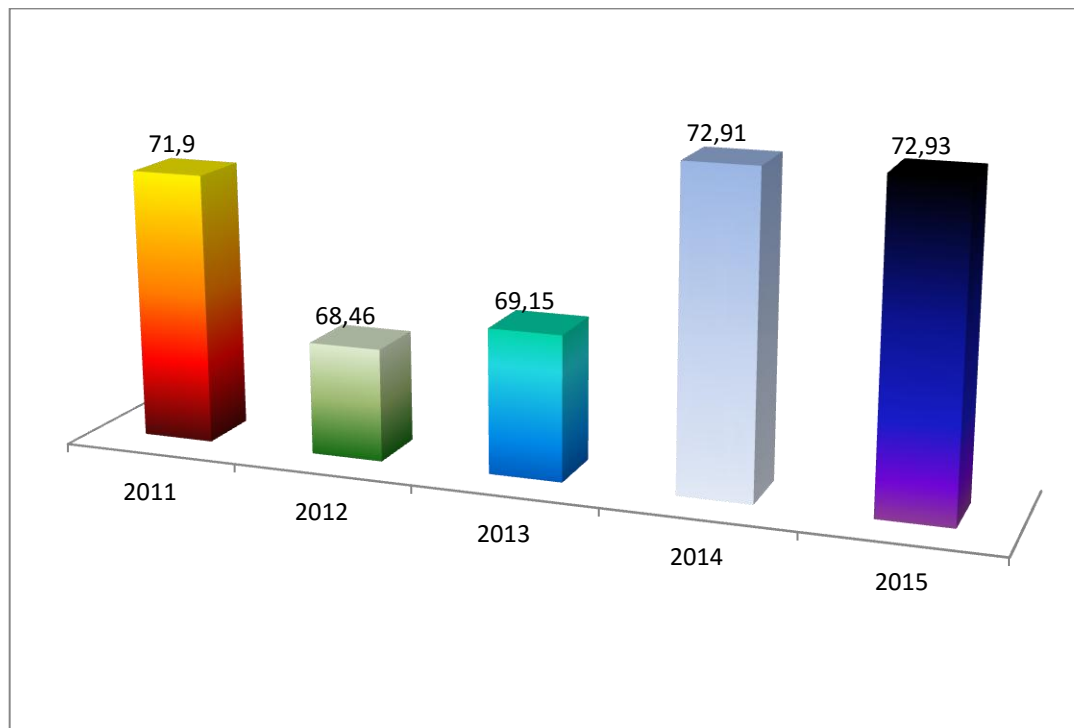
3). Prosedur Pelayanan (U1)

Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan (NRR Per Unsur = 2,68/B). Masyarakat pengguna layanan di Pusat PVTTP masih menilai **kurang mudah** terhadap prosedur layanan di Pusat PVTTP. Hal ini bisa disebabkan oleh :

- (1). Sistem pelayanan perizinan online di Pusat PVTTP yang belum terintegrasi dengan Ditjen Teknis terkait.
- (2). Kurangnya pemahaman dari pengguna layanan terhadap prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh Pusat PVTTP.

BAB IV TINDAK LANJUT

Jika dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada tahun 2014 lalu, terdapat peningkatan kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di Pusat PVTTP. Hal ini bisa dilihat dari peningkatan nilai IKM dari 72,91 (B) menjadi 72,93 (B) pada tahun 2015. Perbandingan nilai IKM Pusat PVTTP dalam 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut :



BAB V REKOMENDASI

Beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Pusat PVTTP yaitu:

1. Kecepatan pelayanan:

- a) Peningkatan koordinasi dan kerjasama dengan Unit Kerja Eselon I Teknis terkait.
- b) Pengusulan revisi waktu pelayanan peraturan yang telah berlaku saat ini supaya menjadi lebih cepat.
- c) Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana untuk menunjang kegiatan pelayanan di Pusat PVTTP.
- d) Peningkatan kualitas SDM Pusat PVTTP melalui berbagai pelatihan/seminar/karakter building dan siraman rohani/penguatan mental-spiritual.

2. Kepastian jadwal pelayanan:

- a) Peningkatan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja Eselon I Teknis terkait sehingga pelayanan lebih tepat waktu.
- b) Adanya komitmen penetapan waktu pelayanan dari seluruh unsur penyelenggara layanan terkait.

3. Prosedur pelayanan:

- a) Memperbanyak sosialisasi kepada seluruh stakeholder.
- b) Merevisi prosedur yang sudah tercantum dalam peraturan yang telah berlaku saat ini.
- c) Membuat bagan alur yang mudah dibaca/dipahami oleh seluruh stakeholder dan dapat diakses melalui media komunikasi yang diterbitkan oleh Pusat PVTTP.
- d) Membangun koneksi jaringan online pelayanan perizinan pertanian yang terkoneksi antar Eselon I Teknis dan Pusat PVTTP.

Unsur-unsur yang sudah dinilai B (BAIK) seyogyanya dapat dipertahankan dan kalau bisa dinaikkan ke level A (SANGAT BAIK) di tahun-tahun mendatang, sedangkan unsur-unsur pelayanan yang dinilai masih kurang harus menjadi perhatian untuk ditingkatkan.

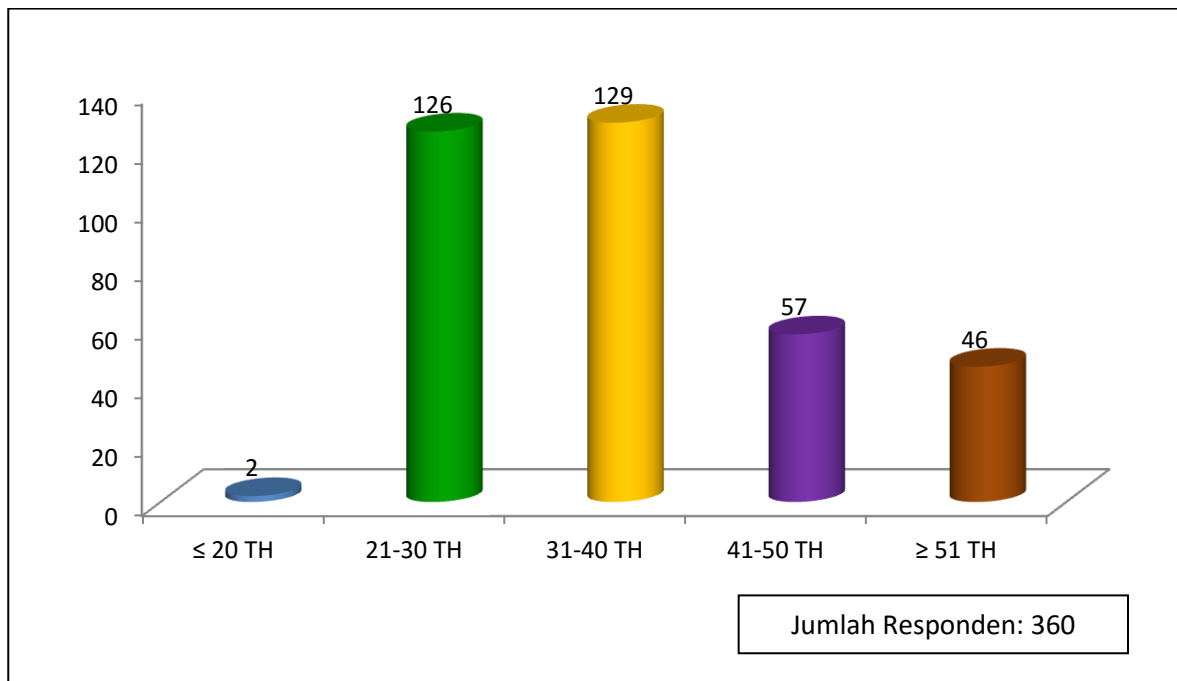
BAB VI PENUTUP

Hasil pengukuran IKM pelayanan yang diselenggarakan oleh Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian secara keseluruhan mendapatkan nilai rata-rata 2,93 dengan nilai IKM Konversi 72,93 (Baik). Beberapa unsur pelayanan yang harus ditingkatkan, yaitu: (1) kecepatan pelayanan, (2) kepastian jadwal pelayanan dan (3) prosedur pelayanan.

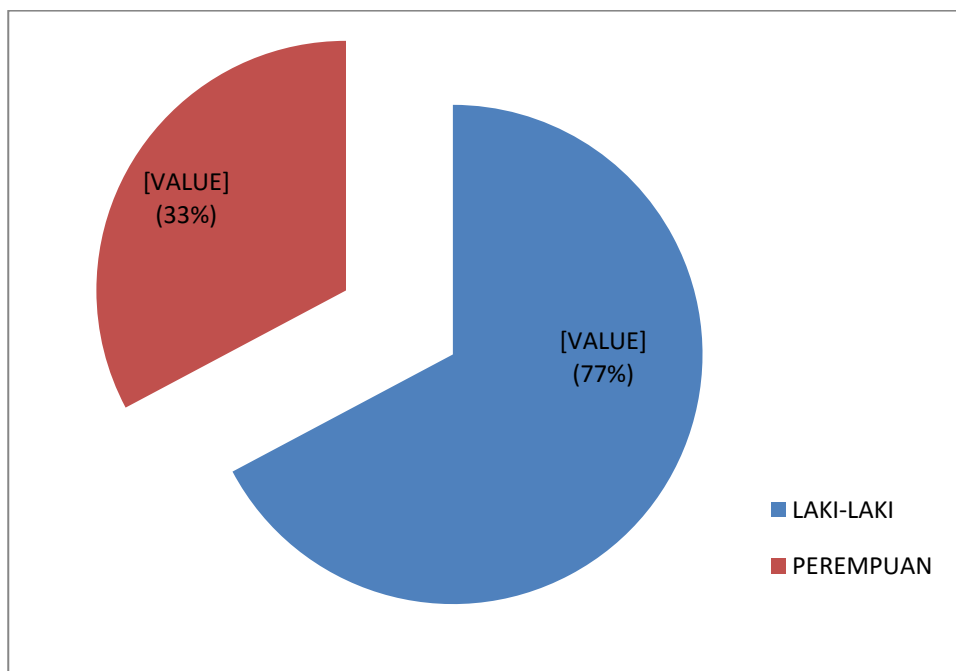
LAMPIRAN

Profil Data Responden yang menerima layanan di Pusat PVTTP

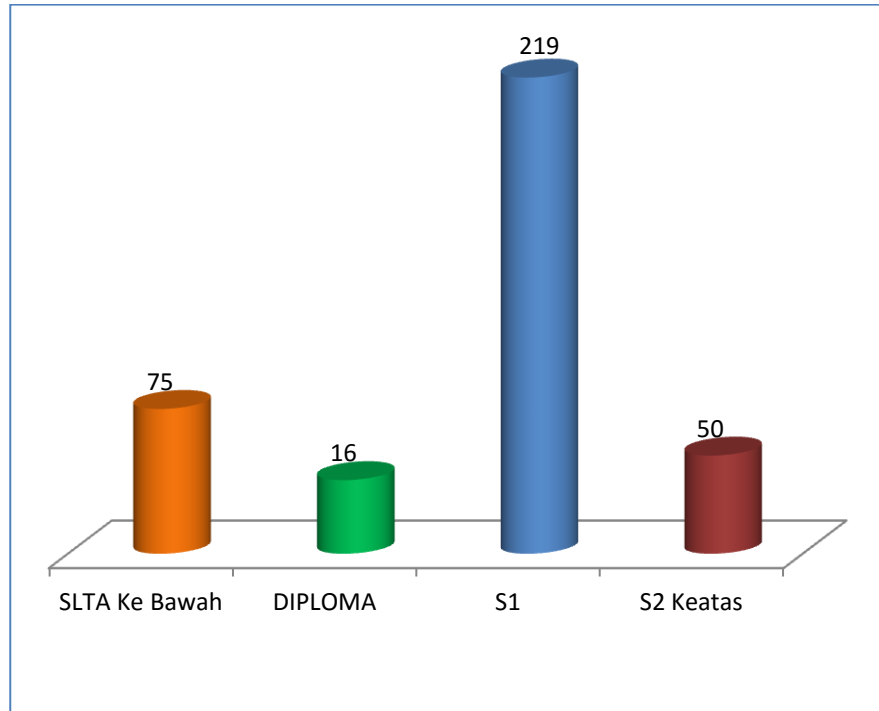
a. Berdasarkan umur



b. Berdasarkan jenis kelamin



c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan



d. Berdasarkan Jenis Pekerjaan Penerima Layanan

