

## KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik dapat dilihat dari keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah. Partisipasi masyarakat dibutuhkan dalam memberikan *feedback* terhadap kebijakan pelayanan publik yang diambil. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka dipandang perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berbagai cara dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik pada instansi pemerintah seperti halnya yang dilakukan oleh Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian (Pusat PVTTP).

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan yang dilakukan oleh Pusat PVTTP, diharapkan dapat menjadi motivasi untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik pada Pusat PVTTP, guna mewujudkan pelayanan prima sehingga akan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna layanan, sehingga dibutuhkan komitmen dan keseriusan dari berbagai pihak, khususnya penyelenggara pelayanan public. Hasil pengukuran IKM ini menjadi *benchmarking* /acuan untuk Pusat PVTTP dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik.

Plt. Kepala Pusat PVTTP

Dr.Ir.Agung Hendriadi, M.Eng.  
NIP. 196108021989031011



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>Bab I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.3 Sasaran .....	2
1.4 Manfaat .....	3
<b>Bab II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>4</b>
2.1 Penyiapan Bahan .....	4
2.2 Pelaksanaan Pengukuran IKM .....	4
2.3 Metode Pengolahan Data .....	5
<b>Bab III Analisis Data .....</b>	<b>7</b>
3.1 Unsur Pelayanan yang Dinilai.....	7
3.2 Hasil Perhitungan Nilai IKM .....	8
<b>Bab IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT .....</b>	<b>11</b>
4.1 Kesimpulan .....	11
4.2 Tindak Lanjut .....	12
<b>LAMPIRAN</b>	

# 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 dan 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 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 (Pusat PVTPP) sebagai salah satu UKPP di Kementerian Pertanian yang menyelenggarakan layanan perlindungan varietas tanaman dan 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 melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui kegiatan ini diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Pusat PVTPP.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

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

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

## **1.3. Sasaran**

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Pusat PVTPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu dan berdaya guna.
- c. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

## 1.4 Manfaat

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat PVTPP.
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pusat PVTPP.
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1. Penyiapan Bahan**

##### **a. Kuesioner**

Kuesioner diperlukan sebagai alat bantu pengumpulan data dalam pengukuran IKM di Pusat PVTTP. 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 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**

Kuesioner diberikan kepada setiap pengunjung/penerima layanan yang datang ke Pusat PVTTP baik untuk layanan PVT, pendaftaran varietas tanaman dan perizinan pertanian. Total jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 339 kuesioner dengan jumlah kuesioner yang dikembalikan berjumlah 337 (99%).

Jumlah kuesioner dilaksanakan dalam kurun waktu bulan Januari s.d. Juni 2016 (Semester 1) dengan rincian sebagai berikut :

- Persiapan, 6 hari kerja (Minggu IV Mei 2016)
- Pengumpulan Data, 60 hari kerja (Juni - Juli 2016)
- Pengolahan Data, 7 hari kerja (Minggu 2 Agustus 2016)
- Penulisan Laporan, 3 hari kerja (Minggu 3 Agustus 2016)

### 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 di atas 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**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	
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



## 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. Tanggung jawab 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 prasarana dan sarana 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.

### 3.2. Hasil Penghitungan Nilai IKM

Hasil pengukuran semester 1 IKM Pusat PVTTP tahun 2016 (periode bulan Januari s.d. Juni 2016) menunjukkan Nilai Indeks **2,92** dengan Nilai IKM setelah dikonversi menjadi **72,90** dengan Mutu Pelayanan **B** (kinerja pelayanan Pusat PVTTP dinilai **BAIK**).

Secara umum, hasil penilaian (persepsi) masyarakat pengguna layanan publik Pusat PVTTP adalah **Baik**. Perbandingan NRR per unsur dan Nilai Rata-Rata dari 14 unsur ditampilkan dalam **Tabel 2** berikut:

**Tabel 2. Perbandingan NRR PER UNSUR dari 14 Unsur yang Dinilai**

No	UNSUR PELAYANAN (U)	2015		2016	
		NRR PER UNSUR	KET.	NRR PER UNSUR	KET.
1.	Prosedur Pelayanan (U1)	2,78	B	2,78	B
2.	Persyaratan Pelayanan (U2)	2,93	B	2,92	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)	2,87	B	2,87	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)	2,86	B	2,84	B
5.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan (U5)	2,97	B	2,97	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,02	B	2,97	B
7.	Kecepatan Pelayanan (U7)	2,66	B	2,65	B
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)	3,00	B	2,95	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)	3,04	B	3,05	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)	3,02	B	3,03	B
11.	Kepastian Biaya Pelayanan (U11)	3,01	B	3,08	B
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)	2,66	B	2,62	B
13.	Kenyamanan Lingkungan (U13)	3,12	B	3,15	B
14.	Keamanan Pelayanan (U14)	3,16	B	3,18	B

Keterangan : Warna Merah : Tiga Nilai Terendah

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

1) Kepastian Jadwal Pelayanan (U12) : 2,62

Kepastian jadwal pelayanan merupakan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat pengguna layanan di Pusat PVTPP masih menilai **selalu tidak tepat** atau **kadang-kadang tepat**.

2) Kecepatan Pelayanan (U7) NRR: 2,65

Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Masyarakat pengguna layanan di Pusat PVTPP masih menilai pelayanan **kurang cepat**.

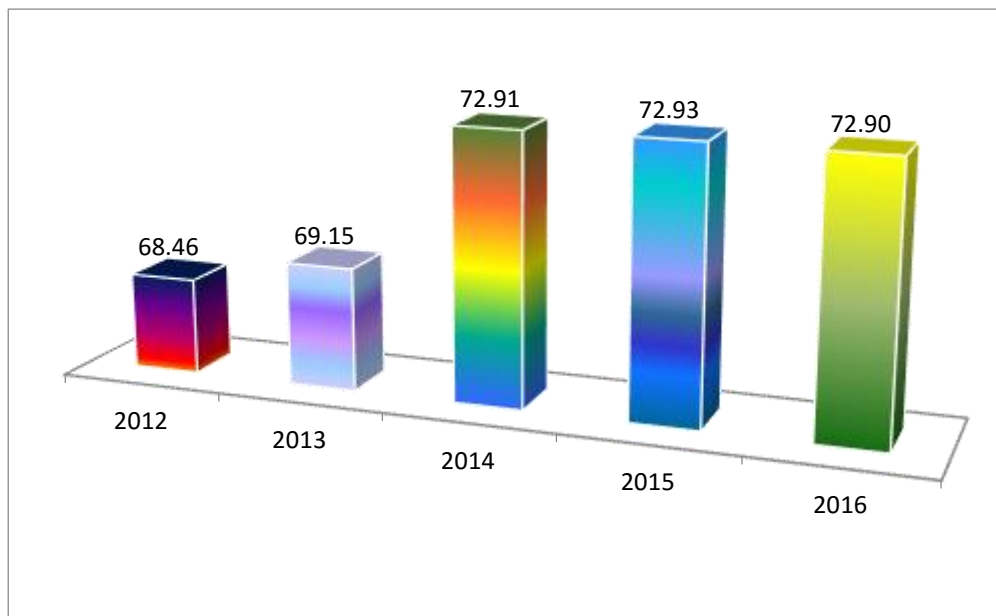
3) Prosedur Pelayanan (U1) NRR 2,78

Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan (NRR Per Unsur = 2,78/B). Masyarakat pengguna layanan di Pusat PVTPP masih menilai **kurang mudah** terhadap prosedur layanan di Pusat PVTPP.

## BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

### 4.1 Kesimpulan

Pada semester 1 tahun 2016 ini, nilai IKM Pusat PVTTP sebesar 72,90 dan bila dibandingkan tahun 2015 yang nilainya sebesar 72,93, penurunannya tidak cukup signifikan hanya sebesar (0,03). Berikut trend nilai IKM Pusat PVTTP dalam lima tahun terakhir.



**Grafik 1. Perbandingan hasil IKM Pusat PVTTP**

Dari hasil di atas selama 3 tahun terakhir bahwa nilai NRR IKM Pusat PVTTP selalu berada pada kisaran angka 72 dengan mutu pelayanan Baik. Maka, disimpulkan bahwa Pusat PVTTP tidak mengalami penurunan yang cukup signifikan akan tetapi tidak juga mengalami peningkatan mutu pelayanan dari masyarakat. Dengan nilai rata-rata yang terendah tetap pada unsur pelayanan kepastian jadwal (U12.), kecepatan pelayanan (U7), dan prosedur pelayanan (U1).

Dari ketiga unsur pelayanan terendah di atas, beberapa potensi permasalahannya disebabkan oleh hal - hal sebagai berikut :

- 1) Pertanyaan kuesioner yang kurang spesifik mengacu pada pelayanan pada Pusat PVTPP saja;
- 2) Petugas pelayanan yang masih kurang berorientasi pada “customer-oriented”;
- 3) Petugas loket tidak berada di loket pelayanan pada jam pelayanan;
- 4) Pemohon tidak memahami prosedur pelayanan tidak hanya pada Pusat PVTPP saja namun tergantung juga pelayanan di Eselon 1 teknis terkait;
- 5) Masih kurangnya sarana dan prasarana komunikasi dari pemohon ke Pusat PVTPP.

## 4.2 Tindak Lanjut

Untuk mengatasi hal ini, maka beberapa hal dapat dilakukan oleh Pusat PVTPP untuk memperbaiki layanan yaitu:

### A. Peningkatan prasarana dan sarana:

- 1) Perlunya penyediaan operator telepon atau *answering machine* untuk memudahkan pengguna mendapatkan informasi dan sekaligus untuk memfilter telepon yang masuk ke Pusat PVTPP, agar tidak mengganggu kinerja pelayanan oleh petugas
- 2) Melakukan identifikasi dan penataan *line* telepon yang ada pada masing-masing bidang
- 3) Pemasangan CCTV di ruang loket untuk memonitor pelayanan pada Pusat PVTPP
- 4) Pengaturan suhu ruangan loket agar pengunjung dan petugas loket lebih nyaman
- 5) Penataan ulang display publikasi di loket agar dapat lebih informatif
- 6) Penataan ulang ruang konsultasi dan pengaduan untuk mengakomodasi kebutuhan pengguna layanan meja konsultasi yang nyaman, buku tamu, tersedianya fasilitas air minum, dan permen untuk tamu.

### B. Peningkatan Kinerja SDM:

- 1) Pembinaan SDM pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima

- 2) Menerbitkan SK Penugasan Manajer Loker dan Petugas Loker serta tugas dan fungsinya.
- 3) Pertemuan evaluasi secara berkala untuk membahas hasil survey kepuasan pelanggan harian.
- 4) Penyempurnaan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan dan tata tertib pada loket Pusat PVTPP

C. Penyesuaian pertanyaan pada kuesioner IKM Pusat PVTPP agar lebih relevan pada pelayanan Pusat PVTPP dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.