

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 43/Permentan/OT.110/10/2015 adalah melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan dan program, serta pelaksanaan penelitian dan pengembangan, sedangkan fungsinya adalah :

- Penyusunan kebijakan teknis, rencana dan program serta pemantauan dan evaluasi di bidang penelitian dan pengembangan perkebunan;
- Pelaksanaan kerjasama dan pendayagunaan hasil penelitian dan pengembangan perkebunan;
- Pelaksanaan penelitian dan pengembangan perkebunan dan inovasi di bidang perkebunan; dan
- Pengelolaan urusan tata usaha Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan publik 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, sebagaimana yang diamanatkan dalam :

- Undang-undang RI No 25 Tahun 2000 tentang Progam Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat
- Kepmenpan RI No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan IKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/ pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kinerja pelayanan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/ unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

3. Sasaran dan Ruang Lingkup

Adapun sasaran dari Penyusunan IKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan publik di Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

4. Manfaat

- Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan
- Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan dilakukan
- Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
- Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

5. Metode IKM

IKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik

B. Instrumen IKM

1. Unsur – Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2. Penilaian Unsur Pelayanan

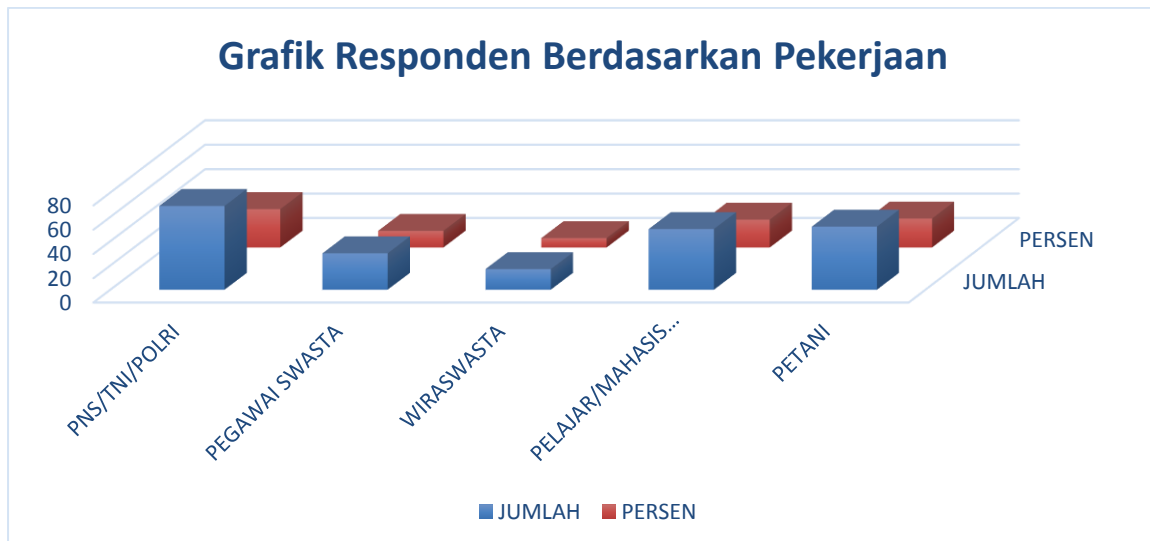
- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- c. Diberi nilai 3 (mudah)
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

3. Responden

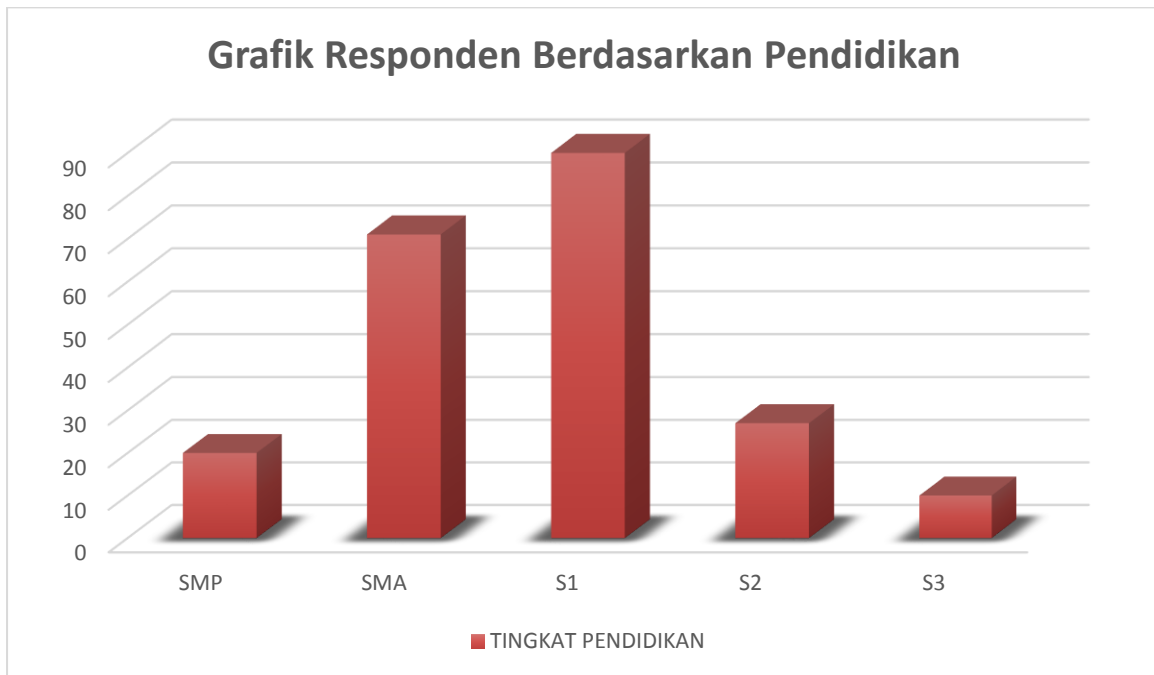
Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Puslitbang Perkebunan pada periode semester II tahun 2018 yaitu sebanyak 218 orang yang berdasarkan jenis pekerjaannya terdiri dari : 69 PNS/TNI/POLRI, 30 Pegawai Swasta, 17 Wiraswasta, 50 Pelajar/Mahasiswa dan 52 Petani

RESPONDEN	JUMLAH	PERSEN
PNS/TNI/POLRI	69	32
PEGAWAI SWASTA	30	14
WIRASWASTA	17	8
PELAJAR/MAHASISWA	50	23
PETANI	52	24
TOTAL	218	100

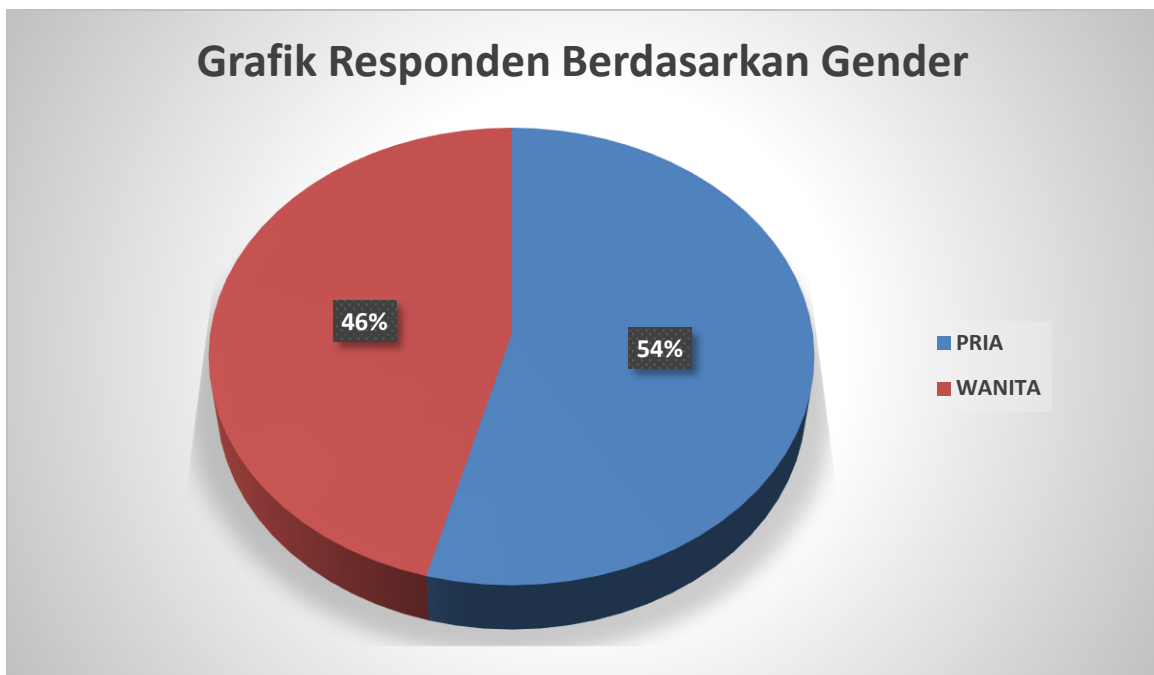
Responden IKM Semester II Tahun 2018



Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik Responden Berdasarkan Gender



C. Analisis Data IKM

1. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan setiap tahun selalu melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Metode yang digunakan sesuai dengan Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kategori pengukuran IKM menurut Permenpan dan RB tersebut terdiri dari 4 kriteria, yaitu :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Pengambilan data dimulai sejak bulan Juli sd. Desember 2018, data yang didapatkan di analisa dan hasil analisa dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan layanan pada publikasi. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan adalah **SANGAT BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **88,61**.

Detail tentang laporan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan publik Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan adalah :

**NILAI IKM
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN
SEMESTER I (Juli - November) TAHUN 2018
MENURUT UNSUR PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
1	Persyaratan	3.50	0.39	87.39
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.45	0.38	86.35
3	Waktu Penyelesaian	3.49	0.39	87.27
4	Biaya/Tarif	3.69	0.41	92.32
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.46	0.38	86.47
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	0.39	87.61
7	Perilaku Pelaksana	3.59	0.40	89.79

