

**LAPORAN**  
**HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(IKM) SEMESTER II**

**TAHUN 2019**

**PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**  
**PERKEBUNAN**



**PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**2019**

## **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

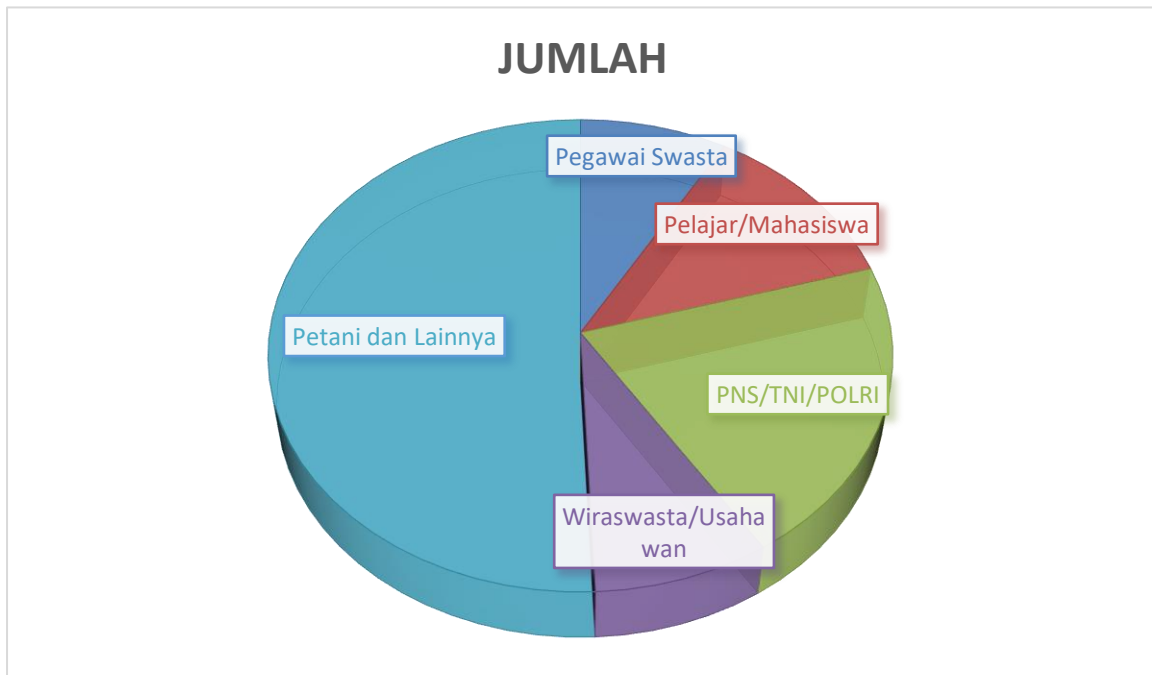
- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- c. Diberi nilai 3 (mudah)
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

## 3. Responden

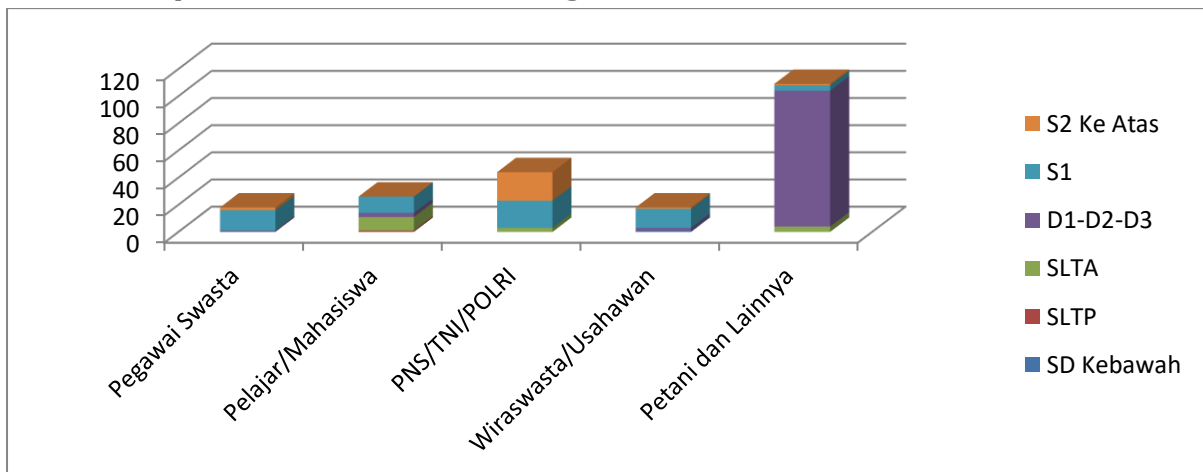
Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Puslitbang Perkebunan pada periode semester II tahun 2019 yaitu sebanyak 215 orang yang terdiri dari : 18 Pegawai Swasta, 26 Pelajar/Mahasiswa, 44 PNS/TNI/POLRI, 18 Wiraswasta/Usahawan, 109 Petani dan lainnya

<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen (%)</b>
Pegawai Swasta	18	8.3
Pelajar/Mahasiswa	26	12.4
PNS/TNI/POLRI	44	20.4
Wiraswasta/Usahawan	18	8.3
Petani dan lainnya	109	50.6
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>100</b>

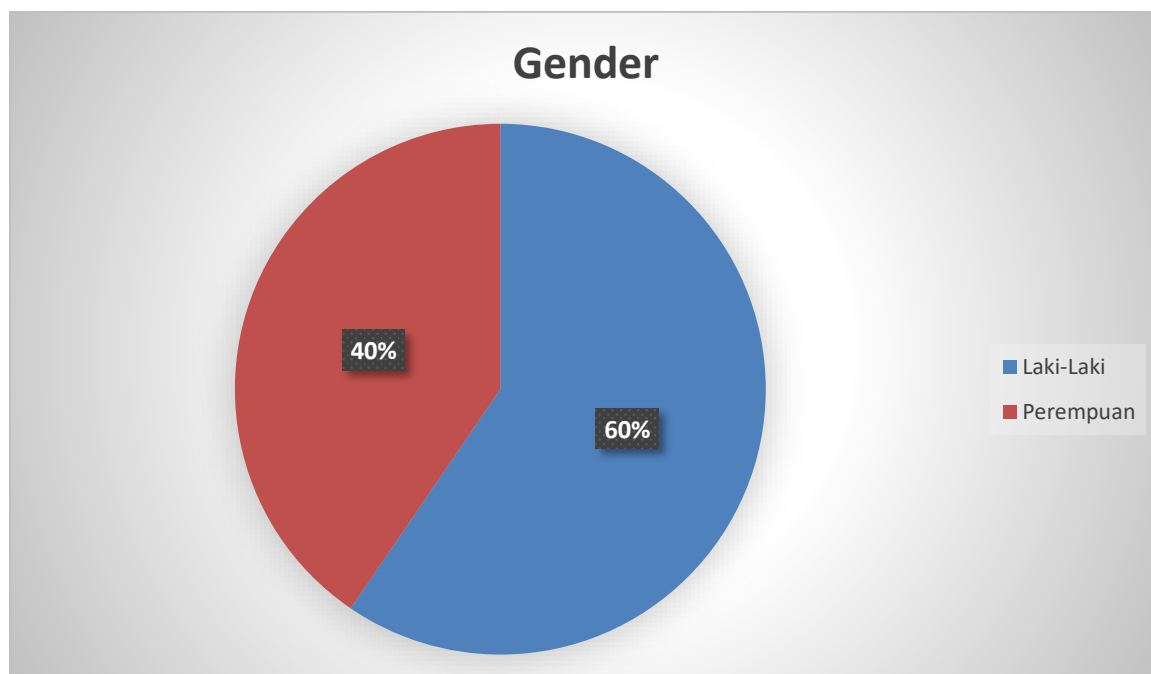
## Responden IKM Semester II Tahun 2019



## Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



## Grafik Responden Berdasar 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 Januari sd. Juni 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 **91,94**.

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

**NILAI IKM  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN  
SEMESTER II (Juli - November) TAHUN 2019  
MENURUT UNSUR PELAYANAN**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR TERTIMBANG</b>	<b>NILAI IKM</b>
1	Persyaratan	3.71	0.41	92.90
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.70	0.41	92.67
3	Waktu Penyelesaian	3.64	0.40	91.16
4	Biaya/Tarif	3.58	0.39	89.53
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.62	0.40	90.69
6	Kompetensi Pelaksana	3.73	0.41	93.25
7	Perilaku Pelaksana	3.73	0.41	93.25
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.63	0.40	90.93
9	Sarana dan prasarana	3.72	0.41	93.13
	<b>JUMLAH</b>		<b>3,677</b>	

- |  |                    |
|--|--------------------|
| <b>a. Nilai IKM Semester I TA.2018</b> | <b>91,94</b>       |
| <b>b. Mutu pelayanan</b>               | <b>A</b>           |
| <b>c. Kinerja unit pelayanan</b>       | <b>Sangat Baik</b> |

**D. Penutup**

- Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya di antaranya adalah prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan.
- Perlu peningkatan sosialisasi pelayanan terhadap responden sebagai upaya perbaikan prosedur pelayanan
- Petugas lebih aktif lagi untuk meningkatkan jumlah responden



## **E. Saran Peningkatan PPID Puslitbang Perkebunan**

Dalam penyusunan dan penerapan Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Penegelola Informasi dan Dokumentasi melalui Informasi Teknologi, hal-hal menjadi faktor kunci keberhasilan adalah sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan *project leader* yang kuat untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci terbesar dalam keberhasilan.
- b. Komitmen dan dukungan Pimpinan merupakan salah satu faktor utama dari keberhasilan proyek perubahan dimana, pimpinan berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama yaitu tersedianya sarana dan prasarana dalam Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Penegelola Informasi dan Dokumentasi melalui Teknologi Informasi.
- c. Komunikasi, kerjasama, koordinasi dan kolaborasi yang baik diantara tim dalam rangka penyusunan proyek perubahan sangat diperlukan. Dalam hal ini masing-masing pihak melaksanakan fungsinya secara optimal sehingga terbangun tim kerja yang efektif dan bersinergi.