

LAPORAN

INDEK

KEPUASAN

MASYARAKAT

(IKM)

TAHUN 2017 SEMESTER 1



BPSDMP KEMENTERIAN PERTANIAN

**SMK PERTANIAN PEMBANGUNAN NEGERI
SEMBAWA**

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), bahwa salah satu kegiatan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dipedomani sebagai tolak ukur

terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu ditingkatkan sehingga mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan.

Penyusunan IKM dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta sesuai Peraturan Menteri Pertanian No : 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian termasuk Sekolah Menengah Kejuruan Pembangunan Pertanian (SMK-PP) Negeri Sembawa sebagai Unit Pelaksana Teknis lingkup Kementerian Pertanian.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

- Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan agar dapat dijadikan acuan bagi unit kerja pelayanan publik dalam melakukan penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di SMK-PP Negeri Sembawa.
- Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di SMK-PP Negeri Sembawa, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan atas penyelenggaraan pelayanan di SMK-PP Negeri Sembawa.

II. PENGOLAHAN DATA

A. RESPONDEN

Adapun yang menjadi responden pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Pihak DU/DI di lokasi Praktik Kerja Siswa sebanyak 30 orang, Masyarakat dan Pegawai Kecamatan Sembawa sebanyak 30 orang, Orang Tua dan Siswa SMK PP Negeri Sembawa sebanyak 90 orang.

B. SKOR PENILAIAN

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{4} = 0,017$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

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	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B (Baik)
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A (Sangat Baik)

- Secara lengkap dapat dilihat pada lampiran hasil tabulasi dan pengolahan data.

C. INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun yang menjadi indikator kepuasan masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian adalah :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Pelaksana Pelayanan
4. Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan
5. Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan
6. Kemampuan Pelaksana Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Pelaksana
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan

12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

III. ANALISIS DATA

A. HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dari 100 (seratus) responden yang telah diminta pendapat mengenai kepuasannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur di SMK PP Negeri Sembawa, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	3,17
2	Persyaratan Pelayanan	3,11
3	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3,11
4	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3,03
5	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3,07
6	Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3,06
7	Kecepatan Pelayanan	3,11
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,06
9	Kesopanan dan Keramahan Pelaksana	3,49
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,05
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,17
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,07
13	Kenyamanan Lingkungan	3,05
14	Keamanan Pelayanan	3,11

Data selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran.

Dari tabel diatas, responden telah memberikan jawaban atas 14 unsur pelayanan dengan nilai rata-rata lebih dari 3 (tiga). Nilai rata-rata indikator kepuasan masyarakat tertinggi yang dimiliki SMK-PP Negeri Sembawa

adalah **Kesopanan dan Keramahan Pelaksana** dengan nilai rata-rata 3,49. Hal ini mengindikasikan bahwa aparaturnya telah mampu memberikan sikap pelayanan yang sopan dan ramah sesuai yang diharapkan masyarakat. Sedangkan nilai rata-rata indikator kepuasan masyarakat terendah yang dimiliki SMK-PP Negeri Sembawa adalah **Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan** dengan nilai rata-rata 3,03. Hal ini mengindikasikan bahwa aparaturnya masih kurang disiplin dalam waktu pelayanan pada masyarakat dan perlu mendapatkan perhatian untuk lebih ditingkatkan.

Adapun nilai IKM di unit pelayanan SMK PP Negeri Sembawa diperoleh nilai 77,47. Berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP, nilai IKM tersebut tergolong dalam kategori “**BAIK**”.

B. PERMASALAHAN

Dalam pelaksanaan survei IKM di Unit Pelayanan SMK PP Negeri Sembawa terdapat permasalahan sebagai berikut:

- Pelaksanaan survei yaitu dari penyerahan form, pengisian dan pengumpulan form IKM tidak dilakukan serempak sehingga ada tenggang waktu antara penyerahan dan pengumpulan form. Hal tersebut mempengaruhi objektivitas pengisian form tersebut.

C. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan permasalahan di atas, maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan pertemuan khusus untuk penilaian IKM di SMK PP Negeri Sembawa, sehingga pengarahan dan penjelasan dapat dilakukan bersamaan guna mencapai kesamaan informasi kepada *stake holder*.
2. Perlunya peningkatan kualitas SDM pelayanan melalui seminar-seminar, workshop guna menunjang pencapaian pelayanan yang lebih baik.

IV. PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan SMK-PP Negeri Sembawa mempunyai kategori **baik**.
2. Indikator Kepuasan Masyarakat yang tertinggi dengan skor (3,49) adalah indikator keramahan dan kesopanan pelaksana.
3. Indikator Kepuasan Masyarakat yang kurang baik masih dimiliki oleh SMK-PP Negeri Sembawa yaitu Kedisiplinan Pelaksanaan Pelayanan dengan skor (3,03).

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka masih banyak diperlukan perhatian dan upaya dari semua unit pelaksana guna peningkatan pelayanan di Unit Pelayanan SMK PP Negeri Sembawa guna mencapai pelayanan prima sesuai yang diamanatkan Undang-Undang. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sembawa, Juli 2017
PPID SMK PP Negeri Sembawa,

Tri Wuryanto, ST, M.Si
NIP. 19631205 199003 1 001