



INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT



APLIKASI SILAYAN & WEBSITE
KEMENTERIAN PERTANIAN



PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PERIODE JANUARI – DESEMBER 2021



LATAR BELAKANG

- Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu disebut dengan Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, mencakup berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.
- Menurut Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing- masing.
- Agar kinerja pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan profesional, dan agar harapan masyarakat dapat dipenuhi, yang pada akhirnya masyarakat akan mendapat kepuasan pelayanan, maka dari itu upaya yang perlu dilakukan adalah meningkatkan **mutu pelayanan publik**.
- Perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan.
- Data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap **unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan** untuk meningkatkan mutu pelayanannya.





DASAR HUKUM

01

**Permentan Nomor
19/Permentan/OT.080/4/2018**

tentang Pedoman Survei Kepuasan
Masyarakat Unit Kerja Pelayanan
Publik Lingkup Kementerian Pertanian

03

**Undang-Undang Republik
Indonesia Nomor 25 Tahun 2009**

tentang Pelayanan Publik

02

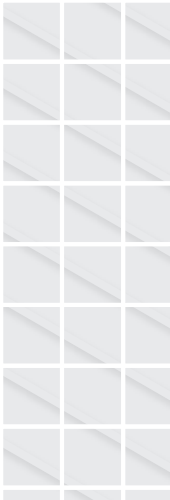
PerMenParRB Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei
Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik

04

**Undang-Undang Nomor
14 Tahun 2008**

tentang Keterbukaan Informasi
Publik (UU KIP)



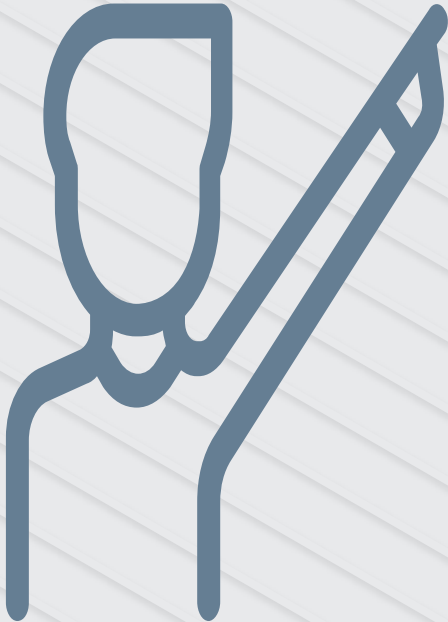


MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud diadakan survey indeks kepuasan masyarakat ini adalah **untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat.**

Tujuannya adalah sebagai berikut:

- untuk mengetahui tingkat kinerja Sub Koord Pelayanan Informasi dan Multimedia secara berkala;
- sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan





MANFAAT



Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat;

Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Biro Humas dan Informasi Publik;

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.



SASARAN

Pencapaian kinerja Sub Koord Pelayanan Informasi dan Multimedia, Biro Humas dan Informasi Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna;

Tumbuhnya kreatifitas dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik





PROSEDUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK



Perlu diketahui, masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi publik dengan cara datang langsung ke *Desk Layanan Informasi*, melalui Email layanan-ip@pertanian.go.id, melalui telephone layanan, aplikasi *SILAYAN ONLINE* <http://ppid.pertanian.go.id>, dan sistem pengaduan e-LAPOR.

Data identitas masyarakat yang melakukan permohonan informasi publik melalui saluran tersebut akan tercatat dalam sistem *rekapitulasi* pemohon informasi publik (SIREKAP).

UNSUR SURVEY/ INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



- **Persyaratan Pelayanan**, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- **Waktu Pelayanan**, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- **Biaya/Tarif**, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- **Kompetensi Pelaksana**, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
- **Perilaku Pelaksana**, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- **Sarana dan Prasarana**, sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung);
- **Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan**, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku





PENETAPAN PELAKSANAAN



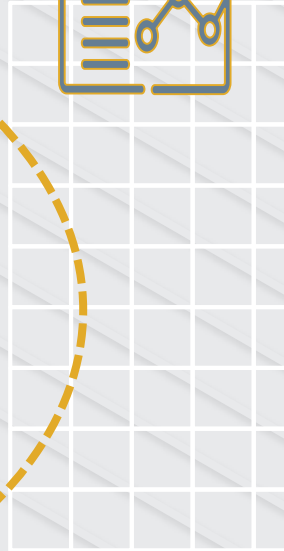
Survey dilakukan setiap 6 bulan sekali, pengambilan data responden melalui laman ikm.pertanian.go.id/administrator





PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data responden baik dari semua segi pelayanan yang ada di Sub Koord Pelayanan Informasi dan Multimedia Biro Humas dan Informasi Publik, disajikan dalam bentuk grafik di aplikasi IKM online dan dilampirkan pada laporan ini.



JUMLAH RESPONDEN



9 responden yang terdiri dari 6 laki-laki dan 3 perempuan



Januari



Februari

13 responden yang terdiri dari 7 laki-laki dan 6 perempuan

19 responden yang terdiri dari 10 laki-laki dan 9 perempuan



Maret



April

4 responden yang terdiri dari 2 laki-laki dan 2 perempuan

4 responden yang terdiri dari 2 laki-laki dan 2 perempuan



Mei



Juni

9 responden yang terdiri dari 4 laki-laki dan 5 perempuan



JUMLAH RESPONDEN



10 responden yang terdiri dari 6 laki-laki dan 4 perempuan



16 responden yang terdiri dari 9 laki-laki dan 7 perempuan

14 responden yang terdiri dari 7 laki-laki dan 7 perempuan



2 responden yang terdiri dari 1 laki-laki dan 1 perempuan

12 responden yang terdiri dari 7 laki-laki dan 5 perempuan



8 responden yang terdiri dari 3 laki-laki dan 5 perempuan



TABEL NILAI PERSEPSI



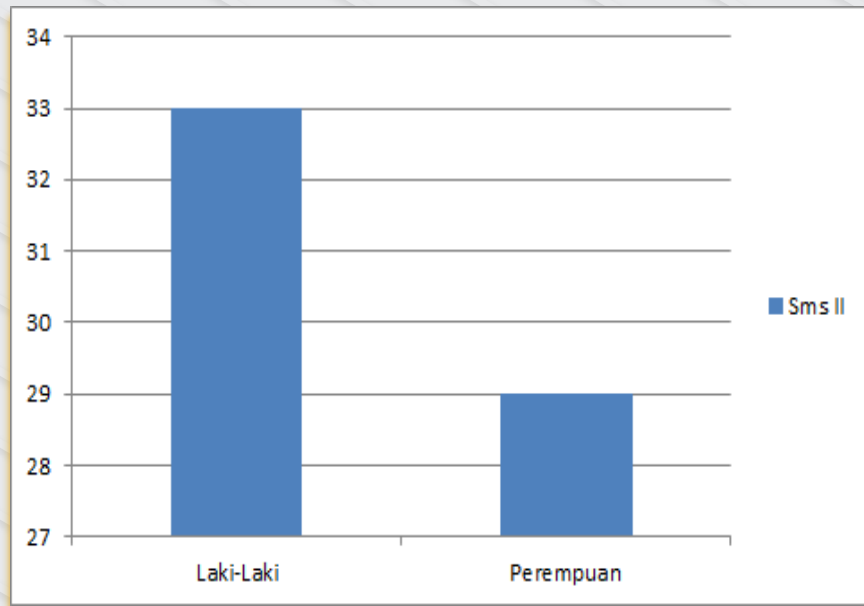
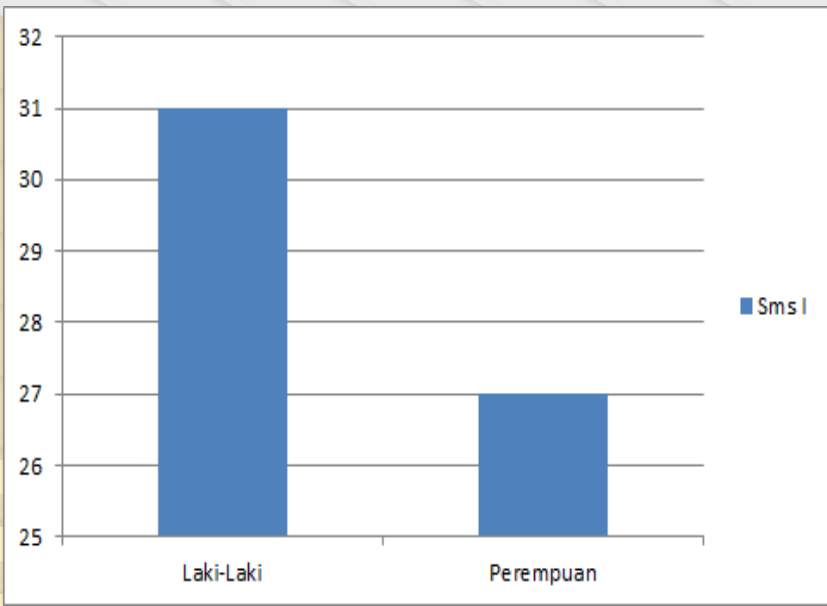
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Semester I

Semester II

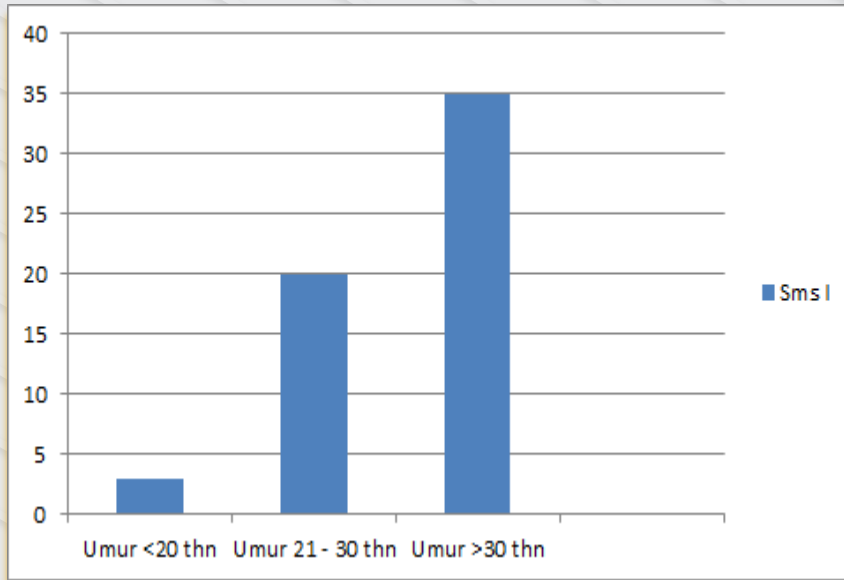




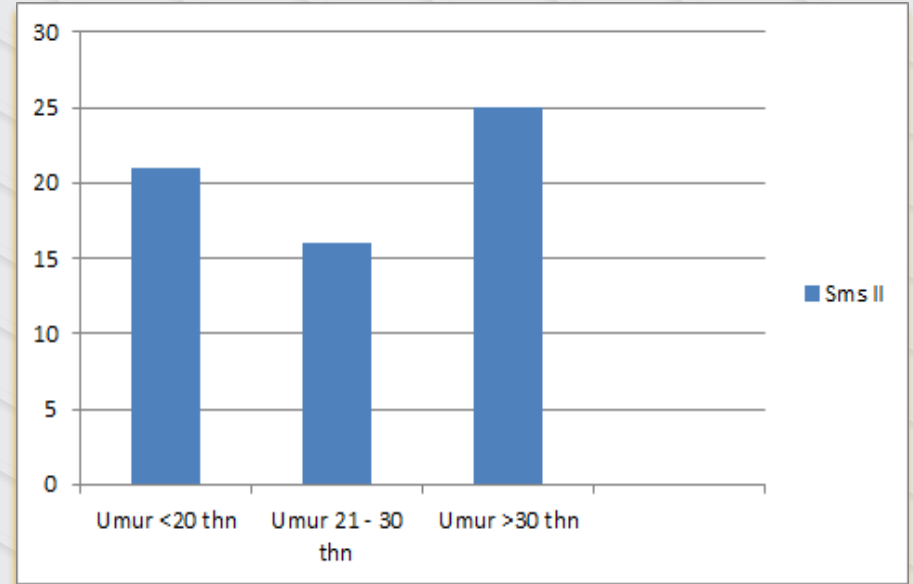
BERDASARKAN UMUR



Semester I



Semester II



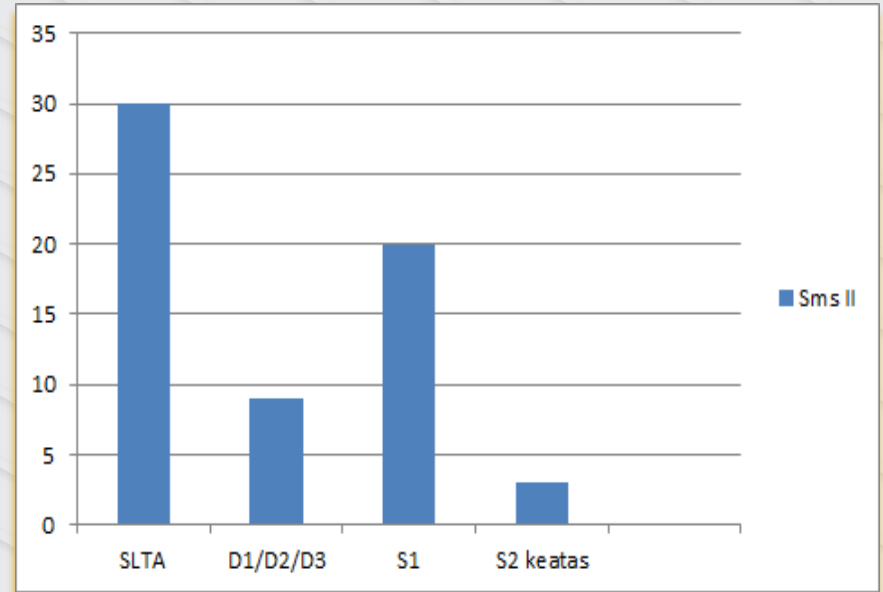
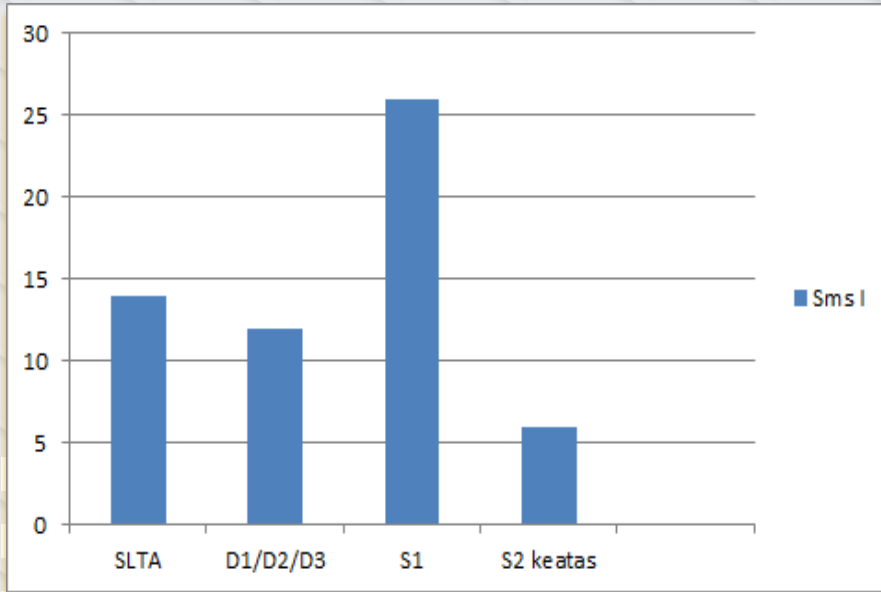


BERDASARKAN PENDIDIKAN



Semester I

Semester II



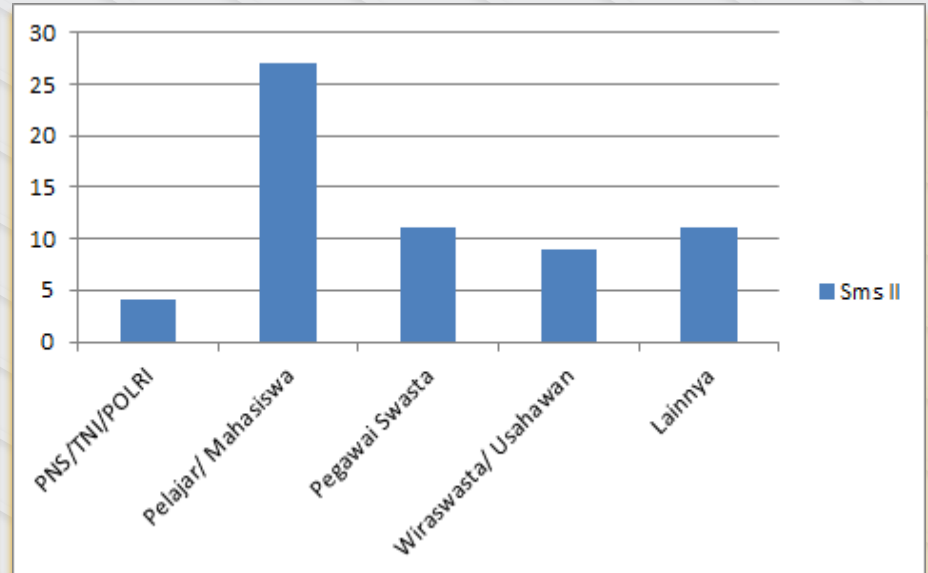
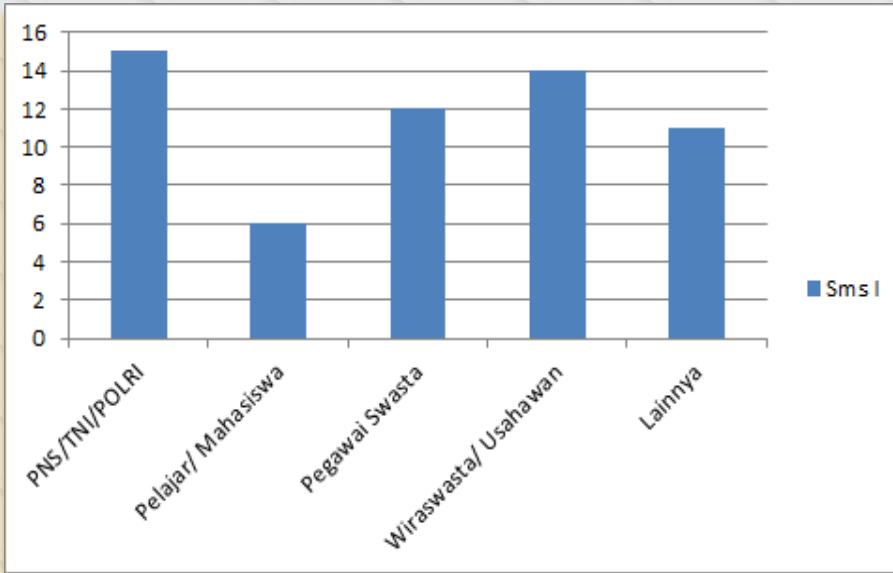


BERDASARKAN PEKERJAAN



Semester I

Semester II



JUMLAH RESPONDEN

No	Unsur Pelayanan	NRR	
		Sms I	Sms II
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.569	3.532
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.448	3.355
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.414	3,452
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3.603	3.565
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.414	3.484
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3.517	3.597
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.483	3.532
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.776	3.742
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.500	3.581
	Jumlah rata - rata	3.521	3.538

ANALISA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



- Dukungan dari pemimpin, akan berpengaruh positif pada kinerja pelayanan pegawai;
- Pelayanan yang prima merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik;
- Fasilitas pelayanan yang memadai, seperti jaringan internet, computer, scanner;
 - Informasi pelayanan harus dapat lebih jelas;
- Sistem prosedur pelayanan yg efisien dan efektif (secara online)

Kepuasan masyarakat meningkat

INTERVAL HASIL



NILAI IKM KONVERSI = NILAI INDEKS X NILAI DASAR.

**NILAI IKM KONVERSI SMS II TAHUN 2021 = 3.54 X 25
= 88.5**

MUTU PELAYANAN = A



KINERJA UNIT PELAYANAN "SANGAT BAIK".



RENCANA TINDAK LANJUT IKM SMS II



- Menyadari bahwa petugas pelayanan selalu berusaha untuk menjawab informasi yang masuk sesuai dengan tingkat kesulitan permohonan informasi dan ketersediaan informasi, dan apabila petugas tidak memiliki informasi yang dibutuhkan oleh pemohon, maka petugas agar segera mentransfer permohonan tersebut ke unit-unit terkait. (U2)
- Dengan adanya pemohon informasi yang mengeluhkan lamanya waktu pemrosesan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Pertanian. Padahal, Pelayanan perizinan merupakan pelayanan yang terpisah dari pelayanan informasi publik. Jadi sebenarnya Unit Pelayanan Informasi telah menjawab dengan cepat. Namun, waktu menjawab perlu terus ditingkatkan dan disiapkan sistem untuk melakukan monitoring atas informasi yang sudah/belum terjawab. (U3)
- Unit Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pertanian memiliki maklumat pelayanan yang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan informasi publik yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil survei, persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, perlu terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan secara profesional, akurat dan bertanggung jawab. (U5)



KESIMPULAN



Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 periode 1 dan 2 yang dilaksanakan pada 1 Januari hingga 20 Desember 2021 berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Adapun hasil survei adalah sebagai berikut:

- Jumlah responden pada survei indeks kepuasan masyarakat tahun 2021 adalah 120 responden;
- Nilai akhir survei IKM tahun 2021 periode 2 adalah 88.5 atau meningkat 0.5 dibandingkan dengan nilai akhir survei pada periode 1 tahun 2021, yaitu 88. Peningkatan ini disebabkan oleh perbaikan pelayanan informasi yang diberikan melalui berbagai saluran informasi yang dimiliki oleh Kementerian Pertanian;
- Berdasarkan hasil survei selama periode tahun 2021, Mutu Layanan Informasi Publik Kementerian Pertanian mendapatkan nilai akhir 88.25 atau nilai B (Baik);
- Indeks Kepuasan Masyarakat periode ini menunjukkan bahwa Kementerian Pertanian perlu terus meningkatkan mutu layanan untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat.



THANKS



CREDITS: This presentation template was created by **Slidesgo**, including icons by **Flaticon** and infographics & images by **Freepik**

