

LAPORAN

2017

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP SEKOLAH TINGGI
PENYULUHAN PERTANIAN
(STPP) MEDAN



BADAN PENYULUHAN DAN
PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
STPP MEDAN (IKM SEMESTER I)
1/7/2017

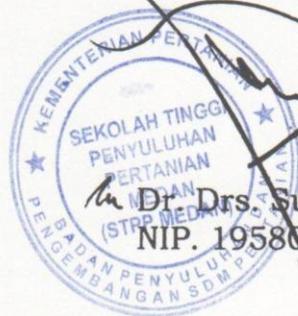
KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada ALLAH SWT dengan telah tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP Medan periode semester pertama tahun 2017. Laporan ini disusun berdasarkan akumulasi data yang terkumpul dari kuisioner yang telah di tentukan secara acak baik dari pihak Aparatur Sipil maupun Non-Aparatur Sipil (mahasiswa dan masyarakat umum) pengguna fasilitas pelayanan publik di STPP Medan.

Sebagai instansi pemerintah di bidang pendidikan STPP Medan akan terus memberikan pelayanan terbaik untuk pengguna layanannya dimana pengguna layanan terbesar adalah mahasiswa. Melalui survei indeks kepuasan masyarakat ini maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Demikian Laporan Semester pertama IKM STPP Medan tahun 2017 kami sampaikan agar kiranya dapat digunakan sebagaimana semestinya. Terima kasih

Ketua



Dr. Drs. Susanto, M.Si
NIP. 19580514 198202 1001

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Pengumpulan dan Pengolahan Data	5
BAB III Hasil dan Pembahasan	7
BAB IV Penutup	12
Lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Data Responden	6
Indeks Per Unsur Pelayanan	7
Hasil Rata-rata IKM per Unsur	8
Nilai persepsi, interval IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan	10

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian (STPP) Medan adalah unit pelayanan teknis Kementerian Pertanian yang bergerak di bidang pendidikan dan memiliki tiga pondasi utama pelayanan yaitu : pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Secara umum pengguna pelayanan STPP Medan terbagi atas mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan dan penelitian dan petani/keompok tani sebagai pengguna layanan pengabdian masyarakat.

STPP Medan sebagai salah satu instansi pemerintahan merasa perlu untuk terus meningkatkan pelayanan, mengingat fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara umum dan pengguna pelayanan langsung secara khusus. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Adapun dasar hukum pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat adalah :

1. Keputusan Men. PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan lampiran keputusan tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah

3. UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 78 / Permentan / OT.140 / 12 / 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian

Merujuk pada dasar hukum di atas maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu 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 kualitas pelayanannya.

Maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah kabupaten/kota, dengan melibatkan pengguna pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

I.2 Maksud Dan Tujuan

Sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna pelayanan dan kualitas tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatkan kualitas pelayanan publik.

I.2.1 Pengertian Umum

Dalam Laporan Pedoman ini yang dimaksud dengan:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang memeberikan pelayanan publik secara umum
- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah termasuk BUMN/D dan BHMN
- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebuatuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan pertauran perundang-undangan.
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan

I.3 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai:

1. Pencapaian kinerja STPP Medan sebagai salah satu intansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakasa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

I.4 Manfaat

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP Medan :

- i. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- j. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- k. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- l. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup STPP Medan;
- m. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- n. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara random melalui penyebaran kuesioner kepada responden pengguna pelayanan dengan memperhatikan aspek pelayanan yang diberikan STPP Medan yaitu meliputi pelayanan pendidikan, pengabdian masyarakat dan penelitian. Responden untuk pelayanan pendidikan melibatkan mahasiswa dan calon mahasiswa baru STPP Medan.

Adapun ruang lingkup Pelayanan pendidikan antara lain : Pelayanan Administrasi, Pelayanan Pengajaran dan Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru. Unsur Pelayanan Pengabdian Masyarakat melibatkan responden para petani/keompok tani dan penyuluh pertanian yang menjadi mitra STPP Medan dalam melakukan kegiatan pembinaan BP3K dan WKPP, Program UPSUS yang tersebar di Kab. Langkat, Kab. Deli Serdang, Kab. Tapanuli Tengah, , Kab. Tapanuli Selatan.

II.2 Waktu Pengambilan Data

Pengambilan data dari responden dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan dan dilaksanakan mulai awal bulan April s.d minggu pertama bulan Juni 2017.

II.3 Pengolahan Data

Setelah dilakukan survei IKM dengan memberikan kuesioner kepada pengguna pelayanan STPP Medan maka data diolah dengan menggunakan petunjuk teknik penghitungan IKM yang berpedoman pada penghitungan nilai rata-rata tertimbang. Hasil nilai yang diharapkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah mempunyai standar yang baku

ditetapkan sesuai dengan aturan standar penelitian sehingga dapat menghasilkan data yang valid.

II.4 Data Responden

Adapun yang menjadi responden dan asal daerah responden pada survei IKM yang dilakukan adalah seperti tabel berikut :

Tabel 1. Data Responden

No	Asal Daerah	Jumlah Reponden
1	Mentawai	9
2	Padangsidempuan/Tapanuli Selatan	20
3	Langkat	33
4	Padang	5
5	Binjai	11
6	Tapanuli Utara	15
7	Simalungun	7
8	Aceh Singkil	2
9	Sidikalang-Dairi	3
10	Serdang Bedagai	2
11	Pangkalan Brandan	8
12	Batu Bara	11
13	Aceh – Subulussalam	9
14	Asahan	20
15	Riau	7
16	Labuhan Batu Utara	9
17	Deli Serdang	25
18	Aceh Tenggara	3
19	Sumatera Selatan	5
20	Nias	5
21	Aceh Selatan	5
22	Medan	2
23	Bengkayang/Kalimantan Utara	7
	Jumlah	223

Dilihat dari segi jenis kelaminnya maka data responden antara laki-laki dan perempuan memiliki perbandingan 2 : 1 yaitu jumlahnya 136 orang untu responden laki-laki dan 87 untuk perempuan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1 Hasil

Responden yang dilibatkan pada pengolahan data ini yaitu mahasiswa STPP Medan semester II dan IV dan calon mahasiswa baru untuk pelayanan pendidikan. Pada pelayanan pengabdian masyarakat melibatkan petani/kelompok tani serta penyuluh pertanian. Pengolahan data yang dilakukan memberikan nilai rata-rata dari 223 responden adalah 3.248 yang diharmonisasikan menjadi 81.212 mutu pelayanan B (baik). Adapun data rata-rata per unsur pada tabel 3 berikut :

Tabel 2. Indeks per unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3.11
U2	Persyaratan pelayanan	3.18
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.12
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.18
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.24
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.25
U7	Kecepatan pelayanan	3.03
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.53
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.34
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.77
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.34
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.13
U13	Kenyamanan lingkungan	3.29
U14	Keamanan pelayanan	3.25

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

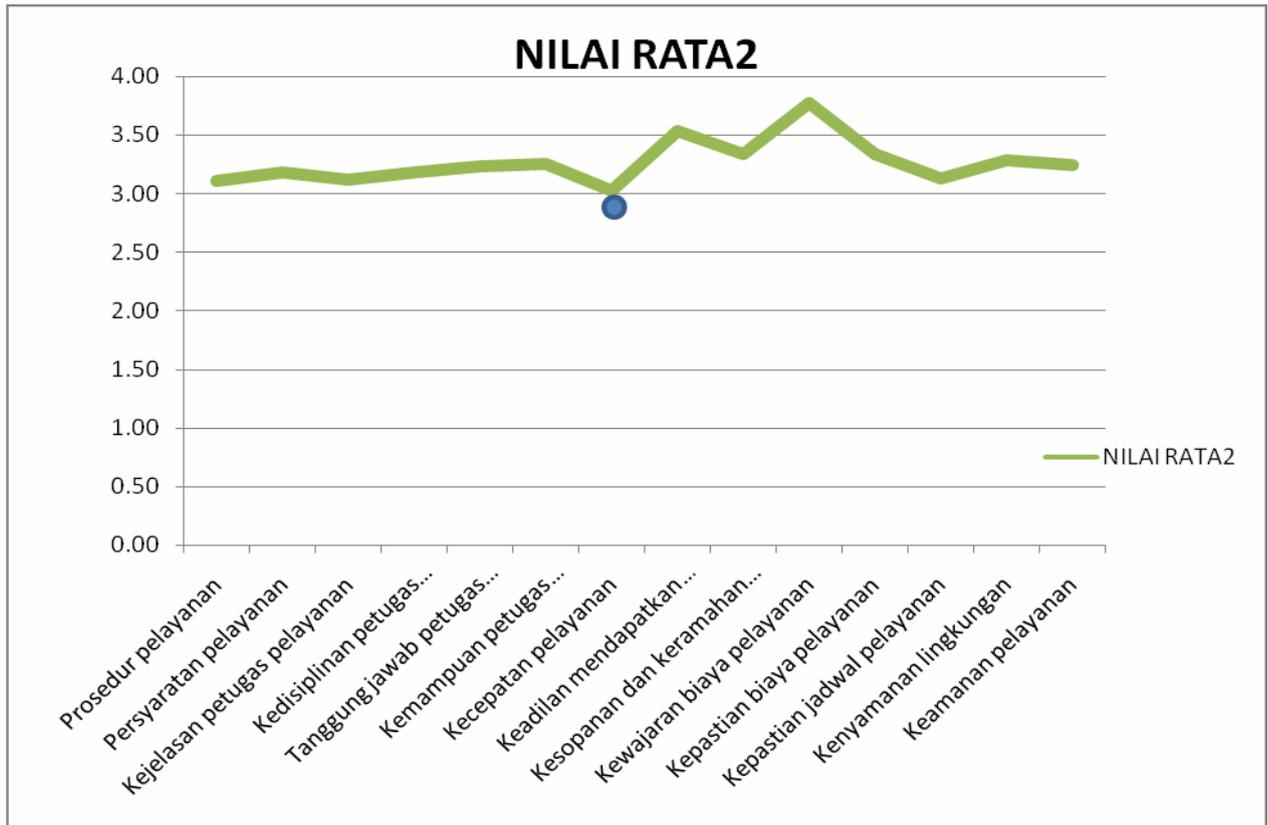
- a. Nilai indeks = $3.248 \times 25 = 81.212$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan di STPP Medan **Baik**.

Tabel 3. Hasil rata-rata IKM per unsur

NRR Per Unsur	3.75	3.18	3.12	3.18	3.24	3.25	3.26	3.53	3.34	3.18	3.08	3.11	3.27	3.25	
NRR tertimbang per unsur	0.27	0.23	0.22	0.23	0.23	0.23	0.23	0.25	0.24	0.23	0.22	0.22	0.23	0.23	*) 3.248
IKM Unit pelayanan															**) 81.212

III.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari survei yang dilakukan maka nilai tertinggi adalah pelayanan pada unsur “Kewajaran Biaya Pelayanan” yaitu 3.77 dan yang terendah adalah pada unsur “Kecepatan Pelayanan” yang bernilai 3.03. Nilai akhir dari pengolahan data didapatkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat-IKM STPP Medan pada semester pertama tahun 2017 adalah 81.212 yang dikonversikan menjadi nilai Baik (B). Hal ini dapat dilihat pada grafik berikut :



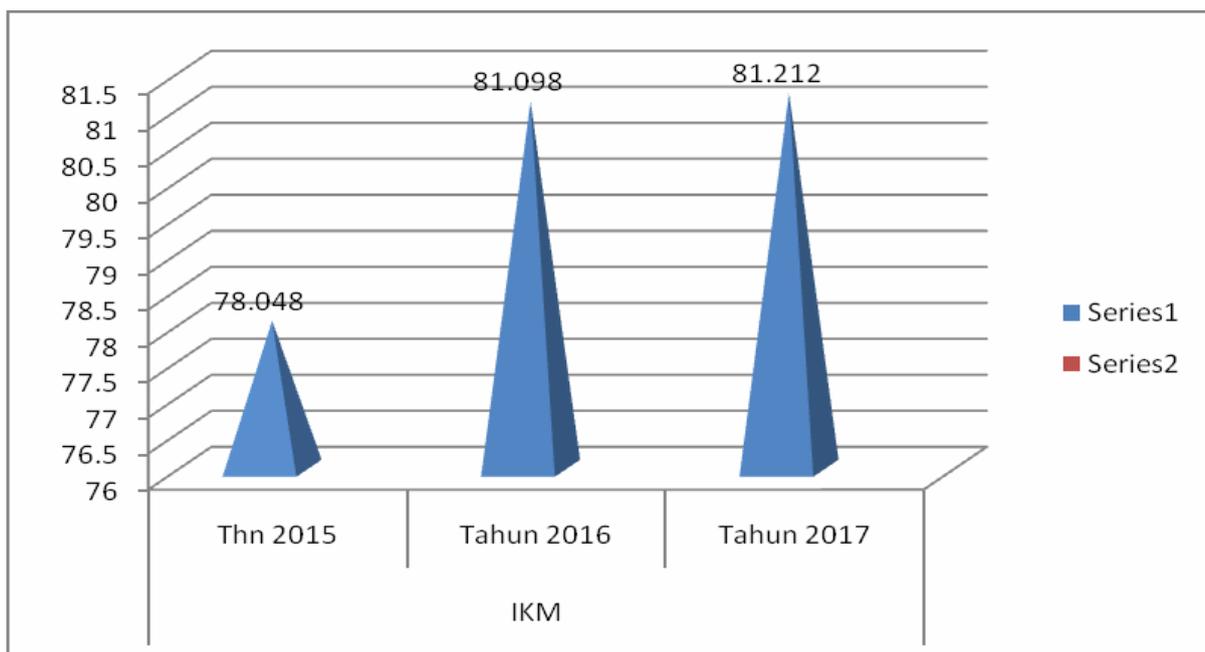
Grafik penilaian setiap unsur

Pengkonversian nilai yang dihasilkan dilakukan sesuai dengan pedoman interval nilai dari nilai IKM menjadi nilai kinerja unit pelayanan berdasarkan mutu pelayanan yaitu 81.212 adalah bernilai Baik (B). Nilai ini dapat dilihat pada tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IKM < Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berikut :

Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IKM< Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERNAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT 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

Perbandingan nilai IKM STPP Medan dilihat dari tahun 2015 sampai sekarang disajikan pada diagram berikut ini :



Grafik Nilai IKM (2015 s.d 2017)

Diagram di atas menunjukkan perbandingan nilai IKM STPP Medan di semester pertama setiap tahunnya. Pada tahun 2015 nilai IKM STPP Medan adalah 78.048 dan pada tahun 2016 meningkat sebanyak 3.05 poin menjadi 81.098, dan pada semester pertama tahun 2017 naik sebanyak 0.014 poin menjadi 81.212. Nilai IKM dari tahun 2016 ke 2017 tampak seperti tidak ada pergerakan walaupun secara nilai meningkat beberapa poin. Dilihat secara umum permasalahan yang terjadi masih pada unsur “Kecepatan dan dan Prosedur Pelayanan”, diharapkan dengan adanya survei IKM ini dan diskusi yang dilakukan maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan STPP Medan.

BAB IV

PENUTUP

Dengan ditetapkan Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan semua unit-unit pelayanan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang tepat sasaran terhadap pengguna pelayanan yaitu masyarakat secara umum dan mahasiswa secara khusus.

Demikian laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP Medan Semester Pertama Tahun 2017. Semoga laporan ini dapat meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi dan peran serta masyarakat di lingkup STPP Medan.

