

# LAPORAN

# 2019

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) POLITEKNIK  
PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN  
SEMESTER I TAHUN 2019**



BADAN PENYULUHAN  
DAN PENGEMBANGAN SDM  
PERTANIAN

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada ALLAH SWT dengan telah tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Medan periode semester pertama tahun 2019. Laporan ini disusun berdasarkan data yang tersaji melalui pengisian kuesioner secara online pada alamat <http://ikm.pertanian.go.id/admin/login>.

Sebagai instansi pemerintah di bidang pendidikan Polbangtan Medan akan terus memberikan pelayanan terbaik untuk pengguna layanannya dimana pengguna layanan terbesar adalah mahasiswa. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Polbangtan Medan yang telah dilaksanakan sebelumnya baik dari segi pelayanan pendidikan maupun pelayanan umum.

Demikian Laporan IKM Polbangtan Medan Semester pertama tahun 2019 ini kami sampaikan agar kiranya dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Direktur



Ir. Yuliana Kansrini, M.Si  
NIP. 196607081996022001

## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Pengumpulan dan Pengolahan Data	4
BAB III Hasil dan Pembahasan	8
BAB IV Penutup	10
Lampiran	

## DAFTAR TABEL dan GAMBAR

	Halaman
Indeks Per Unsur Pelayanan	5
Gambar Grafik Penilaian Setiap Unsur	6
Gambar IKM Polbangtan Medan	6
Gambar Grafik Responden vs Nilai IKM	7
Gambar Statistik Mutu	7
Gambar Pembangunan tower penampungan air	8
Gambar SOP Perbaikan Pelayanan	9
Gambar Form perbaikan sarana dan prasarana	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Politeknik Pembangunan Pertanian (Polbangtan) 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 Polbangtan Medan terdiri atas mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan dan penelitian, serta petani/keompok tani sebagai pengguna layanan pengabdian masyarakat.

Polbangtan 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 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
2. UU nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup 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.

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**

Maksud dari IKM ini adalah instrumen yang digunakan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan sebagai berikut :

- a. untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan
- b. untuk mengetahui kualitas tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala
- c. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan 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 memberikan 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 kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan 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 per 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 Polbangtan Medan sebagai salah satu instansi 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 kreatifitas dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **I.4 Manfaat**

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Medan :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Polbangtan Medan;
- e. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan pada unsur yang masih memiliki nilai rendah

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **II.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang dilakukan dalam menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat semester pertama ini melibatkan mahasiswa-mahasiswi Polbangtan Medan Tingkat I dan III pada pelayanan pendidikan dan penelitian serta masyarakat di desa/BP3K binaan pada pelayanan pengabdian masyarakat.

#### **II.2 Waktu Pengambilan Data**

Pengambilan data dari responden dilakukan pada minggu kedua dan ketiga bulan Mei s.d minggu pertama bulan Juni 2019 melalui alamat <http://ikm.pertanian.go.id>. Pada jenis layanan pengabdian masyarakat masih menyebarkan kuesioner dalam bentuk *print out* dan kemudian data yang diterima dimasukkan oleh admin IKM Polbangtan Medan ke dalam alamat IKM online, hal ini dikarenakan jangkauan internet di daerah tidak begitu memadai.

#### **II.3 Pengolahan Data**

Pengolahan data responden baik dari segi pelayanan pendidikan maupun pengabdian masyarakat disajikan dalam bentuk grafik di aplikasi IKM online dan di lampirkan pada laporan ini.

#### **II.4 Data Responden**

Jumlah responden yang memberikan penilaian yaitu 217 orang sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 bahwa jumlah populasi 500 orang sampel yang diambil sebanyak 217 orang. Responden yang mengisi kuesioner berstatus sebagai mahasiswa/i Polbangtan Medan Program Studi Penyuluhan Perkebunan Presisi dan Teknologi Produksi Tanaman Perkebunan tingkat I dan III.

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### III.1 Hasil

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan	83
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	81
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	74
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	98
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan hasil yang diberikan	83
U6	Kompetensi pelaksana/kemampuan petugas dalam pelayanan	83
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	83
U8	Kualitas sarana dan prasarana	70
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	93

**Tabel 1. Indeks Setiap Unsur Pelayanan**

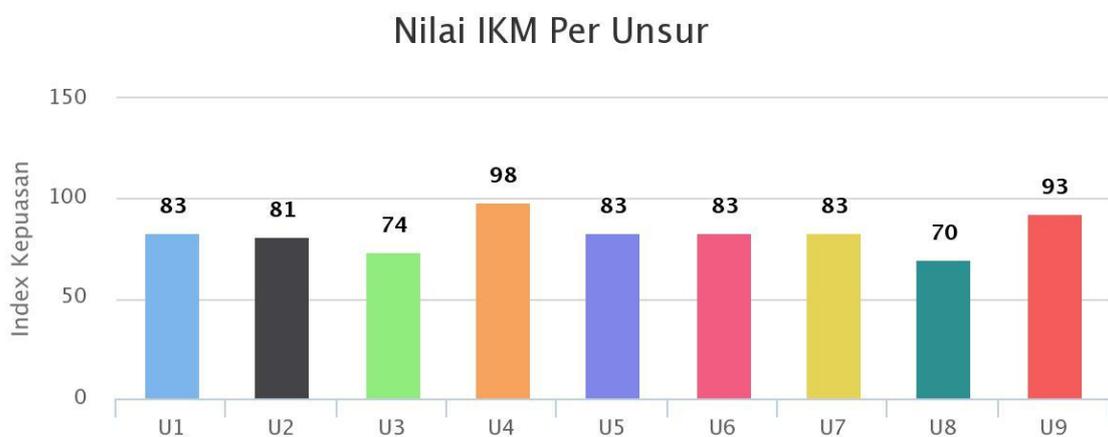
Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai rata-rata setiap unsur dibahas pada pembahasan berikut ini.

### III.2 Pembahasan

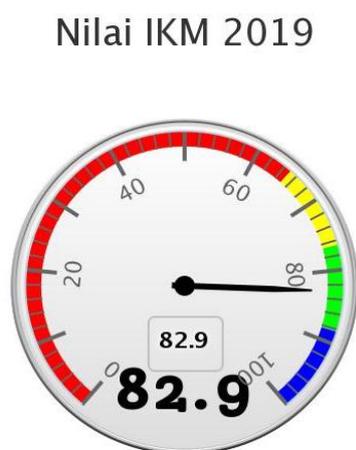
Berdasarkan hasil yang didapatkan dari survei yang dilakukan maka nilai tertinggi adalah pada unsur “Biaya/Tarif” yaitu 98, hal ini dikarenakan, saat menempuh pendidikan di Polbangtan Medan mahasiswa tidak dipungut biaya dan Pengabdian masyarakat dilaksanakan tanpa membebankan biaya kepada masyarakat. Unsur yang terendah adalah pada unsur Kecepatan waktu dalam pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang memiliki poin yaitu 74 dan 70.

Hal ini dikarenakan kualitas sarana dan prasarana di Polbangtan Medan belum memadai terutama dalam pemenuhan air bersih dan kecepatan waktu dalam menanggapi keluhan mahasiswa masih belum tepat waktu. Sarana dan Prasarana di Polbangtan Medan masih dalam proses perbaikan dan penataan, sehingga kualitas yang dihasilkan masih jauh dari standart yang diharapkan. Selanjutnya jumlah SDM yang menangani asrama juga sangat terbatas sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara optimal. Nilai akhir dari pengolahan

data (sesuai dengan hasil survei online) didapatkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat-IKM Polbangtan Medan pada semester pertama tahun 2019 ini adalah **82.90** yang dikonversikan menjadi nilai **Baik (B)**. Nilai ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun lalu yaitu **82.70** pada semester kedua tahun 2018. Penanganan pengaduan pengguna layanan adalah unsur yang mengalami peningkatan paling tajam yaitu dari 88 ke 93, hal ini dikarenakan Polbangtan Medan meningkatkan pengelolaan SMS pengaduan dan kotak saran dengan cara melakukan sosialisasi kepada mahasiswa terlebih dahulu. Tabel pengkonversian nilai pelayanan dan grafik nilai setiap unsur pelayanan dapat dilihat di bawah ini :

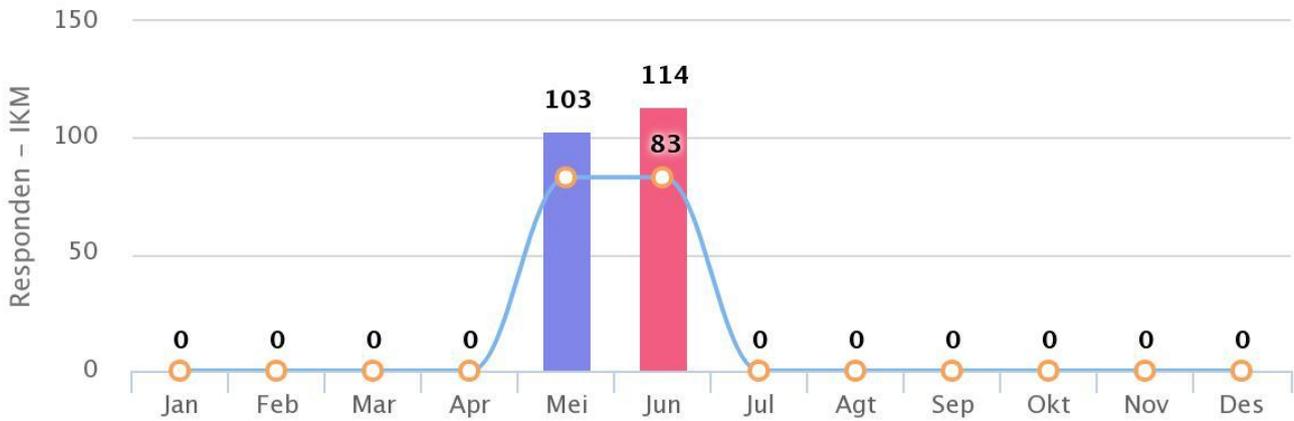


**Gambar 1. Grafik Penilaian Setiap Unsur**



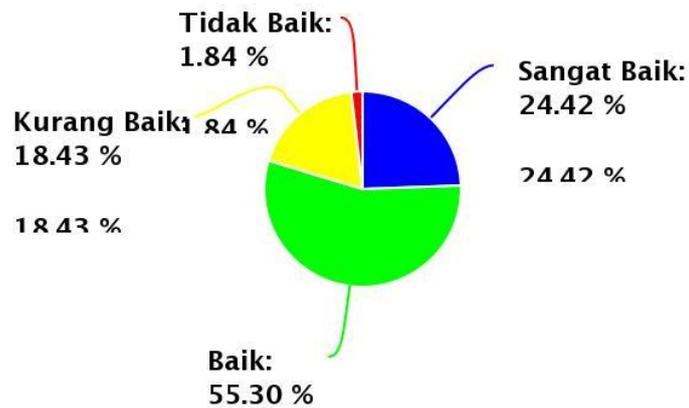
**Gambar 2. IKM Polbangtan Medan**

### Jumlah Responden vs Nilai IKM 2019



Gambar 3. Grafik Responden vs Nilai IKM

### Statistik Mutu 2019 ( 217 Responden )



Gambar 4. Statistik Mutu

### III.3 Tindak Lanjut Permasalahan

Berdasarkan pembahasan di atas maka didapatkan bahwa nilai terendah adalah unsur Kecepatan pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana yaitu di bawah 75. Hal ini berkaitan erat dengan pemenuhan air bersih di asrama dan ketepatan waktu dalam menangani permasalahan sarana dan prasarana. Polbangtan Medan selaku pemberi pelayanan menindaklanjuti permasalahan dengan cara melakukan penambahan bak penampungan air (gambar 5) di asrama serta membuat data formulir pelaporan kerusakan dan jadwal pelaksanaan perbaikan yang memuat target waktu penyelesaian sesuai dengan formulir yang tersaji pada laporan ini (gambar 7).

Adapun tindak lanjut penanganan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Polbangtan Medan menyusun SOP Pengaduan Pelayanan (gambar 6) dan melakukan sosialisasi kepada mahasiswa melalui kepala asrama.



Gambar 5. Pembangunan tower bak penampungan air

No.	KEGIATAN	Pelaksana			Koordinator RT	Mutu Baku			
		Mahasiswa	Kepala Asrama	Kasubbag. Keuangan dan Perlengkapan		Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Mengisi formulir pengaduan keluhan (kerusakan asrama dan sarana/prasarana pendidikan) dan menyerahkan kepada kepala asrama baik via elektronik maupun langsung					Formulir pengaduan	5 Menit	Formulir pengaduan yang telah disetujui	
2	Melaporkan kepada Kasubbag. Keuangan dan Perlengkapan					Formulir pengaduan yang telah disetujui	10 menit	Formulir pelaksanaan perbaikan dan target waktu	
3	Memerintahkan Koordinator RT untuk segera melakukan perbaikan dengan target penyelesaian					Formulir pelaksanaan perbaikan dan target waktu	15 menit	Pelaksanaan perbaikan	
4	Melakukan perbaikan sesuai dengan jadwal dan target yang ditentukan					Pelaksanaan perbaikan	1 jam s.d 1 hari	Laporan hasil perbaikan sarana/prasarana	
6	Mendokumentasikan laporan					Laporan hasil perbaikan sarana/prasarana	5 Menit	Dokumen	
	Toatal waktu						<b>1 hari 1 jam 35 menit</b>		

**Gambar 6. SOP/Alur Pengaduan Pelayanan**



Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian  
Politeknik Pembangunan Pertanian Medan  
Formulir Laporan Permasalahan Sarana dan Prasarana

---

No	Permasalahan	Lokasi	Tgl Pelaporan	Tgl.Mulai Perbaikan	Target waktu perbaikan	Tgl. Penyelesaian	Ket
<b>1.</b>							
<b>2.</b>							
<b>dst</b>							

Medan,                      2019

Petugas Asrama/Kepala asrama/Petugas Rumah Tangga

(Nama dan Tanda Tangan)

**Gambar 7. Form Pelaporan Perbaikan sarana dan prasarana**

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Dengan ditetapkan Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan semua unit-unit pelayanan, khususnya pelayanan sarana dan prasarana pendidikan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengguna (mahasiswa/i) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang tepat sasaran.

Demikian laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Medan Semester Pertama Tahun 2019. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan bagi pegawai Polbangtan Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi baik kepada mahasiswa maupun masyarakat pengguna layanan Polbangtan Medan.