

# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**Layanan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi**

**TAHUN 2020**



**DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN**

**KABUPATEN BANYUMAS**

**Tahun 2020**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenanNya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas Tahun 2020 ini dapat diselesaikan.

Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan layanan publik serta memperoleh Indek Kepuasan Mayarakat dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini semoga dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur dalam pemberian layanan dan bahan perbaikan pada tahun-tahun berikutnya.



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Executive Summary .....	ii
Bab I Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	1
C. Metode.....	1
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
Bab II Analisis.....	3
Bab III Penutup .....	6
A. Kesimpulan .....	6
B. Saran/Rekomendasi .....	6

## EXECUTIVE SUMMARY

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundag-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian Rekomendasi pembelian BBM Bersubsidi bagi petani/kelompok tani/UPJA merupakan bentuk layanan publik dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik merupakan sesuatu yang penting, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dilakukan Survei Kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

Berdasarkan hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi pada nilai interval **3,44**; Indeks Kepuasan Masyarakat **86,08** dengan mutu pelayanan **B** atau Kinerja Unit Pelayanan masuk dalam kategori **Baik**.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundag-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan pemerintah dalam pemberian BBM bersubsidi bagi petani tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak menyebutkan bahwa Petani/kelompok tani/Usaha Pelayanan Jasa Alat Mesin Pertanian yang melakukan usaha tani tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dengan luas maksimal 2 (dua) Hektare, dan peternakan dengan menggunakan mesin pertanian dapat membeli BBM dengan harga Subsidi dengan sebelumnya diverifikasi dan mendapat rekomendasi dari Lurah/Kepala Desa/Kepala SKPD Kabupaten/Kota yang membidangi pertanian.

Pemberian rekomendasi pembelian BBM bersubsidi merupakan bentuk pelayanan publik dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas. Dalam rangka meningkatkan layanan dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan dari dinas maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas menggunakan metode pemberian Kuisioner bagi petani/poktan/UPJA yang mengajukan/membutuhkan rekomendasi.

#### **B. TUJUAN**

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan untuk meningkatkan pelayanan pada pengguna layanan Pemberian Rekomendasi BBM Bersubsidi.

#### **C. METODE**

Metode yang dilakukan dalam memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat adalah dengan memberikan kuisioner kepada responden. Responden merupakan masyarakat pengguna layanan yang mengajukan Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi ke Dinas Pertanian dan Ketahanan

Pangan. Dengan mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

#### **D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas yaitu belum menggunakan tim khusus, namun dilaksanakan oleh Sekretariat pada Subag Umum dan Kepegawaian dan Bidang Prasarana, Sarana dan Perlindungan Tanaman pada Seksi Prasarana dan Sarana Pertanian.

#### **E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pelayanan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas dilakukan dengan periode Tahunan atau 1 kali dalam 1 tahun bertepatan dengan masa Tanam di bulan Oktober s/d Maret dan April s/d September dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan.

Jadwal pelaksanaan survey Tahun 2020 adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Perecanaan	Bulan Maret-Oktober
2.	Pelaksanaan Survey (Pembagian dan pengisian Kuisioner)	Bulan April, Juni, Agustus dan Oktober
3.	Analisis/ Pengolahan Data	Minggu III Bulan Nopember
4.	Penyusunan Laporan	Minggu I Bulan Desember
5.	Penyampaian Laporan	Minggu II Bulan Desember

## BAB II

### ANALISIS

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Analisis mengenai hasil Survei Kepuasan masyarakat pada layanan Dinas Pertanian dan Ketahanan pangan Pabupaten Banyumas Pengolah data responden adalah seperti berikut :

NO RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN									$\Sigma$
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
2	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3
7	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3

15	3	3	4	4	4	4	3	4	3
16	3	3	2	4	3	4	3	3	3
17	3	3	4	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	2	3	4	3	3	3	2	3
21	4	4	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	4	4	3
23	3	3	3	4	3	4	3	4	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	3	4	3	4	3
27	4	4	3	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	4	3	4	4	4	3
29	3	3	3	4	3	3	4	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	3	3	4	4	4	3	3	4	3
32	3	4	4	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	4	3	4	4	4	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	3	3	4	4	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	4	3	4	3
38	3	3	3	4	3	4	3	3	3
39	4	2	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	4	4	3	4	4	4	3
41	4	3	4	4	4	4	4	4	3
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	4	4	4	3

46	4	4	4	4	3	4	3	4	3
47	4	4	4	4	3	3	3	3	3
48	4	3	4	4	3	4	3	4	3
49	3	3	2	4	3	3	3	3	3
50	4	3	4	4	3	4	3	4	3
51	3	4	3	4	4	3	3	3	3
52	3	3	4	4	4	3	4	3	3
53	4	3	4	4	4	4	4	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	3	3	3	3
56	4	3	4	4	3	3	3	3	3
57	3	4	3	4	3	4	3	3	3
58	4	4	4	4	4	3	4	4	3
59	3	4	4	4	4	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	4	4	3	3
61	4	4	4	4	4	3	3	4	4
62	3	4	3	4	3	4	3	3	3
63	3	3	3	4	4	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	3	4	1	3
65	3	4	3	4	3	4	3	1	3
66	4	3	4	4	3	4	3	3	4
67	3	4	3	4	4	3	3	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	3	3
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3
70	4	3	3	4	3	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	3	4	3	3
72	3	3	4	4	3	4	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	4	4	3
74	4	4	4	4	4	3	3	3	4
75	3	4	3	4	3	3	3	4	4
76	3	3	4	4	3	3	3	3	3

77	4	4	4	4	3	3	3	4	4
78	4	4	4	4	4	3	4	3	3
79	3	4	3	4	3	3	4	4	3
80	3	4	4	4	4	4	4	3	3
81	4	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	4	3	3	4	3
83	4	3	3	4	3	4	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	4	4	3	3	3	2	4
86	3	3	3	4	3	4	4	3	3
87	3	4	4	4	4	3	4	3	3
88	3	3	4	4	3	3	3	4	4
89	3	3	3	4	3	3	4	3	3
90	3	4	4	4	4	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	4	3	3	3
92	3	3	3	4	3	4	3	2	3
93	4	3	3	4	4	4	4	3	4
<b>Σ Nilai/ Unsur</b>	314	315	318	372	315	323	313	317	298
<b>NRR/ Unsur</b>	3,38	3,39	3,42	4,00	3,39	3,47	3,37	3,41	3,20
<b>NRR Tertb/ Unsur</b>	0,375	0,376	0,380	0,444	0,376	0,386	0,374	0,378	0,356
<b>IKM Unit Layanan</b>									<b>3,44 86,08</b>

**Keterangan**

U1-U9	.= Unsur-Unsur pelayanan
NRR	.= Nilai Rata-Rata
IKM	.=Indek Kepuasan Masyarakat
*)	.= jlh NNR IKM tertimbang
**) )	.= Jumlah NRR Tertimbang x 25
	.= Jumlah Nilai Per Unsur
NRR per Unsur	dibagi
	Jumlah Kuesioner yang diisi
NRR tertimbang	.= NRR per unsur x 0.1111

Hasil analisis masing-masing unsur pelayanan dalam layanan pemberian Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR **
U1	Persyaratan	84,41
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	84,68
U3	Waktu Penyelesaian	85,48
U4	Biaya / Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,68
U6	Kompetensi Pelaksana	86,83
U7	Perilaku Pelaksana	84,14
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,22
U9	Sarana dan Prasarana	80,11

Hasil analisis menunjukkan nilai tertinggi/Sangat Baik (100) pada unsur "biaya" karena layanan ini tanpa biaya atau gratis, sedangkan pada unsur "sarana dan prasarana" mempunyai nilai terendah (80,48) karena memang belum mempunyai ruang layanan khusus masih menyatu dengan ruang staf Bidang Sarana, Prasarana dan Perlindungan Tanaman namun masih dalam kategori Baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat pada jenis layanan pemberian Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi secara keseluruhannya pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas dapat di lihat pada tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	3,44	86,08	B	Baik

## BAB III

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pemberian Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi menunjukkan nilai **3,44 (86,08)**. Jika dilihat dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat, pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas masuk dalam kategori **Baik**, perlu dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada periode survey selanjutnya.

#### B. SARAN/REKOMENDASI

1. Perlu dibentuk tim khusus dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.
2. Perlu peningkatan sarana dan prasarana unit pelayanan.

Demikian, laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas Tahun 2020 yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan, kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua, terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat di Kabupaten Banyumas.