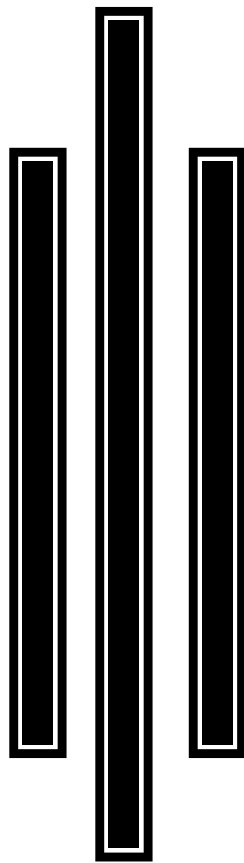


**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2022**



**DINAS PERTANIAN  
KABUPATEN BULELENG**

## **DAFTAR ISI**

JUDUL .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Maksud dan Tujuan .....	6
1.3 Ruang Lingkup Survey dan IKM .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Teori Kepuasan .....	7
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	8
2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	10
2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	11
2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
BAB III METODELOGI DAN PELAKSANAAN .....	14
3.1 Metodologi .....	14
3.2 Unsur Layanan .....	14
3.3 Populasi dan Sampel .....	14
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	15
3.5 Teknik Analisis Data .....	15
3.6 Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat .....	17
BAB IV PENUTUP .....	24
4.1 Kesimpulan .....	24



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Desentralisasi sistem kelola pemerintahan di Indonesia memberikan perubahan dalam sistem pengelolaan wewenang dan kewajiban pemerintah daerah di Indonesia. Walaupun baru berjalan beberapa tahun tapi telah terlihat begitu dinamisnya perubahan-perubahan dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

Munculnya Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan revisi terhadap UU sebelumnya, merupakan sebuah bentuk perubahan yang menuju pada perbaikan terhadap sistem desentralisasi. Bila dilihat dari inti konsep desentralisasi maka desentralisasi tata kelola pemerintahan menuju pada tiga konsep yaitu efisiensi, eksternalitas dan akuntabilitas. Untuk mencapai konsep akuntabilitas maka dilengkapi dengan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah. Dimana sebelumnya dengan prinsip *one-size fits all* yang tersentralisasi menemukan kegagalan dari tiga komponen tersebut.

Implementasi dari tiga konsep; efisiensi, eksternalitas dan akuntabilitas membutuhkan perangkat pengaturan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik untuk meningkatkan kinerja daerah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Untuk pelayanan publik menjadi sebuah persoalan yang harus segera diatasi oleh pemerintah. Begitu kuatnya cengkraman desentralisasi yang selama ini dilakukan dalam pelayanan publik di Indonesia sebelum otonomi daerah menjadi kendala untuk melakukan percepatan reformasi terhadap pelayanan masyarakat. Beberapa studi masih melihat hal tersebut terutama persoalan efektivitas dari pelayanan dan kontribusi lebih terhadap masyarakat yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

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 massa, media cetak, dan media sosial sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Pendayagunaan aparatur negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban, dan penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tatalaksana, dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan



secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Sistem pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem ini menunjuk seberapa besar sistem mampu memberikan keberpihakan bagi terciptanya kualitas pelayanan di institusi pemerintahan. Pelayanan yang pro kepada publik dan mampu mengikis budaya paternalisme (pelayanan yang pro kepada pimpinan atau birokrat pimpinan birokrasi), yaitu menunjuk bahwa sistem yang terbangun harus menjadi pionir dalam mendudukan warga negara sebagai publik yang harus mendapatkan hak dilayani secara lebih baik oleh aparat pemerintah. Pelayanan publik membutuhkan kepercayaan publik sebagai legitimasinya, sedangkan kepercayaan publik sendiri sangat dipengaruhi oleh standar kepuasan. Setiap layanan publik harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksud pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas berusaha mengurangi gap antara harapan dengan yang terjadi pada praktek di lapangan. Harapan pelanggan menjadi latar belakang penilaian kualitas. Dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang harus di terima. Mengingat kegiatan jasa adalah suatu kegiatan yang tak tampak namun dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan yang di terima oleh *customer* maka aspek pelayanan menjadi kata kunci bagi keberhasilan produk jasa yang ditawarkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993 mendefenisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur. Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.



Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atas penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

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 kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.



## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan IKM adalah untuk mendapatkan informasi kepuasan dari masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah. Tujuannya adalah sebagai bahan evaluasi, perbaikan dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng pada periode berikutnya.

## **1.3 Ruang Lingkup Survey dan IKM**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng Tahun 2022 sejumlah 73 responden.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Teori Kepuasan

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *total customer satisfaction* menurut Barkley merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CPDM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Juran, J.M. (1995:3) mengemukakan bahwa definisi singkat tentang kualitas bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan.

Tjiptono, F. (2002:146) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” melakukan dan membuat. Berikut ini definisi kepuasan konsumen dari beberapa pakar ekonomi, yaitu :

Menurut Supranto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefinisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/ lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Dari definisi – definisi tersebut dapat dilihat kesamaan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan atas penggunaan produk barang atau jasa ketika harapan dan kebutuhan terpenuhi. Dengan kata lain, jika konsumen merasa apa yang diperoleh lebih rendah dari yang diharapkan maka konsumen tersebut tidak puas. Jika apa yang diperoleh konsumen melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan puas, sedangkan ketika apa yang diperoleh sama dengan apa yang diharapkan maka konsumen dalam keadaan netral atau merasa tidak puas dan puas.

Tjiptono (2002:225) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:



1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar –standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaikiserta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta pertanggung jawaban perusahaan terhadapnya.

## 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang di berikan oleh organisasi.

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatarbelakangi mengapa dua orgnisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.





Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Badan usaha atau instansi dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada organisasi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Dari sini dapat diketahui pada saat pelanggan komplain. Hal ini merupakan peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari organisasi pemberi layanan. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah:

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap kualitas produk yang di tawarkan sangat besar. Maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman mengenai pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/ jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat di ukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan : tangibles (bukti nyata), realibility (terpercaya, tahan uji), responsiveness (respon, cepat tanggap), assurance (kepastian), dan empathy (empati).

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197) mengemukakan bahwa agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat



d. Keramahtamahan

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar customer menjadi sangat puas (delight customer) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

- a. Memahami *customer*. *Customer* adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *customer* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.
- b. Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan anda. *Customer* yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/ layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/ layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.
- c. Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terekam di benak *customer* anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum/ salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.
- d. Senantiasa menggunakan kata positif. Kata-kata positif senantiasa dianggap *customer* sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.
- e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. Apabila selama ini *customer* anda sudah merasa puas dengan produk/ layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standard baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik.

### 2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler (2001) mengemukakan ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan antara lain :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran,



kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bias berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website* dan lain-lain.

2. *Ghost shopping*

*Ghost Shopping* merupakan salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sepantasnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok agar dapat memahami hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan survey baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung.

Ada lima faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yaitu :

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum padanya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya
- e. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

## 2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Selain itu, kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, antara lain :

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan



2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, cross-selling, dan up-selling
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.
4. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih.
6. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product-line extensions, brand extensions, dan new add-on services yang ditawarkan perusahaan.
7. Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

## 2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat 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 kebutuhannya.

## 2.6 Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;



5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
  6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
  8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
  9. Sarana dan Prasarana, adalah segala 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)
- Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai

berikut:

- 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 Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## **BAB III METODELOGI DAN PELAKSANAAN**

### **3.1 Metodologi**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2019. Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data, analisa data dan cakupan survei.

### **3.2 Unsur Layanan**

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Tarif/Biaya, yaitu biaya yang di targetkan oleh petugas kepada penerima layanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

### **3.3 Populasi dan Sampel**



Populasi dalam penelitian adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat layanan pada bagian-bagian yang ada pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng.

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Bab IV huruf B, bahwa teknik penarikan sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan, namun unsur pertanyaan nomor 4 berkaitan dengan biaya diganti dengan tingkat kedisiplinan dalam pemberian pelayanan, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng menerapkan sistem pelayanan gratis/tanpa dipungut biaya. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui link google form yang di share oleh petugas layanan

### 3.5 Teknik Analisis Data

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$



Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang Total unsur yang terisi}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagaimana diuraikan dalam table 2 berikut :

**Tabel I**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 1,75	25 – 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





Selanjutnya digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang terdiri dari :

- a) Tingkat kesesuaian indikator kepuasan publik di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng,
- b) Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik.
- c) Pendekatan/diskusi dan konsultasi antara pemerintah Kabupaten Buleleng sehubungan dengan kepentingan layanan publik dan pihak yang menerima manfaat dari penelitian ini.

### **3.6 Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat**

Hasil Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dijabarkan dalam hasil penilaian survei kepuasan pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dan masing-masing unsur pelayanan. Hasil survei ini untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada, Tabel 2 sebagai berikut :

NO. RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JENIS KELAMI N		PENDIDIKAN							PEKERJAAN						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	L	P	SD	S M P	S M A	DIP LO MA	S1	S2	S3	PNS	TNI	PO LRI	PETANI	PETERNAK	WIRAU SAHA	LAINNYA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22	23	24	25
1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	✓						✓									✓
2	3	3	3	4	3	4	3	4	3		✓						✓		✓						
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓						✓						✓			
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓						✓						✓			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓								✓						✓	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓				✓								✓			
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	✓						✓						✓			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓						✓						✓			
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	✓				✓								✓			
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓				✓								✓			
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓					✓							✓			
12	3	3	2	4	3	3	3	3	3	✓				✓								✓			
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓				✓											✓
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓							✓					✓			
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4	✓					✓							✓			
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	✓				✓											✓
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓						✓							✓		
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓				✓											✓
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	✓						✓						✓			
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓				✓								✓			
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓		✓										✓			
22	4	3	3	4	3	3	3	4	3	✓				✓								✓			
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓		✓										✓			
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	✓				✓								✓			
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓				✓								✓			
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓				✓								✓			

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓			✓								✓		
28	4	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓		✓									✓		
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	✓			✓								✓		
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	✓			✓								✓		
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓		✓									✓		
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
34	3	4	3	4	3	4	4	4	4	✓			✓								✓		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓			✓								✓		
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓			✓								✓		
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓			✓								✓		
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3	✓					✓						✓		
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓					✓						✓		
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓					✓						✓		
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓			✓								✓		
45	3	3	3	4	4	3	3	4	3	✓			✓								✓		
46	3	3	3	4	4	3	3	4	3	✓		✓									✓		
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
48	4	4	3	4	4	3	3	4	4	✓		✓									✓		
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓					✓						✓		
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓			✓									✓	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓			✓									✓	
53	3	4	3	4	3	3	3	4	3	✓					✓							✓	
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4		✓	✓											✓
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓			✓								✓		
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓			✓								✓		

61	3	3	3	4	3	4	3	4	3	✓				✓								✓			
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓			✓										✓		
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓				✓								✓			
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3	✓					✓			✓							
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓				✓								✓			
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓					✓			✓							
67	3	3	3	4	3	4	3	4	3	✓				✓								✓			
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓				✓								✓			
69	3	3	3	4	3	4	3	4	3	✓				✓									✓		
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	✓					✓			✓							
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	✓		✓										✓			
72	3	4	3	4	3	3	4	4	4	✓				✓								✓			
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3		✓				✓										✓
<b>JUMLAH</b>	<b>252</b>	<b>253</b>	<b>247</b>	<b>290</b>	<b>253</b>	<b>255</b>	<b>254</b>	<b>286</b>	<b>254</b>	<b>70</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>3.45</b>	<b>3.47</b>	<b>3.38</b>	<b>3.97</b>	<b>3.47</b>	<b>3.49</b>	<b>3.48</b>	<b>3.92</b>	<b>3.48</b>																

Berdasarkan hasil penghitungan survey kepuasan obrik, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai survey komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Dari hasil penyebaran kuisioner nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan ditunjukkan pada table 3, sebagai berikut :

**Tabel III**

**Nilai Rata-Rata Unsur Dan Masing-Masing Unit Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.45	A
2	Prosedur Pelayanan	3.47	A
3	Waktu Penyelesaian	3.38	A
4	Kedisiplinan Petugas	3.97	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.47	A
6	Kompetensi Pelayanan	3.49	A
7	Perilaku Pelaksana	3.48	A
8	Penanganan Pengaduan	3.92	A
9	Sarana Dan Prasarana	3.48	A

Maka untuk mengetahui Nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (3,45 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + 3,97 \times 0,11 \\ &+ (3,47 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) + (3,92 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) = \\ \text{Nilai Indeks} &\text{ adalah } 3,53 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval Konversi IKM} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,53 \times 25 \\ &= 88,25 \end{aligned}$$



Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini Objek Pemeriksaan (Obrik) terhadap pelayanan dan kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng memperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,53, sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi menjadi 88,25.

Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memperoleh Predikat (Sangat Baik). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan berkualitas sangat baik.

Hasil analisis menunjukkan kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval 81,26-100,00 sehingga kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dikategorikan sangat baik.



## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Dari uraian diatas dapat kami simpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat pencapaian kinerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng rata-rata berhasil, karena persepsi responden terhadap responsivitas Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng rata-rata tanggapan responden cukup tinggi yakni berada pada interval survey **81,26-100,00** sehingga kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dikategorikan sangat baik dengan mutu pelayanan predikat **A** (sangat memuaskan)
2. Umpan balik responden bahwa dalam pemeriksaan, obrik meminta bimbingan dan konsultasi serta solusi perbaikan pada pola administrasi pertanggungjawaban yang mengacu pada regulasi yang berlaku sehingga memperkecil kesalahan yang dapat menimbulkan kerugian Negara.

Demikian Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Lingkup Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, Indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng tergantung pada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana dan peran serta masyarakat pengguna jasa layanannya.

Singaraja, 14 Nopember 2022  
Kepala Dinas Pertanian  
Kabupaten Buleleng,

**Ir. I Made Sumiarta**  
**Pembina Utama Muda, (IV/c)**  
NIP.19650215 199703 1 003