



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 TW I



DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN BULELENG

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya, kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dapat kami selesaikan tepat pada waktunya.

Dalam laporan ini disampaikan tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data. Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Akhir kata, dengan selesainya penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini kami menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.

Singaraja, 31 Maret 2023

Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan
Kabupaten Buleleng



I Gede Putra Aryana, S.Sos, MAP

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19700515 199303 1 010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I	7
PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Landasan Hukum	9
1.3 Pengertian Umum	9
1.4 Maksud dan Tujuan	11
1.5 Manfaat	12
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai	12
BAB II	13
METODOLOGI PENGUKURAN	13
2.1 Ruang Lingkup	13
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	13
2.2.1 Persiapan	14
2.2.2 Pengumpulan Data	15
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	16
2.2.4 Penyusunan Laporan	16
BAB III	18
HASIL PENGUKURAN	18
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	18
3.2 Profil Responden	20
3.2.1 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin	20
3.2.2 Profil Responden menurut kelompok umur	21
3.2.3 Profil Responden menurut jenis pekerjaan	22
3.2.4 Profil Responden berdasarkan pendidikan terakhir	23

BAB IV	24
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Rekomendasi	24
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan.....	16
Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan.....	19
Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Kegiatan Survey	13
Gambar 2. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Gambar 3. Diagram Responden Berdasarkan Umur.....	21
Gambar 4. Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	22
Gambar 5. Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap intitusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, penyelenggara, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng sesuai dengan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 74 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah, maka Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan urusan Pemerintahan dengan memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh Lembaga Pemerintah pada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur :

- a. Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancer tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

- b. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun masyarakat dan pejabat yang menangani keluhan ;
- c. Keamanan proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum;
- d. Keterbukaan : segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta maupun tidak diminta;
- e. Efisien tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus;
- f. Ekonomis biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik,

Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng telah melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara mengisi kuesioner saat masyarakat datang langsung ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng pada proses pelayanan informasi serta mengisi penilaian layanan masyarakat melalui link google form secara online, sehingga Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back* atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur. Oleh karena itu pada tahun 2022 Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng melakukan pengukuran indeks

kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.2 Landasan Hukum

- A. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- B. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- C. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- D. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data 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 setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 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 yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
- 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.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

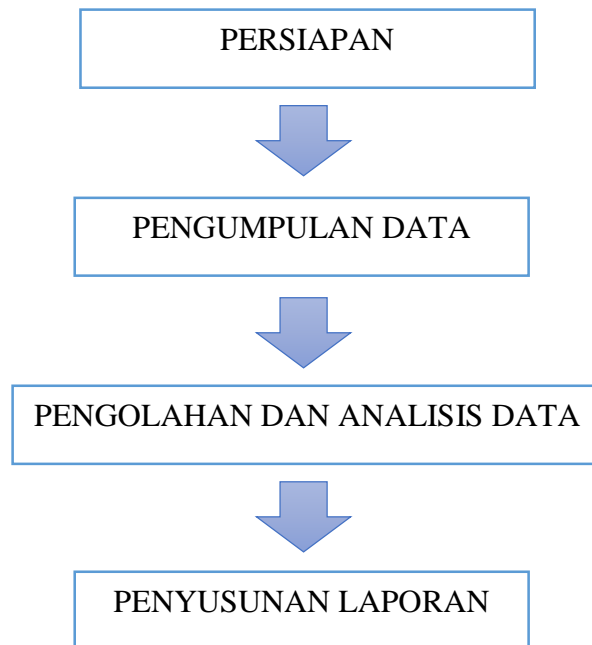
BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada tanggal 01 Januari s/d 31 Maret 2023 dengan menyebarkan kuesioner kepada terkait informasi yang dibutuhkan serta mengisi e-kuesioner pada Google Form dan Lembar Kuesioner yang telah disediakan sebanyak 57 Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng secara acak kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan laporan IKM.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan koordinasi dan bimbingan dengan pihak Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.
2. Penyusunan jadwal pengumpulan data kuesioner oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.
3. *Briefing* dan *RolePlay* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan yang bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang membuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi

nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan bila :

- a. Diberi nilai 1, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak baik sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan kurang baik, sehingga prosesnya masih kurang efektif.
- c. Diberi nilai 3, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan baik, mudah dan tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan lagi.
- d. Diberi nilai 4, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat baik, sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya sangat efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah pengguna layanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng yang didefinisikan sebagai masyarakat Buleleng yang membutuhkan layanan terkait segala jenis informasi yang ada di Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di setiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui *survey* yang dilakukan secara *digital* dengan menggunakan aplikasi kuesioner terstruktur secara komputerasi melalui *online (Google Form)* dengan jumlah responden adalah 26 (dua puluh enam) orang dan penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat dengan jumlah responden adalah 31 (tiga puluh satu) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2023.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara:

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

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25-100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng yang diolah dan dianalisis sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (57 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 memuat unsur 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan 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. Biaya/Tarif, yaitu biaya dalam memberikan pelayanan 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I dengan angka Indeks sebesar : **81,64** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat **76,61-88,30**. Dan mengalami peningkatan dari pada tahun sebelumnya.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3.23	0.36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.11	0.34
3	Waktu penyelesaian	3.05	0.34
4	Biaya/Tarif	3.61	0.40
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.14	0.35
6	Kompetensi pelaksana	3.26	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.33	0.37
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.02	0.33
9	Sarana dan Prasarana	3.67	0.41

Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau Nilai Interval IKM 29,42 atau baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari table 3 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana (rata-rata 3.67). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-rata (NRR) terendah adalah Penanganan Pengaduan, saran dan

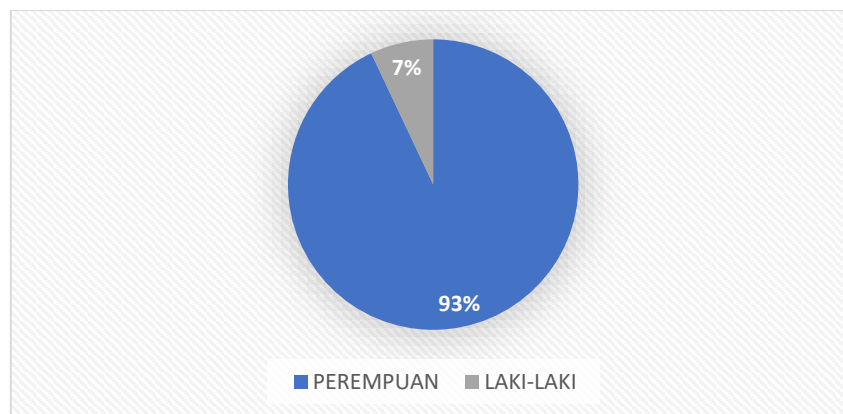
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng Tahun 2023

masuk dan Waktu Pelayanan (rata-rata 3.05). Angka diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana sedangkan pada Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dan Waktu Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai rata-rata semua unsur sudah lebih dari 3.30 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3.30 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I diatas 3.30 mutu pelayanan B (Baik).

3.2 Profil Responden

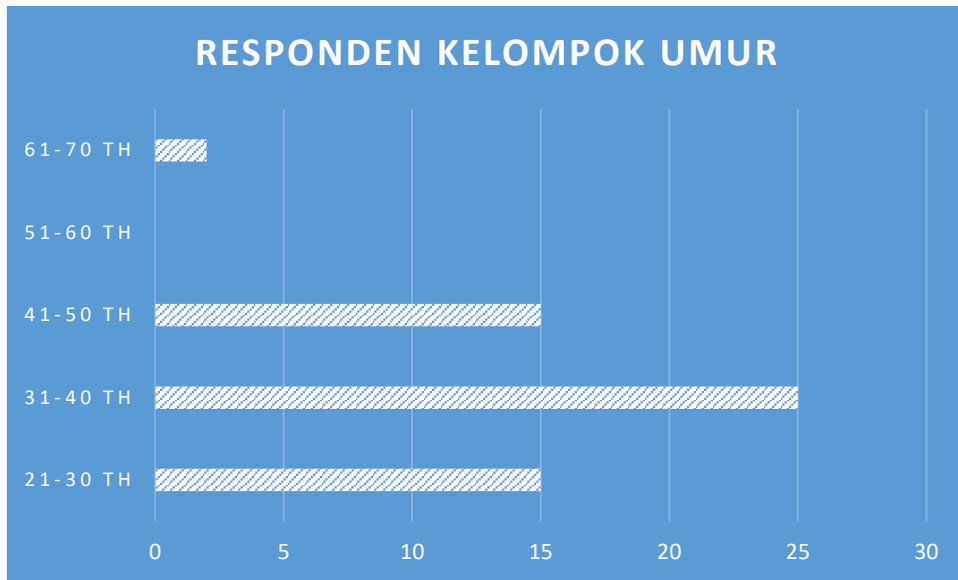
3.2.1 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 2. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan pada gender, responden pada penelitian ini dibagi menjadi responden laki-laki dan perempuan. Pada grafik diatas menunjukkan jumlah responden laki-laki lebih sedikit (7%) daripada jumlah responden perempuan (93%).

3.2.2 Profil Responden menurut kelompok umur



Gambar 3. Diagram Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan usia, golongan masyarakat yang paling banyak adalah mereka yang berusia rata-rata 31-40 tahun sebanyak 25 (dua puluh lima) orang dan disusul oleh masyarakat yang berusia rata-rata 21-30 dan 41-50 tahun sebanyak masing-masing 15 (lima belas) orang kemudian masyarakat yang berusia rata-rata 61-70 tahun sebanyak 2 (dua) orang. Hal ini menyatakan bahwa masyarakat yang berusia rata-rata 31-40 tahun lebih sering mengunjungi Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan sebagai pengguna layanan untuk mengetahui informasi Dinas.

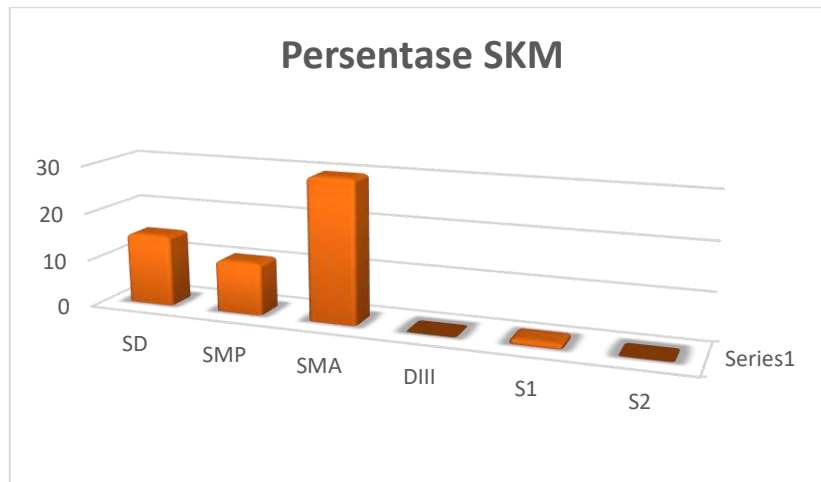
3.2.3 Profil Responden menurut jenis pekerjaan



Gambar 4. Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, masyarakat yang berprofesi umum (ibu rumah tangga dan petani) lebih banyak atau lebih dominan dari pada profesi yang lain untuk menjadi pelanggan layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng yaitu sebanyak 50 (lima puluh) orang. Berikutnya masyarakat umum sebanyak 7 (tujuh) orang dan hampir tidak ada masyarakat yang berprofesi sebagai PNS, TNI, POLRI, dan SWASTA meminta informasi terkait Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.

3.2.4 Profil Responden berdasarkan pendidikan terakhir



Gambar 5. Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Grafik diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan Menengah Atas. Sebanyak 30 (tiga puluh) responden penelitian berpendidikan SMA, berikutnya diikuti responden berpendidikan SD sebanyak 15 (lima belas), responden berpendidikan SMP sebanyak 11 (sebelas), dan terakhir responden yang berpendidikan S1 sebanyak 1 (satu) orang. Informasi ini penting untuk diketahui agar dapat menyesuaikan spesifikasi pelayanan dengan tingkat pemahaman oleh masyarakat, misalnya dalam hal penyusunan kalimat pertanyaan dalam kuesioner.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng telah mencapai target IKM Triwulan I untuk Tahun 2023. Target IKM Triwulan I Tahun 2023 telah mencapai 80% sedangkan nilai yang diperoleh sebesar 81,64%. Hal ini diperoleh karena Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng telah meningkatkan kualitas pelayanan, adanya pelayanan sehari-hari dengan penyebaran kuesioner langsung kepada pelanggan layanan yang datang langsung ke Kantor dan pelayanan yang dilakukan secara online. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I yang telah diperoleh yaitu berkisar diantara **76,61-88,30** dipersepsikan bernilai **Baik**.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,86) sedangkan unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksanaan, Prosedur Pelayanan, dan Produk Layanan (rata-rata 3,49)

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Perilaku Pelaksana dengan melaksanakan Pelatihan Service Excellence bagi petugas *Frontliner*, Prosedur Pelayanan dengan penyederhanaan Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan menambah petugas khusus untuk menangani pengaduan masyarakat, Kompetensi Pelaksana dengan memberi pemahaman tentang pelayanan kepada petugas *Frontliner*;
- b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dalam melihat informasi Dinas bersangkutan melalui Media Sosial Dinas dan Website Resmi;

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
 - 1) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - 2) Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- d. Kegiatan penyusunan IKM Triwulan I dapat terus dilakukan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, dan survey dilakukan secara periodik (per triwulan selama 1 tahun) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
- e. Untuk mengetahui unit mana yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, perlu dilaksanakan penilaian berdasarkan jenis pelayanan;
- f. Adanya Fasilitas Pengaduan Masyarakat secara Online;

Singaraja, 31 Maret 2023

Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan
Kabupaten Buleleng



I Gede Putra Aryana, S.Sos, MAP

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19700515 199303 1 010

DAFTAR PUSTAKA

Moenir, HAS.1998. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : Bina Karya

Peraturan Perundang-undangan :

- A. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- B. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- C. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- D. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat ketika datang langsung ke Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng saat memohon informasi.

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN BULELENG**

Tanggal Survei : 19/2023
3

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis kelamin : L P Usia : 42 tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA Petani (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : Bantuan bibit tanaman

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P*) 1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	P*) 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	P*) 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	P*) 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	P*) 1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	P*) 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4		

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

Kuesioner yang diisi secara online oleh pelanggan layanan melalui *Google Form*.

The image shows a Google Form interface for a survey. At the top, there is a header banner with the logo of the Kabupaten Buleleng government on the left and the logo of the Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan (DKPP) on the right. The text in the banner reads "DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN BULELENG" and includes the address "JALAN KARTINI NO. 4 SINGARAJA" and the website "DKPPBULELENGKAB.GO.ID".


The main title of the form is "KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN BULELENG 2023". Below the title, a short introductory paragraph states: "Kuisisioner ini disusun untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng".

The form contains two input fields:

- A date selection field labeled "Tanggal Survei" with a sub-label "Bulan, hari, tahun" and a calendar icon.
- A text input field labeled "Nama" with a red asterisk indicating it is required, and a sub-label "Teks jawaban singkat".

On the right side of the form, there is a vertical toolbar with icons for adding elements, copying, text formatting, image insertion, video insertion, and a list icon.

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

Jam Survei
Waktu 
Jenis Kelamin
<input type="radio"/> Laki-laki
<input type="radio"/> Perempuan
Pendidikan
<input type="radio"/> SD
<input type="radio"/> SMP
<input type="radio"/> SMA
<input type="radio"/> S1
<input type="radio"/> S2
<input type="radio"/> S3
<input type="radio"/> Lainnya...

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

Pekerjaan

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Lainnya...

Jenis Layanan yang diterima :

Teks jawaban panjang

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

- Tidak sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

- Tidak cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

- Tidak Sopan / Tidak Ramah
- Kurang Sopan / Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

**Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng
Tahun 2023**

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Data Responden yang mengisi kuesioner secara online melalui Google Form

Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng Tahun 2023

31 jawaban Lihat di Spreadsheet

Menerima jawaban

Ringkasan Pertanyaan Individual

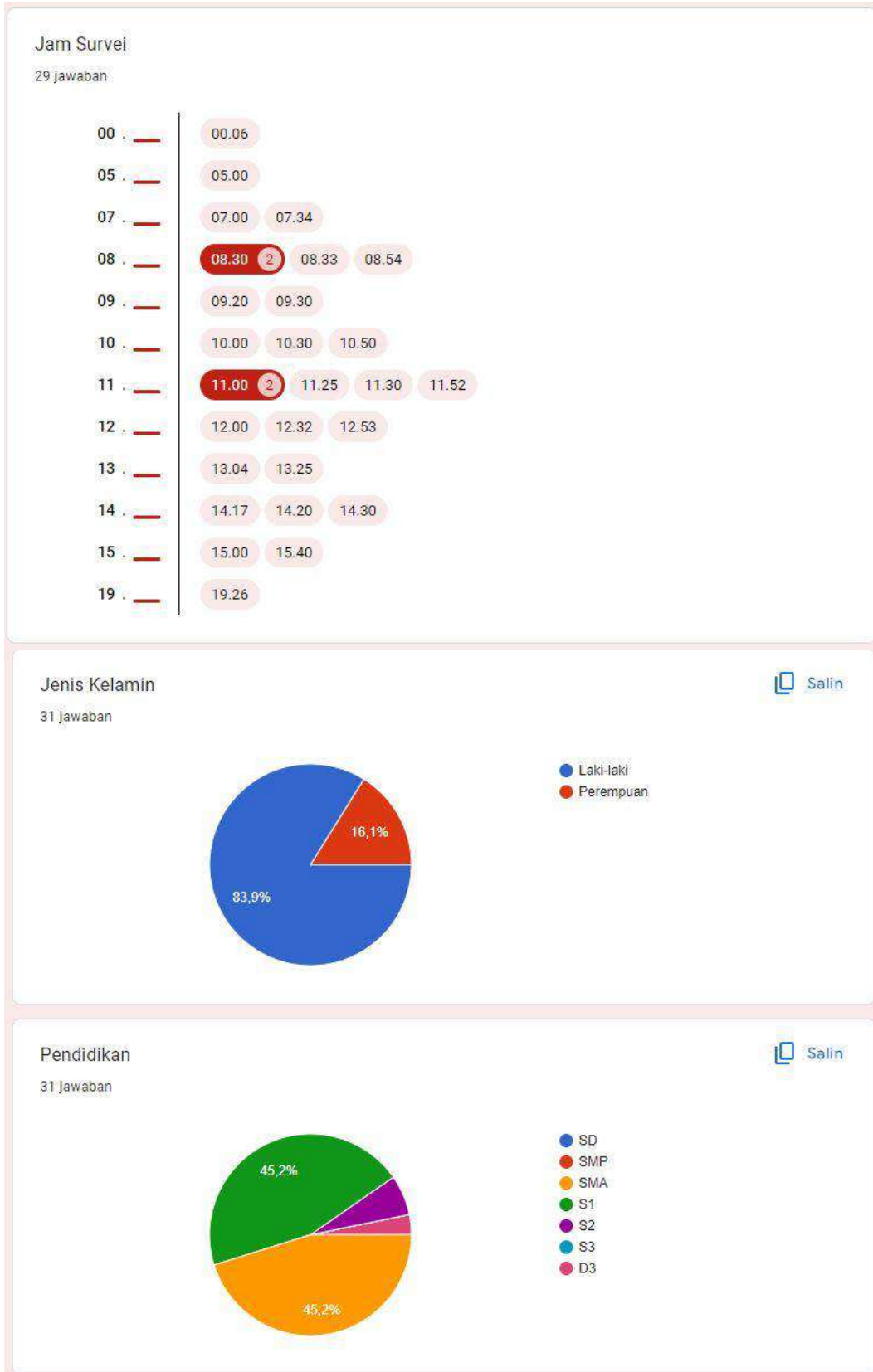
Tanggal Survei
30 jawaban

Jan 2023	16	17	7		
Feb 2023	1	27	3	28	10
Mar 2023	13	27	2		
Mei 2023	2	2	15	23	
Jun 2023	14				

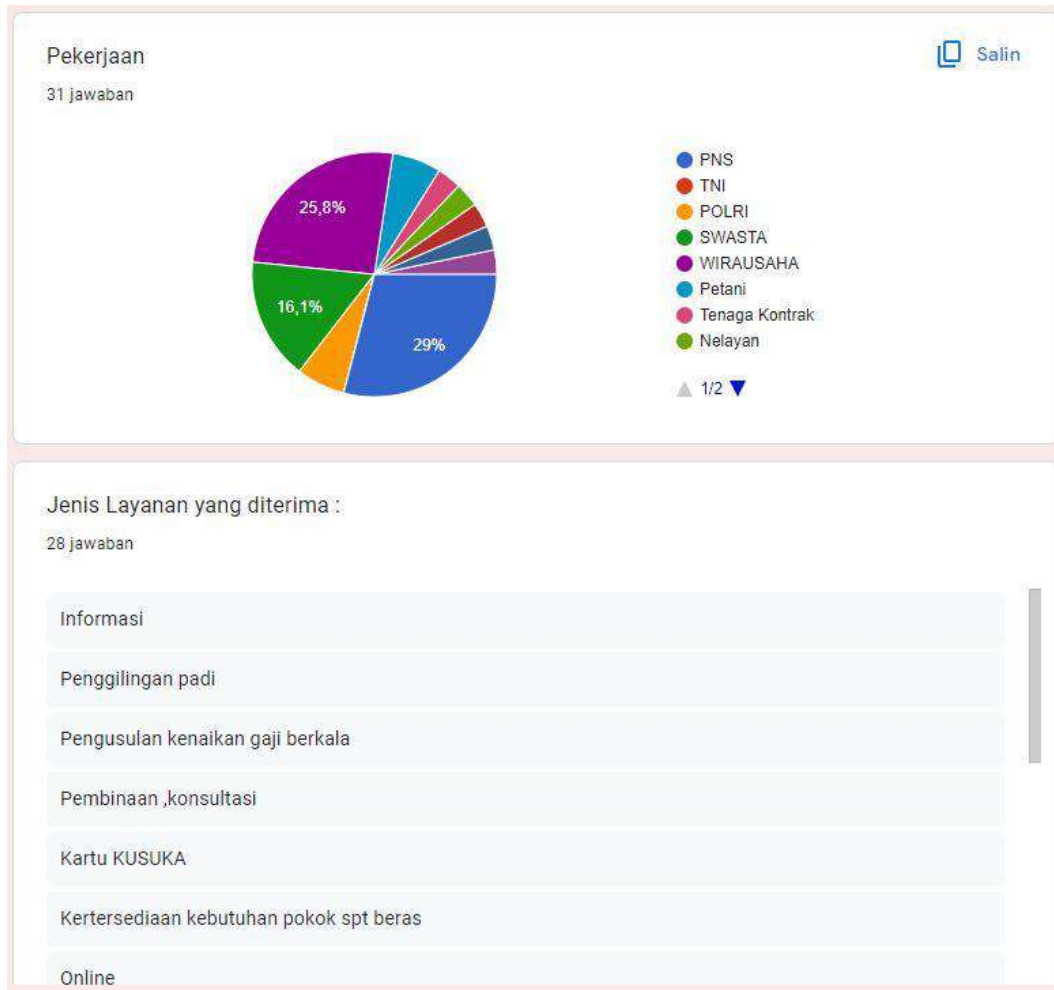
Nama
19 jawaban

- Made hindu adi sanjaya
- Nyoman Suka
- I Ketut Suta Budi Dharma
- I Gusti Ketut Dedy Hadianto

Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng Tahun 2023



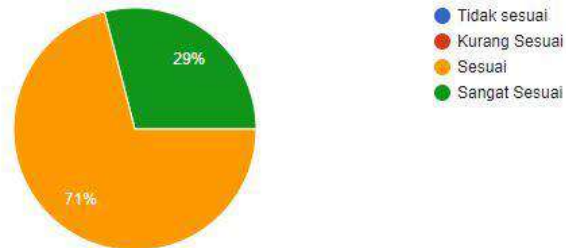
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng Tahun 2023



Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng Tahun 2023

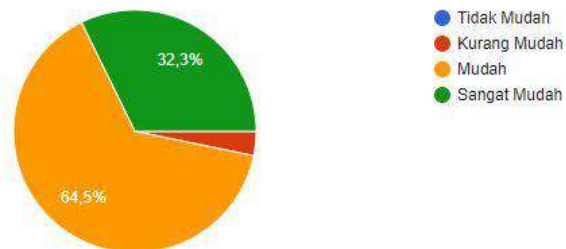
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? [Salin](#)

31 jawaban



Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? [Salin](#)

31 jawaban

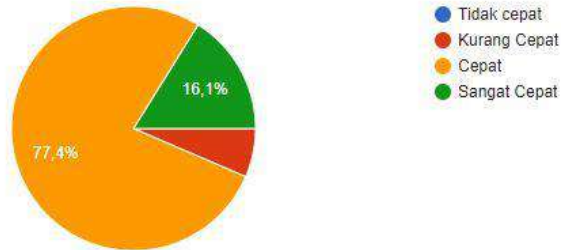


Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng Tahun 2023

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

[Salin](#)

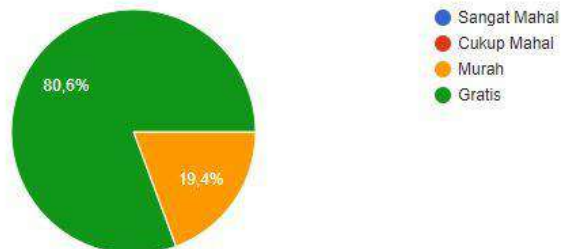
31 jawaban



Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

[Salin](#)

31 jawaban

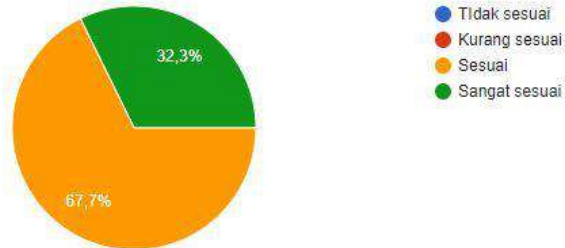


Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng Tahun 2023

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

 Salin

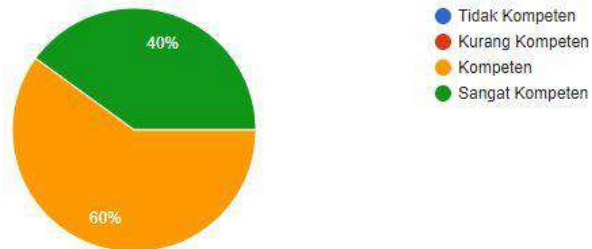
31 jawaban



Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?

 Salin

30 jawaban

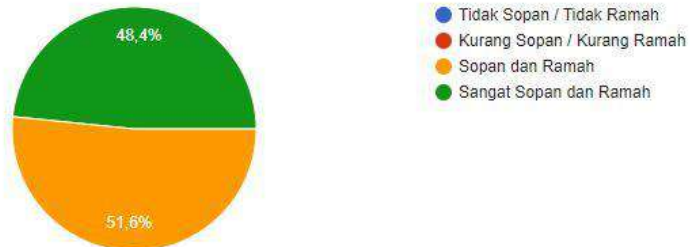


Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng Tahun 2023

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

[Salin](#)

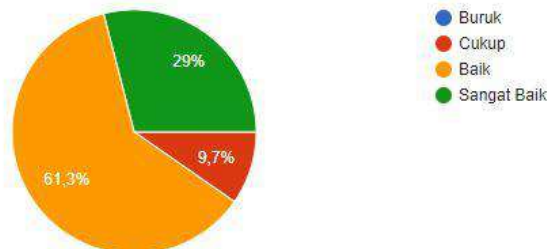
31 jawaban



Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

[Salin](#)

31 jawaban



Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

[Salin](#)

30 jawaban

