



**DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN  
KOTA TEBING TINGGI**

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2017**



## **Indeks Kepuasan Masyarakat**

**SURVEI KEPUASAN KONSUMEN 2017**

**IKM** INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT

# KATA PENGANTAR

**Tim Survey  
Kepuasan Masyarakat  
Dinas Ketahanan Pangan dan  
Pertanian  
Kota Tebing Tinggi**

*Pengarah*

**Kepala Dinas Ketahanan  
Pangan dan Pertanian**

*Ketua*

**Sekretaris Dinas  
Ketahanan Pangan  
dan Pertanian**

*Sekretaris*

**Kasubbag Umum dan Kepegawaian  
Dinas Ketahanan Pangan dan  
Pertanian**

*Petugas Survei*

*Koordinator :*

**Kabid Peternakan dan  
Kesehatan Hewan**

*Anggota :*

**Kasi Kesehatan Hewan Kasi  
Kesmavet**

**Kasi Ketersediaan Pangan**

**Kasi Distribusi Pangan**

**Kasi Kerawanan Pangan**

**Kasi Pupuk, Pestisida dan  
Alsintan**

**Yajid (Petugas IB)**

**Drh. Endang Setyowati**

**Beslan Togatorop, S.Pt**

**Ratnawati**

**Fauzi Rizal Damanik**

**Nila Erwita Santy Harahap, Amd**

**Dian Ade Putra Harahap**

**Penyuluh Pertanian Lapangan**

**Didi Kurniawan, SP**

**Joko Andri Agustiono**

**Nurzikri Purba, SE**

*Alamat*

**Dinas Ketahanan Pangan dan  
PertanianI**

**Jl. Gunung Dempo (BP7)**

*Telp/ Fax*

**0621-325179**

*Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan*

*Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat, maka Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pengawasan obat dan makanan. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.*

*Untuk maksud tersebut, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian melaksanakan Survei Kepuasan Pelanggan/Indeks Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Tahun 2017. Survei dilakukan terhadap 8 (delapan) unit pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian yang memberikan layanan kepada masyarakat. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan dan berinteraksi secara langsung dengan unit pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian. Survei dilak sanakan sejak bulan September 2017*

*Melalui hasil Survei Kepuasan Pelanggan/IKM Tahun 2017, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian. Terhadap unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh responden pengguna pelayanan kami harapkan dapat diprioritaskan tindak lanjut perbaikannya.*

*Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan pada seluruh proses pelaksanaan Survei Kepuasan Konsumen/IKM Tahun 2017 ini. Karena keterbatasan kami, disadari bahwa laporan hasil Survei Kepuasan Pelanggan/IKM Tahun 2017 ini masih jauh dari sempurna. Karenanya, saran dan kritik sangat diharapkan guna perbaikan hasil survei di masa mendatang.*

**Tebing Tinggi,            September 2017**

**Marimbun Marpaung, S.P. M.Si**  
**Nip. 19710616 199703 2 007**

## Daftar isi

---

Kata Pengantar  
Daftar Isi  
Daftar

### Bab I. Pendahuluan .....

1. Dasar Pelaksanaan Survei..... 1
2. Tujuan Pelaksanaan ..... 2
3. Sasaran Pelaksanaan ..... 2
4. Manfaat yang Diharapkan ..... 2

### Bab II. Nilai Total Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian



1. Hasil Penilaian IKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi **3**
2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan **5**



## Daftar isi

---

### Bab III. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

7



Bidang Perikanan :  
Pemberian Sarana dan Prasarana Serta  
Pembinaan Kepada Kelompok Pembudidaya  
Ikan

9



UPTD Balai Bibit Ikan (BBI):  
Pelayanan Balai Bibit Ikan

11



Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan :  
Pelayanan Informasi Harga Bahan Pangan  
Pokok Melalui Radio

13



Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan :  
Pelayanan Keamanan Pangan Pada Kantin

15



UPTD Rumah Potong Hewan (RPH) :  
Pelayanan Rumah Potong Hewan

17



Bidang Sarana Prasarana dan Penyuluhan :  
Pelayanan Prasarana, Sarana dan  
Penyuluhan (Pupuk, Alsintan, Jalan Usaha  
Tani dan Irigasi )

**19**



Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan :  
Layanan Gangguan Reproduksi, Layanan  
Inseminasi Buatan (IB) dan Layanan Vaksinasi

**21**



Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura :  
Layanan Bantuan Sarana Prasarana Benih  
Tanaman Pangan / Hortikultura dan  
Budidaya Tanaman Pangan / Hortikultura  
Berbasis Teknologi (Urban Farming  
/Hidroponik)

## **Bab IV. Kesimpulan dan Rekomendasi**

### **Lampiran**

- 1. Metodologi**
- 2. Contoh Kuesioner**
- 3. Surat Tugas**

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Dasar pelaksanaan survei

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut dilaksanakan penyusunan IKM di lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi berdasarkan ketentuan di bawah ini:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35:
  - (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
  - (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
    - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
    - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi Nomor 520 / 4826 / DKPP / VIII / 2017 tertanggal 30 Agustus 2017 tentang Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Tebing Tinggi.
5. Surat Perintah Tugas Plh. Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi Nomor 090/4933/DKPP/VIII/2017 tertanggal 6 September 2017 untuk melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Unit Pelayanan Publik DKPP Tahun 2017.

## **B. Tujuan pelaksanaan**

Pengumpulan data Survei Kepuasan Konsumen / Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Dinas DKPP bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, dan bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

## **C. Sasaran pelaksanaan**

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **D. Manfaat yang diharapkan**

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuinya indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas DKPP Kota Tebing Tinggi.
2. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan public Dinas DKPP Kota Tebing Tinggi sesuai amanat Pasal 35 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas DKPP Kota Tebing Tinggi.
5. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Diketuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
8. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkungan Dinas DKPP Kota Tebing Tinggi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
9. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

# **BAB II**

## **NILAI TOTAL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS DKPP KOTA TEBING TINGGI**

Hasil Survei Kepuasan Konsumen/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan Dinas DKPP Kota Tebing Tinggi dijabarkan dalam hasil penilaian IKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi dan masing-masing unsur pelayanan tahun 2017.

## 1. Hasil Penilaian IKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 537 responden yang terjangkau dalam Survei Kepuasan Pelanggan/IKM di lingkungan DKPP tahun 2017 menghasilkan nilai IKM 69,97 sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan **mutu pelayanan** Dinas DKPP mendapat kategori **B** dan **kinerja unit pelayanan baik**.

Adapun unit pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi sebagai berikut :

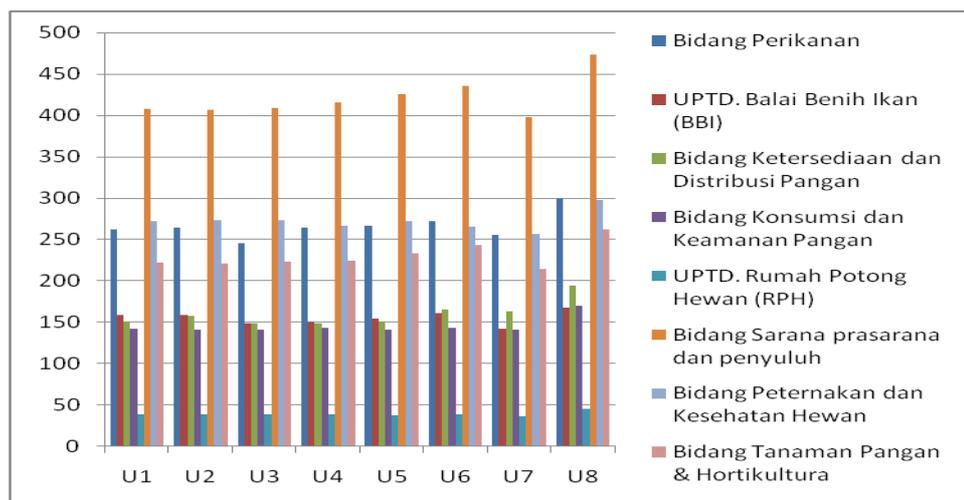
No	UNIT PELAYANAN	JENIS PELAYANAN
1.	Bidang Perikanan	Pemberian Sarana dan Prasarana Serta Pembinaan Kepada Kelompok Pembudidaya Ikan
2.	UPTD Balai Bibit Ikan (BBI)	Pelayanan Balai Bibit Ikan
3.	Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan	Pelayanan Informasi Harga Bahan Pangan Pokok Melalui Radio
4.	Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan	Pelayanan Keamanan Pangan Pada Kantin
5.	UPTD Rumah Potong Hewan (RPH)	Pelayanan Rumah Potong Hewan
6.	Bidang Sarana, Prasarana, dan Penyuluhan	Pelayanan Prasarana, Sarana dan Penyuluhan (Pupuk, Alsintan, Jalan Usaha Tani dan Irigasi)
7.	Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan	Layanan Gangguan Reproduksi, Layanan Inseminasi Buatan (IB), dan Layanan Vaksinasi
8.	Bidang Tanaman Pangan, Hortikultura, dan Perkebunan	Layanan Bantuan Sarana Prasarana Benih Tanaman Pangan / Hortikultura dan Budidaya Tanaman Pangan / Hortikultura Berbasis Teknologi (Urban Farming/Hidroponik)

**Tabel 1. Nilai IKM DKPP Kota Tebing Tinggi Tahun 2017**

NILAI PELAYANAN								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Bidang Perikanan	262	265	245	264	267	272	256	300
UPTD. Balai Benih Ikan (BBI)	159	159	149	150	155	161	142	168
Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan	151	158	149	149	151	165	163	195
Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan	142	141	141	143	141	143	141	170
UPTD. Rumah Potong Hewan (RPH)	39	39	39	39	38	39	37	46
Bidang Sarana prasarana dan penyuluh	408	407	409	416	425	436	398	473
Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan	272	273	273	267	272	266	257	298
Bidang Tanaman Pangan & Hortikultura	222	221	223	224	233	243	215	262
Jumlah Kuisisioner	537							
Jumlah nilai perunsur	1655	1663	1628	1652	1682	1725	1609	1912
NRR per unsur	3,08	3,10	3,03	3,08	3,13	3,21	3,00	3,56
NRR tertimbang	0,39	0,39	0,38	0,38	0,39	0,40	0,37	0,45
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,15							
Nilai IKM	78,71							

Jika hasil penilaian IKM tahun 2017 kemudian dibandingkan dengan setiap unit pelayanan terdapat perbedaan meskipun tidak diperoleh perbedaan tingkat mutu pelayanan secara keseluruhan di antara setiap unit pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi antara lain.

Gambar 1 menyajikan nilai setiap unsur IKM DKPP tahun 2017.



## 2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayan

Jika dilakukan analisis lebih rinci atas masing-masing unsur Pelayanan tahun 2017, maka diperoleh nilai yang beragam. Untuk memperoleh informasi rinci, data nilai rata-rata atau NRR masing-masing unsur U1 sampai dengan U8 dinilai secara mandiri untuk mengukur mutu pelayanan sebagaimana disajikan pada **Tabel 2**.

**Tabel 2. Hasil Penilaian IKM perunsur Tahun 2017**

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	77,05
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	77,42
U3	Waktu Pelayanan	75,79
U4	Produk Sprsifikasi Jenis Pelayanan	76,91
U5	Kompetisi Pelaksana	78,31
U6	Prilaku Pelaksana	80,31
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	74,91
U8	Sarana dan Prasarana	89,01

	: Mutu Pelayanan A
	: Mutu Pelayanan B
	: Mutu Pelayanan C
	: Mutu Pelayanan D

Data pada Tabel 2 menginformasikan hasil penilaian IKM per-unsur dari 8 (sembilan) unsur penilaian Kepuasan Masyarakat terdapat 1 (satu) unsur yang mendapatkan kategori A dengan mutu pelayanan “sangat baik” yaitu pada unsur Sarana prasarana.

Dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan pelayanan Dinas DKPP Kota Tebing Tinggi sesuai dengan tabel 2 bahwa hampir semua unsur pelayanan mendapatkan kategori B dengan mutu pelayanan “baik”.

### 3. Perbandingan Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unit Pelayanan

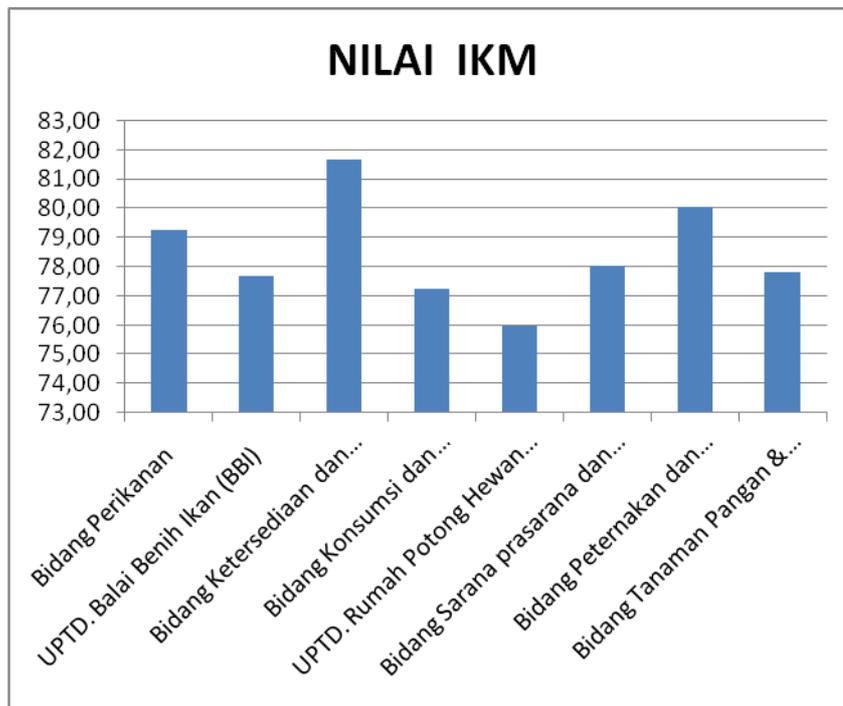
Hasil perhitungan penilaian IKM untuk masing-masing unit pelayanan tahun 2017 disajikan pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Hasil Penilaian IKM dan Jumlah Responden di Masing-Masing Unit Pelayanan Dinas DKPP Tahun 2017.**

NO	UNIT PELAYANAN	NILAI IKM
1	Bidang Perikanan	79,28
2	UPTD. Balai Benih Ikan (BBI)	77,69
3	Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan	81,70
4	Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan	77,26
5	UPTD. Rumah Potong Hewan (RPH)	75,96
6	Bidang Sarana prasarana dan penyuluh	78,06
7	Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan	80,07
8	Bidang Tanaman Pangan & Hortikultura	77,83

: Mutu Pelayanan A  
 : Mutu Pelayanan B  
 : Mutu Pelayanan C  
 : Mutu Pelayanan D

**Gambar 3. Hasil penilaian konversi IKM di masing-masing unit pelayanan DKPP tahun 2017**



Hasil survei IKM tahun 2017 menunjukkan bahwa semua unit pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian memperoleh tingkat mutu pelayanan B dengan kategori baik.

# **BAB III**

## **NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN**

## 1. Bidang Perikanan

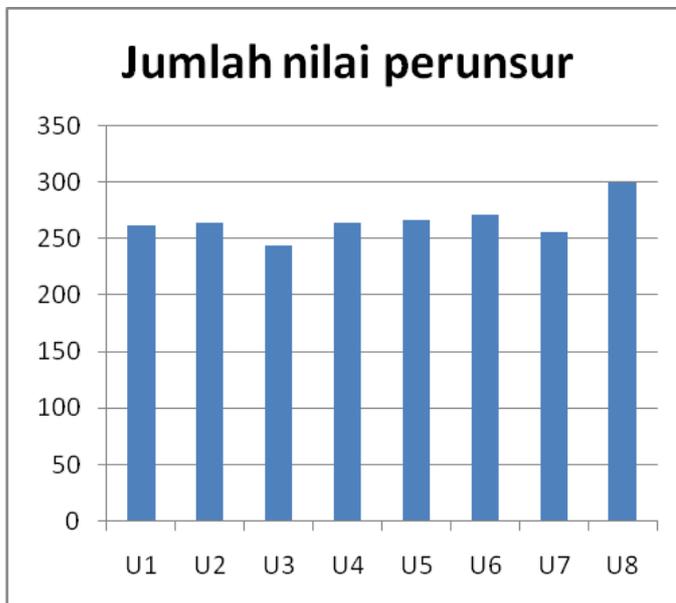
### A. Hasil Penilaian IKM

Hasil perhitungan nilai persepsi 84 responden di unit pelayanan Bidang Perikanan menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,17 dan nilai IKM sebesar 79,28 sebagaimana disajikan pada **Tabel 4**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat mutu unit pelayanan Bidang Perikanan mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan “ baik”.

**Tabel 4. Hasil Penilaian IKM di Bidang Perikanan Tahun 2017**

URAIAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Jlh. Rata-rata per unsur	3,12	3,15	2,92	3,14	3,18	3,24	3,05	3,57
Jumlah Kuisisioner	84							
Jumlah nilai perunsur	262	265	245	264	267	272	256	300
NRR per unsur	3,12	3,15	2,92	3,14	3,18	3,24	3,05	3,57
NRR tertimbang	0,39	0,39	0,36	0,39	0,40	0,40	0,38	0,45
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,17							
Nilai IKM	79,28							

**Gambar 4. Hasil Penilaian IKM di Bidang Perikanan Tahun 2017**



## B. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Nilai IKM perunsur Bidang Perikanan tahun 2017 disajikan pada tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Penilaian IKM perunsur di Bidang Perikanan tahun 2017**

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	77,98
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	78,87
U3	Waktu Pelayanan	72,92
U4	Produk Sprsifikasi Jenis Pelayanan	78,57
U5	Kompetisi Pelaksana	79,46
U6	Prilaku Pelaksana	80,95
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	76,19
U8	Sarana dan Prasarana	89,29

 : Mutu Pelayanan A  
 : Mutu Pelayanan B  
 : Mutu Pelayanan C  
 : Mutu Pelayanan D

Data pada **tabel 4** secara keseluruhan dari 8 (delapan) Unsur pelayanan menunjukkan survei IKM tahun 2017, 7 (tujuh) diantaranya mendapatkan kategori B (Baik) namun pada unsur Sarana prasarana (U8) memperoleh nilai paling tinggi yaitu 89,29 dengan kategori A (Sangat Baik), namun secara keseluruhan masih dalam kategori B (baik).



## 2. UPTD Balai Bibit Ikan (BBI)

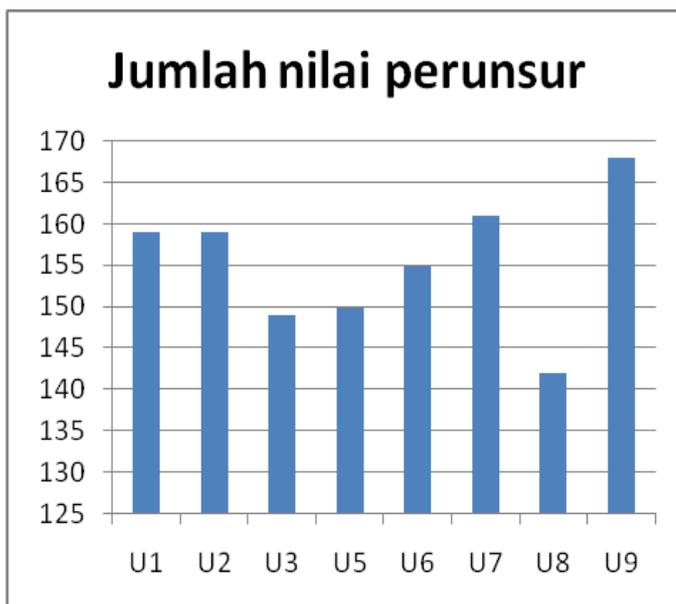
### A. Hasil Penilaian IKM

Hasil perhitungan nilai persepsi 50 responden di unit pelayanan Bidang Perikanan menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 2,76 dan nilai IKM sebesar 69,06 sebagaimana disajikan pada **Tabel 5**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat mutu unit pelayanan uptd Balai Bibit Ikan (BBI) mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan " baik".

**Tabel 5. Hasil Penilaian IKM di UPTD BBI Tahun 2017**

NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Kuisisioner	50							
Jumlah nilai perunsur	159	159	149	150	155	161	142	168
NRR per unsur	3,18	3,18	2,98	3,00	3,10	3,22	2,84	3,36
NRR tertimbang	0,40	0,40	0,37	0,38	0,39	0,40	0,36	0,42
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,11							
Nilai IKM	77,69							

**Gambar 5. Hasil Penilaian IKM di UPTD BBI Tahun 2017**



## B. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Nilai IKM perunsur UPTD BBI tahun 2017 disajikan pada tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Penilaian IKM perunsur di UPTD BBI tahun 2017**

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	79,50
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	79,50
U3	Waktu Pelayanan	74,50
U4	Produk Sprsifikasi Jenis Pelayanan	75,00
U5	Kompetisi Pelaksana	77,50
U6	Prilaku Pelaksana	80,50
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	71,00
U8	Sarana dan Prasarana	84,00

 : Mutu Pelayanan A  
 : Mutu Pelayanan B  
 : Mutu Pelayanan C  
 : Mutu Pelayanan D

Data pada **tabel 5** secara keseluruhan dari 8 (delapan) Unsur pelayanan menunjukkan survei IKM tahun 2017, 7 (tujuh) diantaranya mendapatkan kategori B (Baik) namun pada unsur Sarana prasarana (U9) memperoleh nilai paling tinggi yaitu 84,00 dengan kategori A (Sangat Baik), namun secara keseluruhan masih dalam kategori B (baik).



### 3. Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan

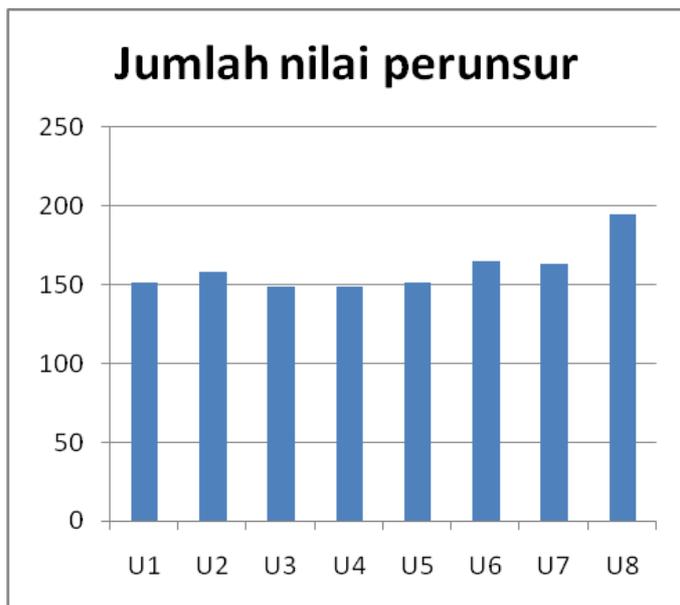
#### A. Hasil Penilaian IKM

Hasil perhitungan nilai persepsi 49 responden di unit pelayanan Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,27 dan nilai IKM sebesar 81,70 sebagaimana disajikan pada **Tabel 6**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat mutu unit pelayanan Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan “baik”.

**Tabel 6. Hasil Penilaian IKM di Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan Tahun 2017**

NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Jumlah nilai perunsur	151	158	149	149	151	165	163	195
NRR per unsur	3,08	3,22	3,04	3,04	3,08	3,37	3,33	3,98
NRR tertimbang	0,39	0,40	0,38	0,38	0,39	0,42	0,42	0,50
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,27							
Nilai IKM	81,70							

**Gambar 6. Hasil Penilaian IKM di Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan Tahun 2017**



## B. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Nilai IKM perunsur Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan tahun 2017 disajikan pada tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Penilaian IKM perunsur di Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan tahun 2017**

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	77,04
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	80,61
U3	Waktu Pelayanan	76,02
U4	Produk Sprsifikasi Jenis Pelayanan	76,02
U5	Kompetisi Pelaksana	77,04
U6	Prilaku Pelaksana	84,18
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,16
U8	Sarana dan Prasarana	99,49

 : Mutu Pelayanan A  
: Mutu Pelayanan B  
: Mutu Pelayanan C  
: Mutu Pelayanan D

Data pada **tabel 6** secara keseluruhan dari 8 (delapan) Unsur pelayanan menunjukkan survei IKM tahun 2017, 5 (lima) diantaranya mendapatkan kategori B (Baik) namun pada unsur (U6), (U7) dan (U8) memperoleh nilai tinggi dengan kategori A (Sangat Baik). Dan secara keseluruhan kategori A (sangat baik).



#### 4. Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan

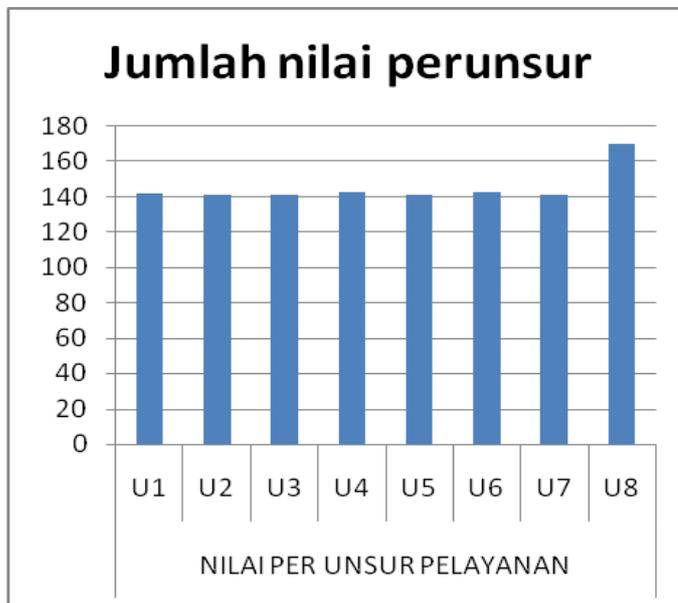
##### A. Hasil Penilaian IKM

Hasil perhitungan nilai persepsi 47 responden di unit pelayanan Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,09 dan nilai IKM sebesar 77,26 sebagaimana disajikan pada **Tabel 7**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat mutu unit pelayanan Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan “baik”.

**Tabel 7. Hasil Penilaian IKM di Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan Tahun 2017**

URAIAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Jumlah Kuisisioner	47							
Jumlah nilai perunsur	142	141	141	143	141	143	141	170
NRR per unsur	3,02	3,00	3,00	3,04	3,00	3,04	3,00	3,62
NRR tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,45
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,09							
Nilai IKM	77,26							

**Gambar 7. Hasil Penilaian IKM di Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan Tahun 2017**



## B. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Nilai IKM perunsur Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan tahun 2017 disajikan pada tabel 7.

**Tabel 7. Hasil Penilaian IKM perunsur di Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan tahun 2017**

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	75,53
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	75,00
U3	Waktu Pelayanan	75,00
U4	Produk Sprsifikasi Jenis Pelayanan	76,06
U5	Kompetisi Pelaksana	75,00
U6	Prilaku Pelaksana	76,06
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75,00
U8	Sarana dan Prasarana	90,43

 : Mutu Pelayanan A  
 : Mutu Pelayanan B  
 : Mutu Pelayanan C  
 : Mutu Pelayanan D

Data pada **tabel 7** secara keseluruhan dari 8 (delapan) Unsur pelayanan menunjukkan survei IKM tahun 2017, 7 (tujuh) diantaranya mendapatkan kategori B (Baik) namun pada unsur (U8), memperoleh nilai tinggi dengan kategori A (Sangat Baik). namun secara keseluruhan masih dalam kategori B (baik).



## 5. UPTD Rumah Potong Hewan (RPH)

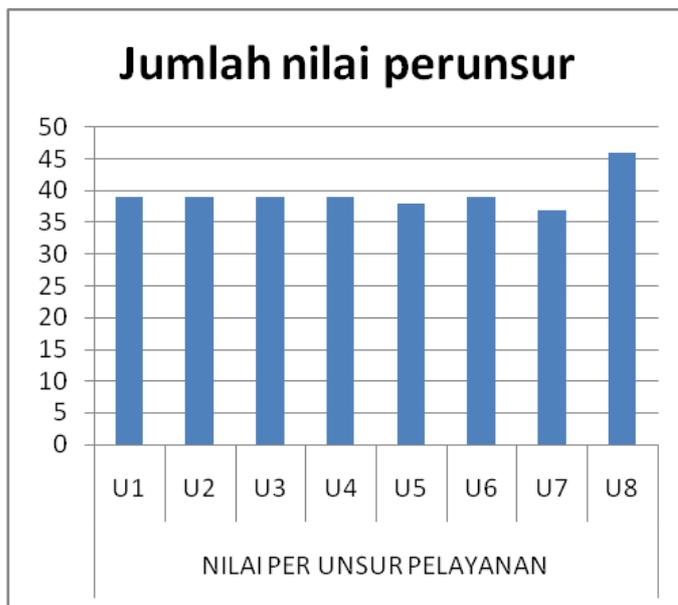
### A. Hasil Penilaian IKM

Hasil perhitungan nilai persepsi 13 responden di unit pelayanan UPTD Rumah Potong Hewan (RPH) menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,04 dan nilai IKM sebesar 75,96 sebagaimana disajikan pada **Tabel 8**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat mutu unit pelayanan UPTD Rumah Potong Hewan (RPH) mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan “baik”.

**Tabel 8. Hasil Penilaian IKM di UPTD Rumah Potong Hewan Tahun 2017**

URAIAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Jumlah Kuisisioner	13							
Jumlah nilai perunsur	39	39	39	39	38	39	37	46
NRR per unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	2,92	3,00	2,85	3,54
NRR tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,38	0,37	0,38	0,36	0,44
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,04							
Nilai IKM	75,96							

**Gambar 8. Hasil Penilaian IKM di UPTD Rumah Potong Hewan (RPH) Tahun 2017**



## B. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Nilai IKM perunsur UPTD Rumah Potong Hewan (RPH) tahun 2017 disajikan pada tabel 8.

**Tabel 8. Hasil Penilaian IKM perunsur di UPTD Rumah Potong Hewan (RPH) tahun 2017**

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	75,00
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	75,00
U3	Waktu Pelayanan	75,00
U4	Produk Sprsifikasi Jenis Pelayanan	73,08
U5	Kompetisi Pelaksana	75,00
U6	Prilaku Pelaksana	71,15
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	71,15
U8	Sarana dan Prasarana	88,46

 : Mutu Pelayanan A  
 : Mutu Pelayanan B  
 : Mutu Pelayanan C  
 : Mutu Pelayanan D

Data pada **tabel 8** secara keseluruhan dari 8 (delapan) Unsur pelayanan menunjukkan survei IKM tahun 2017, 7 (tujuh) diantaranya mendapatkan kategori B (Baik) namun pada unsur (U8) memperoleh nilai tinggi dengan kategori A (Sangat Baik). namun secara keseluruhan masih dalam kategori B (baik).



## 6. Bidang Sarana Prasarana dan Penyuluhan

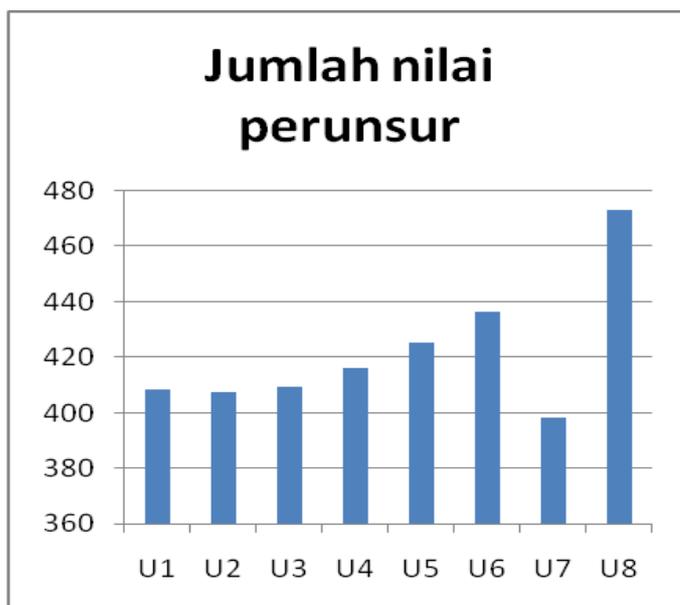
### A. Hasil Penilaian IKM

Hasil perhitungan nilai persepsi 135 responden di unit pelayanan Bidang Sarana Prasarana dan Penyuluhan menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,12 dan nilai IKM sebesar 78,06 sebagaimana disajikan pada **Tabel 9**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat mutu unit pelayanan Bidang Sarana Prasarana dan Penyuluhan mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan “baik”.

**Tabel 9. Hasil Penilaian IKM di Bidang Sarana Prasarana dan Penyuluhan Tahun 2017**

URAIAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Jumlah Kuisisioner	135							
Jumlah nilai perunsur	408	407	409	416	425	436	398	473
NRR per unsur	3,02	3,01	3,03	3,08	3,15	3,23	2,95	3,50
NRR tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,39	0,39	0,40	0,37	0,44
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,12							
Nilai IKM	78,06							

**Gambar 9. Hasil Penilaian IKM di Bidang Sarana Prasarana dan Penyuluhan Tahun 2017**



## B. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Nilai IKM perunsur Bidang Sarana Prasarana dan Penyuluhan tahun 2017 disajikan pada tabel 9.

**Tabel 9. Hasil Penilaian IKM perunsur di Bidang Sarana Prasarana dan Penyuluhan tahun 2017**

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	75,56
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	75,37
U3	Waktu Pelayanan	75,74
U4	Produk Sprsifikasi Jenis Pelayanan	77,04
U5	Kompetisi Pelaksana	78,70
U6	Prilaku Pelaksana	80,74
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	73,70
U8	Sarana dan Prasarana	87,59

■ : Mutu Pelayanan A  
■ : Mutu Pelayanan B  
■ : Mutu Pelayanan C  
■ : Mutu Pelayanan D

Data pada **tabel 9** secara keseluruhan dari 8 (delapan) Unsur pelayanan menunjukkan survei IKM tahun 2017, 7 (tujuh) diantaranya mendapatkan kategori B (Baik) namun pada unsur (U8) memperoleh nilai tinggi dengan kategori A (Sangat Baik). namun secara keseluruhan masih dalam kategori B (baik).



## 7. Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

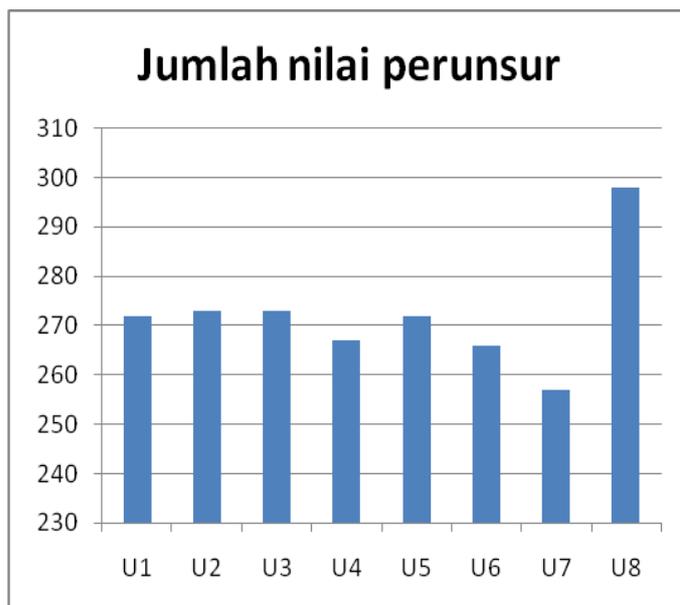
### A. Hasil Penilaian IKM

Hasil perhitungan nilai persepsi 85 responden di unit pelayanan Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,20 dan nilai IKM sebesar 80,07 sebagaimana disajikan pada **Tabel 10**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat mutu unit pelayanan Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan “ baik”.

**Tabel 10. Hasil Penilaian IKM di Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2017**

URAIAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Jumlah Kuisisioner	85							
Jumlah nilai perunsur	272	273	273	267	272	266	257	298
NRR per unsur	3,20	3,21	3,21	3,14	3,20	3,13	3,02	3,51
NRR tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,39	0,40	0,39	0,38	0,44
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,20							
Nilai IKM	80,07							

**Gambar 10. Hasil Penilaian IKM di Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Tahun 2017**



## B. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Nilai IKM perunsur Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan tahun 2017 disajikan pada tabel 10.

**Tabel 10. Hasil Penilaian IKM perunsur di Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan tahun 2017**

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	80,00
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	80,29
U3	Waktu Pelayanan	80,29
U4	Produk Sprsifikasi Jenis Pelayanan	78,53
U5	Kompetisi Pelaksana	80,00
U6	Prilaku Pelaksana	78,24
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75,59
U8	Sarana dan Prasarana	87,65

 : Mutu Pelayanan A  
 : Mutu Pelayanan B  
 : Mutu Pelayanan C  
 : Mutu Pelayanan D

Data pada **tabel 10** secara keseluruhan dari 8 (delapan) Unsur pelayanan menunjukkan survei IKM tahun 2017, 7 (tujuh) diantaranya mendapatkan kategori B (Baik) namun pada unsur (U8) memperoleh nilai tinggi dengan kategori A (Sangat Baik). namun secara keseluruhan masih dalam kategori B (baik).



## 8. Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura

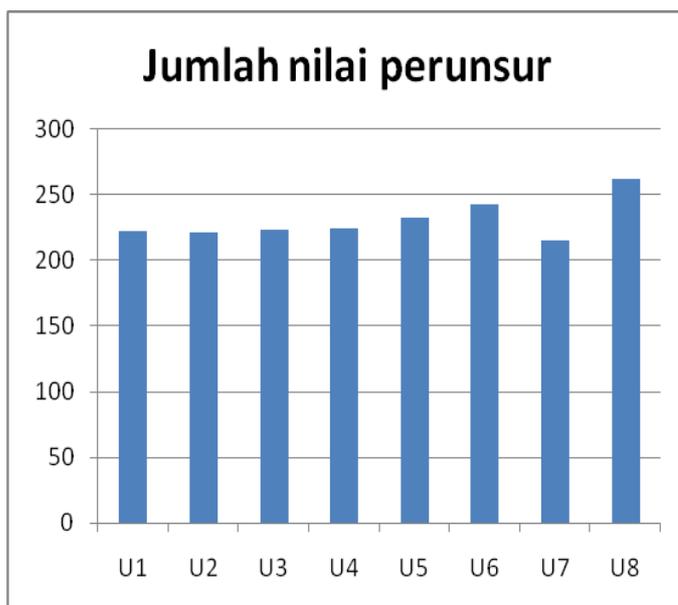
### A. Hasil Penilaian IKM

Hasil perhitungan nilai persepsi 74 responden di unit pelayanan Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,11 dan nilai IKM sebesar 77,83 sebagaimana disajikan pada **Tabel 11**. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat mutu unit pelayanan Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan “ baik”.

**Tabel 11. Hasil Penilaian IKM di Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura Tahun 2017**

URAIAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Jumlah Kuisisioner	74							
Jumlah nilai perunsur	222	221	223	224	233	243	215	262
NRR per unsur	3,00	2,99	3,01	3,03	3,15	3,28	2,91	3,54
NRR tertimbang	0,38	0,37	0,38	0,38	0,39	0,41	0,36	0,44
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,11							
Nilai IKM	77,83							

**Gambar 11. Hasil Penilaian IKM di Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura Tahun 2017**



## B. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Nilai IKM perunsur Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura tahun 2017 disajikan pada tabel 11.

**Tabel 11. Hasil Penilaian IKM perunsur di Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura tahun 2017**

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	75,00
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	74,66
U3	Waktu Pelayanan	75,34
U4	Produk Sprsifikasi Jenis Pelayanan	75,68
U5	Kompetisi Pelaksana	78,72
U6	Prilaku Pelaksana	82,09
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	72,64
U8	Sarana dan Prasarana	88,51

 : Mutu Pelayanan A  
 : Mutu Pelayanan B  
 : Mutu Pelayanan C  
 : Mutu Pelayanan D

Data pada **tabel 11** secara keseluruhan dari 8 (delapan) Unsur pelayanan menunjukkan survei IKM tahun 2017, 7 (tujuh) diantaranya mendapatkan kategori B (Baik) namun pada unsur (U8) memperoleh nilai tinggi dengan kategori A (Sangat Baik). namun secara keseluruhan masih dalam kategori B (baik).



**BAB IV**  
**KESIMPULAN DAN**  
**REKOMENDASI**

Survei Kepuasan Konsumen/IKM yang dilaksanakan oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi pada tahun 2017 merupakan survei IKM yang pertama kalinya dan akan dilakukan secara berkala. Survei Kepuasan Pelanggan/IKM dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kinerja unit-unit pelayanan berdasarkan penilaian responden, hasil dari survey diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai :

1. Indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian.
2. Pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi atas pelayanan publik DKPP sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil survei tahun 2017, telah diketahui nilai IKM yang menggambarkan tingkat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di DKPP Kota Tebing Tinggi secara keseluruhan maupun masing-masing unit pelayanan. Disamping itu juga diketahui kelemahan atau kekurangan dari unsur pelayanan.

Survei Kepuasan Konsumen/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilaksanakan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi menyajikan informasi nilai IKM pada periode 2017.

Atas hasil Survei Kepuasan Konsumen/IKM tahun 2017, Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi merekomendasikan :

1. Perlu dikaji penetapan kebijakan dan prioritas upaya perbaikan terhadap penetapan waktu pelayanan dalam kaitannya dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
2. Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi menyusun rencana aksi sebagai upaya perbaikan pelayanan publik DKPP atas unsur-unsur hasil survei IKM yang masih dalam mutu pelayanan B (kategori baik) dan mutu pelayanan serta melakukan pemantauan atas pelaksanaan upaya perbaikannya;
3. Perlu ditingkatkan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan untuk menunjang kenyamanan terhadap pelayanan publik;
4. Perlu dikaji penetapan kebijakan dan perbaikan sistem atas umpan balik responden baik berupa saran maupun keluhan responden pada unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

# **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Tahun 2017**

Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, maka Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan 8 (delapan) unit Pelayanan. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

## **Dasar pelaksanaan survei**

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 8 unsur penilaian antara lain Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### **Tujuan pelaksanaan**

Pengumpulan data Survei Kepuasan Pelanggan/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, dan bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

### **Sasaran pelaksanaan**

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Hasil Survei IKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Tebing Tinggi**

Berdasarkan hasil survei IKM tahun 2017, telah diketahui nilai IKM yang menggambarkan tingkat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di DKPP Kota Tebing Tinggi secara keseluruhan termasuk dalam **kategori Baik (B) yaitu mendapatkan nilai 78,71 poin.**

## A. Kuesioner

### 1. Bentuk kuesioner

Dalam penilaian Survei Kepuasan Konsumen/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

### 2. Kuesioner dibagi 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I**, berisi identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan pengalaman melaksanakan pekerjaan di Unit DKPP, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan DKPP.
- Bagian II**, berisi identitas pencacah atau data pencacah.
- Bagian III**, berisi mutu pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai disertai dengan saran/masukan perbaikan.

### 3. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2017, kuesioner survei IKM pada unit pelayanan masyarakat di lingkungan DKPP disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men PAN Nomor Kep/25M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004, yang terdiri dari 14 unsur, tanpa menambah atau mengurangi unsur yang ada dalam hal ini DKPP hanya menilai dengan menggunakan 8 unsur.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- θ **Persyaratan (U1)**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

- θ **Prosedur (U2)**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberian penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- θ **Waktu pelayanan (U3)**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- θ **Produk spesifikasi jenis pelayanan (U4)**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- θ **Kompetensi pelaksana (U5)**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- θ **Perilaku pelaksana (U6)**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- θ **Maklumat pelayanan (U7)**, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

- θ **Sarana dan Prasarana (U8)**, yaitu Sarana prasarana yang digunakan dalam melayani masyarakat.

### 4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban berupa tanda *check list* (√) diisi pada kotak jawaban yang telah disediakan atas unsur-unsur yang dinilai. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

#### Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Kategori Penilaian	
Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Baik	3
Sangat Baik	4

## B. Pelaksanaan survey

### 1. Penetapan responden dan lokasi survei

#### a. Penetapan responden

Responden dipilih secara acak dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan DKPP Kota Tebing Tinggi.

#### b. Lokasi survei

Pelaksanaan survei IKM dilaksanakan di 8 (delapan) unit pelayanan masyarakat yang terdapat di DKPP Kota Tebing Tinggi sebagai berikut:

No	UNIT PELAYANAN	JENIS PELAYANAN
1.	Bidang Perikanan	Pemberian Sarana dan Prasarana Serta Pembinaan Kepada Kelompok Pembudidaya Ikan
2.	UPTD Balai Bibit Ikan (BBI)	Pelayanan Balai Bibit Ikan
3.	Bidang Ketersediaan dan Distribusi Pangan	Pelayanan Informasi Harga Bahan Pangan Pokok Melalui Radio
4.	Bidang Konsumsi dan Keamanan Pangan	Pelayanan Keamanan Pangan Pada Kantin
5.	UPTD Rumah Potong Hewan (RPH)	Pelayanan Rumah Potong Hewan
6.	Bidang Sarana, Prasarana, dan Penyuluhan	Pelayanan Prasarana, Sarana dan Penyuluhan (Pupuk, Alsintan, Jalan Usaha Tani dan Irigasi)
7.	Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan	Layanan Gangguan Reproduksi, Layanan Inseminasi Buatan (IB), dan Layanan Vaksinasi
8.	Bidang Tanaman Pangan, Hortikultura, dan Perkebunan	Layanan Bantuan Sarana Prasarana Benih Tanaman Pangan / Hortikultura dan Budidaya Tanaman Pangan / Hortikultura Berbasis Teknologi (Urban Farming/Hidroponik)

### 2. Pelaksanaan survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan/IKM dimulai dari tanggal 11 September 2017 sampai selesai. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden dan dikumpulkan oleh petugas pelaksana survei di masing-masing unit pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian selama waktu survei dilaksanakan.

### 3. Pengolahan dan pembahasan hasil survey

Pengolahan hasil survei dan finalisasi laporan Survei Kepuasan Konsumen/IKM tahun 2017 dilaksanakan pada bulan September 2017.

## C. Pengolahan Data

### 1. Metode pengolahan data penilaian kinerja keseluruhan

Setiap unsur IKM diberi bobot nilai sama, dengan mengasumsikan bahwa setiap unsur IKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur tersebut berjumlah 1 (satu). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata (NRR) tertimbang masing-masing unsur pelayanan dari 8 unsur pelayanan yang dikaji.

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Nilai Penimbang:

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang:

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur terisi (jumlah responden)}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Nilai IKM) diperoleh dengan cara menjumlahkan 8 unsur dari nilai rata-rata (NRR) tertimbang.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

$$\text{Nilai IKM} = (\text{NRRt U1} + \text{NRRt U2} + \dots + \text{NRRt U9})$$

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

Nilai Konversi IKM:

$$\text{Nilai IKM} \times 25$$

## 2. Metode Pengolahan Data Per Unsur IKM

- Setiap unsur IKM diberi bobot nilai sama, dengan asumsi setiap unsur IKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur tersebut berjumlah 1 (satu).
- Nilai IKM<sub>per-unsur</sub> dihitung dari nilai persepsi setiap unsur dalam IKM secara mandiri/terpisah untuk melihat kualitas pelayanan pada setiap unsur yang dikaji.

Nilai IKM<sub>per-unsur</sub>:

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur terisi (jumlah responden)}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM<sub>per-unsur</sub> yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikandengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Nilai Konversi IKM<sub>per-unsur</sub>:

$$\text{Nilai IKM}_{\text{per-unsur}} \times 25$$

## 3. Interval Konversi IKM atau Konversi IKM<sub>per-unsur</sub>

Penilaian kinerja unit pelayanan dan mutu pelayanannya dapat diperoleh dengan mengelompokkan Nilai Konversi IKM atau Konversi IKM<sub>per-unsur</sub> sebagai berikut:

### Interval Konversi Nilai IKM atau Nilai IKM<sub>per-unsur</sub>

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	A	Sangat Baik