

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN YOGYAKARTA-MAGELANG**  
**KAMPUS MAGELANG**



**POLBANGTAN YOMA**

**MEI 2020**

## DAFTAR ISI

Pengantar	i
<b>I. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b>	<b>1</b>
<b>B. Maksud dan Tujuan</b>	<b>2</b>
<b>C. Metode dan Manfaat</b>	<b>2</b>
<b>D. Unsur Pelayanan Publik dan Responden</b>	<b>3</b>
<b>II. ANALISA DATA</b>	<b>4</b>
<b>III. RENCANA TINDAK LANJUT</b>	<b>8</b>
<b>IV. PENUTUP</b>	<b>9</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>10</b>

## Pengantar

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta- Magelang di Magelang.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparaturnegara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritik yang sifatnya membangun terhadap hasil pengukuran IKM ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Magelang, Mei 2020  
Subbag SDM & TU

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam cakupan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi layanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik apabila terlaksana secara cepat, tepat dan benar kepada para pengguna jasa.

Dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan maka diperlukan pengukuran berkala secara kuantitatif dan kualitatif melalui kegiatan survey untuk menghimpun pendapat pengguna jasa dalam memperoleh pelayanan dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil pelaksanaan survey dan penghitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) berfungsi sebagai bahan refleksi institusi dan bahan evaluasi guna penetapan tindak lanjut kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada beberapa peraturan perundangan antara lain Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Permentan No 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

Maksud Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat pelayanan publik yang telah dilakukan penyelenggara (Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan). Dengan demikian dapat diketahui pelaksanaan pelayanan publik pada setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian.

### **2. Tujuan**

Tujuannya adalah untuk memperoleh data dan informasi yang akurat tentang tingkat kinerja / mutu kinerja pelayanan, atas respon masyarakat atau penerima layanan atas pelayanan yang telah diterima pada unit kerja masing-masing sebagai bahan kebijakan pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki dan menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat di lingkungan unit kerja masing-masing.

## **C. Metode dan Manfaat**

### **1. Metode**

Metode yang digunakan dalam rangka pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di lingkungan Kementerian Pertanian adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan alat bantu berupa kuesioner.
2. Diisi secara online melalui website khusus milik Kementerian Pertanian dan atau melalui website yang dikembangkan khusus untuk penilaian IKM lembaga Polbangtan YoMa kampus Magelang.

### **2. Manfaat**

Tersedianya data dan informasi secara periodik dari hasil pengukuran dengan cara pengisian kuesioner oleh pengguna jasa di unit kerja lingkungan

Kementerian Pertanian bermanfaat bagi unit kerja penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat, yaitu:

1. Manfaat bagi Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik:  
Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk peningkatan mutu pelayanan publik.
2. Manfaat bagi Masyarakat:  
Sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja bersangkutan.

#### **D. Unsur Pelayanan Publik dan Responden**

##### 1. Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur pelayanan yang dijadikan sebagai indikator pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan antara lain:

- a. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan;
- b. Kemudahan prosedur pelayanan;
- c. Kecepatan memberikan pelayanan;
- d. Kewajaran biaya/tarif pelayanan;
- e. Kesesuaian produk pelayanan;
- f. Kemampuan petugas dalam pelayanan/kompetensi;
- g. Kesopanan dan perilaku petugas (perilaku);
- h. Kualitas sarana dan prasarana;
- i. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

##### 2. Responden

Responden dalam pengisian kuesioner survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan adalah sejumlah total 1384 orang mahasiswa Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan berasal dari semua tingkat (II, IV, VI, VIII) selaku penerima manfaat kegiatan Kependidikan di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan. Responden terbagi atas tiga kuesioner yaitu : 1) IKM Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi sejumlah 525 orang; 2) IKM Penerimaan Mahasiswa sejumlah 418 orang; 3) IKM Penelitian Terapan dan Pengabdian Masyarakat sejumlah 441 orang. Keseluruhan responden telah dilakukan penyaringan menggunakan SPSS sehingga tidak terjadi duplikasi (pengulangan input data). Pengisian survey dimulai sejak awal April 2020.

## II. ANALISA DATA

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) telah dilakukan pada periode tahun 2020 (semester I) melalui pengisian kuesioner melalui website oleh responden. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berikut disajikan tabulasi data nilai rata-rata unsur pelayanan publik pada Tabel 1 (semester I) dan Tabel 2 (semester II).

Tabel 1. Tabulasi data nilai rata-rata gabungan unsur pelayanan semester I tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan (Huruf)
U1	Persyaratan	3,14	78,58	B
U2	Prosedur	3,11	77,65	B
U3	Waktu pelayanan	3,00	74,97	C
U4	Biaya/ tarif	3,72	92,95	A
U5	Produk layanan	3,18	79,53	B
U6	Kompetensi pelaksana	3,21	80,18	B
U7	Perilaku pelaksana	3,26	81,50	B
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,07	76,58	B
U9	Sarana dan prasarana	3,55	88,64	A
<b>NILAI IKM</b>			<b>81,18</b>	<b>B</b>

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25.00 - 49.00

Tabel 2. Tabulasi data nilai rata-rata unsur pelayanan untuk Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi

NRR/ Unsur	3,091429	3,053333	2,914286	3,721904762	3,135238	3,1847619	3,2380952	3,005714	3,51619		
NRR tertbg/ Unsur	0,343149	0,33892	0,323486	0,413131429	0,348011	0,35350857	0,3594286	0,333634	0,390297	3,203566	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>3,203566</b>	
<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>			<b>Nila Rata-rata</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Mutu Pelayanan (Huruf)</b>	<b>Mutu Pelayanan :</b>				
U1	Persyaratan			3,09	77,29	B	A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00				
U2	Prosedur			3,05	76,33	C	B (Baik) : 76.61 - 88.30				
U3	Waktu pelayanan			2,91	72,86	C	C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60				
U4	Biaya/ tarif			3,72	93,05	A	D (Tidak Baik) : 25.00 - 49.00				
U5	Produk layanan			3,14	78,38	B					
U6	Kompetensi pelaksana			3,18	79,62	B	Jumlah Responden				<b>525</b>
U7	Perilaku pelaksana			3,24	80,95	B	Duplikasi				<b>0</b>
U8	Sarana dan Prasarana			3,01	75,14	C					
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan			3,52	87,90	B					
<b>NILAI IKM</b>					<b>80,17</b>	<b>B</b>					

Tabel 3. Tabulasi data nilai rata-rata unsur pelayanan untuk Penerimaan Mahasiswa

NRR/ Unsur	3,172249	3,167464	3,055024	3,715311005	3,229665	3,23684211	3,291866	3,098086	3,58134		
NRR tertbg/ Unsur	0,35212	0,351589	0,339108	0,412399522	0,358493	0,35928947	0,3653971	0,343888	0,397529	3,279811	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>3,279811</b>	
<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>			<b>Nila Rata-rata</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Mutu Pelayanan (Huruf)</b>	<b>Mutu Pelayanan :</b>				
U1	Persyaratan			3,17	79,31	B	A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00				
U2	Prosedur			3,17	79,19	B	B (Baik) : 76.61 - 88.30				
U3	Waktu pelayanan			3,06	76,38	C	C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60				
U4	Biaya/ tarif			3,72	92,88	A	D (Tidak Baik) : 25.00 - 49.00				
U5	Produk layanan			3,23	80,74	B					
U6	Kompetensi pelaksana			3,24	80,92	B	Jumlah responden				<b>418</b>
U7	Perilaku pelaksana			3,29	82,30	B	Duplikasi				<b>0</b>
U8	Sarana dan Prasarana			3,10	77,45	B					
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan			3,58	89,53	A					
<b>NILAI IKM</b>					<b>82,08</b>	<b>B</b>					

Tabel 3. Tabulasi data nilai rata-rata unsur pelayanan untuk Pengabdian Masyarakat dan Penelitian Terapan

NRR/ Unsur	3,165533	3,097506	3,027211	3,716553288	3,179138	3,19954649	3,2494331	3,086168	3,539683		
NRR tertbg/ Unsur	0,351374	0,343823	0,33602	0,412537415	0,352884	0,35514966	0,3606871	0,342565	0,392905	3,247946	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>3,247946</b>	
<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>			<b>Nilai Rata-rata</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Mutu Pelayanan (Huruf)</b>	<b>Mutu Pelayanan :</b>				
U1	Persyaratan			3,17	79,14	B	A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00				
U2	Prosedur			3,10	77,44	B	B (Baik) : 76.61 - 88.30				
U3	Waktu pelayanan			3,03	75,68	C	C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60				
U4	Biaya/ tarif			3,72	92,91	A	D (Tidak Baik) : 25.00 - 49.00				
U5	Produk layanan			3,18	79,48	B					
U6	Kompetensi pelaksana			3,20	79,99	B	Jumlah responden				<b>441</b>
U7	Perilaku pelaksana			3,25	81,24	B	Duplikasi				<b>0</b>
U8	Sarana dan Prasarana			3,09	77,15	B					
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan			3,54	88,49	A					
<b>NILAI IKM</b>					<b>81,28</b>	<b>B</b>					

Perbandingan nilai IKM antara semester II Tahun 2019 dan semester I tahun 2020 berdasarkan unsur-unsur pengukurannya dapat dilihat pada Tabel 4. Pelaksanaan pelayanan publik di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan pada semester I Tahun 2020 mengalami peningkatan secara rata-rata dibandingkan hasil IKM Semester II tahun 2019. Unsur pelayanan IKM mengalami penurunan hanya pada beberapa unsur yang dinilai (U1, U6, U8) , kecuali pada unsur (U2, U3, U4, U5, U7, dan U9) kesemuanya menunjukkan peningkatan.

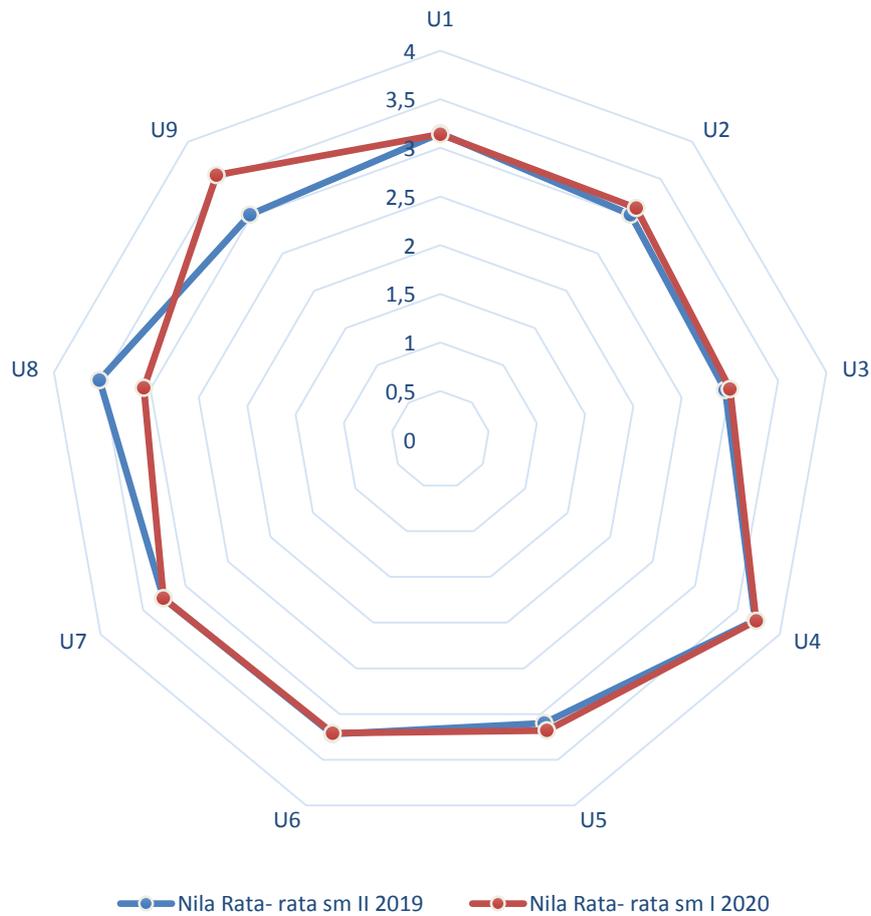
Tabel 4. Perbandingan Nilai Rata-rata Sm II 2019 vs. Sm I 2020.

unsur pelayanan	Nilai Rata-rata sm II 2019	Nilai Rata-rata sm I 2020
U1	3,15	3,14
U2	3,02	3,11
U3	2,95	3,00
U4	3,71	3,72
U5	3,1	3,18
U6	3,22	3,21
U7	3,26	3,26
U8	3,53	3,07
U9	3,02	3,55
<b>Rata2</b>	<b>3,22</b>	<b>3,25</b>

Gbr 1 . Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan Tahun 2019 Sem II & Tahun 2020 Sm I.

Dari survey dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di semester I yang telah dilaksanakan diperoleh hasil bahwa Mutu Pelayanan Publik di Polbangtan Yogyakarta-Magelang jurusan peternakan masuk ke kategori B atau tergolong Baik.

**Gbr 1. SKM Sm II Th 2019 vs. Sm I Th 2020**



### **III. RENCANA TINDAK LANJUT**

Tindak lanjut dilakukan pada semua unsur-unsur IKM, baik pada semester II (tahun 2019) maupun semester I (tahun 2020). Karena penerapan IKM telah menggunakan instrumen dengan 9 indikator penilaian dan semua indikator setelah dibandingkan menunjukkan adanya dinamika, maka perlu melanjutkan evaluasi terkait IKM tahun 2020. Sementara itu untuk keperluan perbaikan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, maka dipilih unsur dengan nilai terendah sebagai sasaran perbaikan yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan/U3 yang pada semester II tahun 2019 mendapatkan nilai 75,50 / 3,02 (mutu pelayanan B).

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, sehubungan dengan hal tersebut perlu diperhatikan keterkaitan waktu tunggu dan waktu proses. Untuk itu perlu diperhatikan hal berikut :

- a. Prosedur pelayanan;  
Mengevaluasi kembali SOP yang sudah ada, dilanjutkan dengan perbaikan SOP yang sudah lama disesuaikan dengan kondisi terkini di lapangan.
- b. Mensosialisasikan SOP keseluruhan pegawai khususnya pejabat struktural, dan penanggungjawab kegiatan, untuk mewujudkan kegiatan yang terintegrasi antar sub bagian, unit, dan instalasi dengan alur pelayanan yang jelas, sederhana, dengan harapan penerima layanan dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang diperlukan dengan mudah dan cepat.
- c. Persyaratan Pelayanan;
  - Untuk kelengkapan dokumen standar pelayanan, selain membuat instruksi kerja untuk pemakaian jasa atau jenis layanan tertentu, juga membuat persyaratan pelayanan.
  - Setiap unit atau instalasi membuat persyaratan pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan.
  - Setiap unit atau instalasi membuat persyaratan pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan.
  - Memberikan fasilitasi untuk mendukung persyaratan pelayanan ( ATK, sarana prasarana).

## **IV. PENUTUP**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat tentang tingkat kinerja / mutu kinerja pelayanan, atas respon masyarakat atau penerima layanan atas pelayanan yang telah diterima pada unit kerja masing-masing sebagai bahan kebijakan pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki dan menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat di lingkungan unit kerja masing-masing.

Hasil pengukuran nilai IKM pada semester II sebesar 75,50 ekuivalen nilai interval klasifikasi kualitas pelayanan publik adalah **B (baik)**.

## LAMPIRAN

### Kelompok Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

