



PEMERINTAH KABUPATEN SOPPENG
BADAN PELAKSANA PENYULUHAN PERTANIAN
DAN KETAHANAN PANGAN KABUPATEN SOPPENG
Jalan Salotungo No. TELP. (0484) 23400 Fax. (0484) 23400
WATANSOPPENG 90812

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PELAKSANA PENYULUHAN PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN SOPPENG
NOMOR : 05.1/SK-BP3KP/II/2016

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BALAI PENYULUHAN PERTANIAN, PERIKANAN DAN KEHUTANAN
KECAMATAN LALABATA KABUPATEN SOPPENG

KEPALA BADAN PELAKSANA PENYULUHAN PERTANIAN
DAN KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN SOPPENG

KEPALA BADAN,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan di bidang penyuluhan khususnya IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25.M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dipandang perlu menyusun laporan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana diktum a, maka perlu menetapkan keputusan Kepala Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Soppeng

Mengingat : 1. Undang-undang No. 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tk.II di Sulawesi;

2. Undang-undang No.28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan Nepotisme;

3. Undang-undang No.1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;

4. Undang-undang No. 10 Tahun 2004, tentang Pembentukan Peraturan perundang-undangan;

5. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah;

7. Peraturan pemerintah No.20 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;

8. Peraturan pemerintah No.24 Tahun 2005 tentang Stándar Akuntansi Negara;
9. Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pertanian N0.78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Kesatu : Menyusun Tim Pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.
- Kedua : Melakukan survey pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran yang sesuai
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di : Watansoppeng
pada tanggal : 21 Februari 2016
Kepala Badan Pelaksana Penyuluhan
Pertanian dan Ketahanan Pangan
Kabupaten Soppeng



[Handwritten Signature]
Ir. H. SURIYADI, MP
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19660720 199209 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN SOPPENG
BALAI PENYULUHAN PERTANIAN PERIKANAN DAN KEHUTANAN (BP3K)
KECAMATAN LALABATA KABUPATEN SOPPENG
MALLANROE DESA MACCILE KEC.LALABATA WATANSOPPENG

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENYULUHAN PERTANIAN PERIKANAN DAN KEHUTANAN
KECAMATAN LALABATA KABUPATEN SOPPENG

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik khususnya pada Balai Penyuluhan Pertanian Perikanan dan Kehutanan Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng perlu diadakan Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Kemen PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

2. UNSUR LAYANAN

Adapun maksud dan tujuan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah memberikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, maka untuk mengukur setiap lembaga pelayanan publik digunakan 14 unsur yang dijadikan variabel kajian yang dianalisa secara kuantitatif dan kualitatif. Adapun pengumpulan datanya dilakukan melalui pengisian kuisioner, unsur minimal yang harus dipenuhi sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan pelaksana Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan, yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab Pelaksana Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan Pelaksana Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan Keramahan Pelaksana, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah;
11. Kepastian biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelaksanaan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan;

3. ANALISA DATA

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan kecamatan Lalabata Kab. Soppeng dilaksanakan dengan swakelola, Dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepada masyarakat penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner sebagaimana terlampir, Responden terpilih ditetapkan sebanyak 150 Orang Responden untuk Tahun 2016, dengan $(\text{nilai jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14+1) \times 10 = 150$ responden jumlah unsur-unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi.

Metode Pengolahan data dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian yaitu antara 25 – 150
Hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 hasil sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

Nilai IKM Tahun 2016 setelah dikonversi adalah = **81,4**
Mutu Pelayanan **A**
Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

4. PENUTUP

Dalam Upaya peningkatan mutu pelayanan publik, peningkatan dan pembinaannya diprioritaskan pada unsur pelayanan yang paling rendah atau berada dibawah rata-rata. Selanjutnya perlu ditindaklanjuti dengan program perbaikan, sedangkan yang mempunyai nilai mutu pelayanan publik cukup tinggi atau diatas rata-rata agar tetap dipertahankan.

Demikian Laporan Hasil Pelaksana Survey Indeks Kepuasan Masyarakat kami sampaikan. Mudah-mudahan dapat bermanfaat.

Watansoppeng, 21 Februari 2016

Kepala Badan Pelaksana Penyuluhan
Pertanian dan Ketahanan Pangan
Kabupaten Soppeng



[Handwritten Signature]
Ir. H. SURIYADI, MP

Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19660720 199209 1 001

