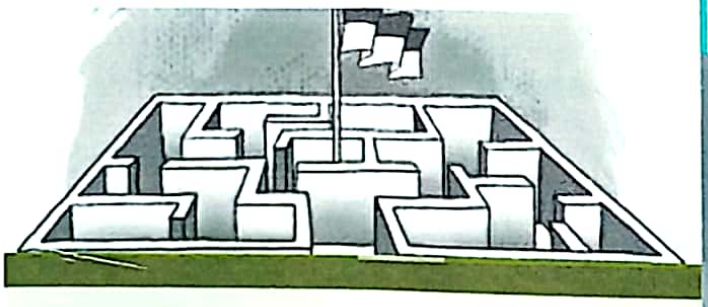
LAPORAN AKHIR

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PETERNAKAN
TAHUN 2021

Dipindai dengan CamScanner

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang terhadap masing-masing unsur yang terdapat dalam kategori unsur pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi unit penyelenggara pelayanan publik. Dalam perhitung Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji. Bobot nilai rata-rata tertimbang, dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.4. Nilai Rata-Rata Kepuasan Unsur Pelayanan

No	No Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai rata-Rata	NRR Tertimbang
1	U1	Persyaratan	3,46	0,38
2	U2	Prosedur Pelayanan	3,44	0,38
3	U3	Waktu Pelayanan	3,42	0,38
4	U4	Biaya dan Tarif Pelayanan	3,93	0,43
5	U5	Produk Layanan	3,37	0,37
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	0,38
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,53	0,39
8	U8	Sarana dan Prasarana	3,31	0,36
9	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	0,41
		Total	**3,52**	**3,48**

Sumber : Data Primer (Diolah, 2021)

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan nilai rata-rata pengukuran 9 unsur kepuasan, maka dapat diukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara sebagai berikut :

NILAI IKM = 87,97

NIlai IKM sebesar 87,97 termasuk dalam rentang 88-31 – 100 yang merupakan kategori **BAIK.** Nilai ini menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan masuk kategori B.

Tabel 4.5. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nila Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

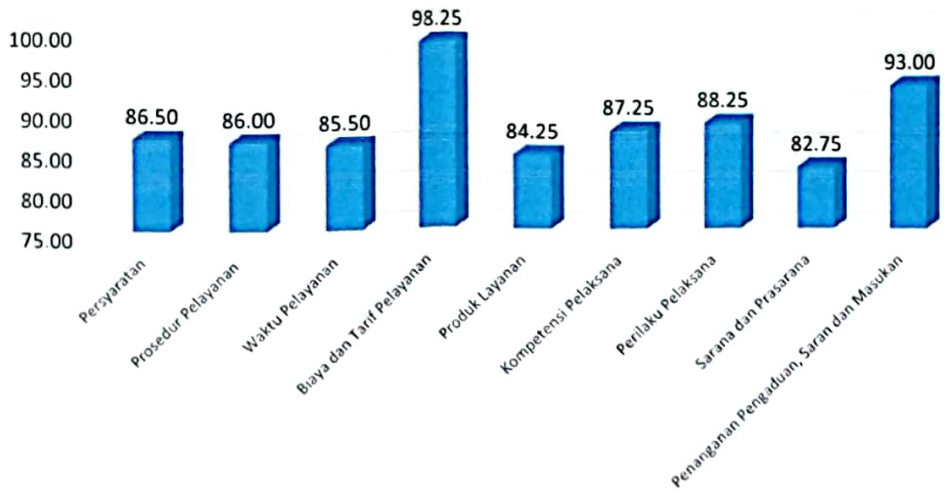
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dipindai dengan CamScanner

Tabel 4.6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Unsur Pelayanan

No	No Unsur	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat
1	U1	Persyaratan	86,50
2	U2	Prosedur Pelayanan	86,00
3	U3	Waktu Pelayanan	85,50
4	U4	Tarif dan Biaya Pelayanan	98,25
5	U5	Produk Layanan	84,25
6	U6	Kompetensi Pelaksana	87,25
7	U7	Perilaku Pelaksana	88,25
8	U8	Sarana dan Prasarana	82,75
9	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,00
		Total	**87,97**

Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan



Gambar 4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan

Dipindai dengan CamScanner

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut :

1) Skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara adalah 87,97 dan termasuk kedalam kategori mutu layanan B atau Baik.
2) Unsur layanan Tarif dan Biaya Pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi (98,25), sedangkan unsur sarana dan prasarana merupakan unsur layanan dengan nilai IKM terendah (82,75).

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, maka beberapa saran yang dapat dilakukan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera utara adalah sebagai berikut :

1) Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsistenterutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistemdan mekanisme pelayanan publik.

Dipindai dengan CamScanner

2) Memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala dan berkelanjutan bagi penerima pelayanan sehingga kemampuan para penerima pelayanan akan semakin lebih baik.
3) Perlu dioptimalkan lagi bentukan tindak lanjut terhadap keluhan dan mekanisme penerima manfaat pelayanan sehingga para penerima pelayanan merasa memiliki keterikatan dan mendapatkan komunikasi yang baik dengan penyelenggara publik.
4) Perlu diperhatikan kesesuaian adaptasi terhadap bantuan ternak yang diberikan karena ternak bantuk yang berasal dari luar provinsi memiliki daya adaptasi yang tidak begitu baik sehingga mudah sakit atau bahkan mati.
5) Optimalisasi koordinasi lintas stakeholder yakni antara kelompok peternak, kelompok tani, PPL dan pihak terkait dalam rangka meminimalisir kemungkinan terjadinya konflik terhadap bantuan yang diterima

Dipindai dengan CamScanner