

LAPORAN
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER) 2022



PUSAT PERPUSTAKAAN DAN LITERASI PERTANIAN
SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN PERTANIAN

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pusat Perpustakaan dan Literasi Pertanian (Pustaka) Sesuai Dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pertanian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan perpustakaan dan literasi pertanian dengan program-program: Pengembangan perpustakaan mendukung smart library dan pengembangan literasi pertanian.

Sebagai instansi pelayanan publik, PUSTAKA terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna dan masyarakat secara umum. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pengguna, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik lingkup Kementerian Pertanian.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Pusat Perpustakaan dan Literasi Pertanian dimaksudkan sebagai instrumen yang digunakan sebagai acuan dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan
2. Mengetahui kualitas tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala
3. Bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik

C. METODE

Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner langsung secara online melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat di <https://pustaka.setjen.pertanian.go.id/surveyperpustakaan/> dan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan perpustakaan selama bulan Juli-September 2022.

D. MANFAAT

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pusat Perpustakaan dan Literasi Pertanian;
5. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan pada unsur yang masih memiliki nilai rendah.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. UNSUR PELAYANAN

Pertanyaan pada Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, yaitu:

1. Persyaratan

Berupa ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan satu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Berupa tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian

Berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan publik

4. Biaya atau Tarif

Berupa besaran biaya atau tariff yang dinekankan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan peraturan perundangan

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik

Berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

6. Kompetensi Pelaksana

Berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

Berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berupa tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Prasarana dan Sarana

Berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik

B. RESPONDEN

Responden terdiri dari penerima pelayanan publik di Pusat Perpustakaan dan Literasi Pertanian. Pengguna/pengunjung yang memanfaatkan layanan perpustakaan baik online maupun onsite selama **Triwulan III (Juli-September)** adalah sebanyak **2.147 responden dengan mengisi** kuesioner secara langsung di <https://pustaka.setjen.pertanian.go.id/surveyperpustakaan> maupun di kuesioner yang disebarakan oleh petugas selama kunjungan, onsite terbatas, virtual literasi, dan webinar.

C. NILAI PERSEPSI, INTERVAL SKM, DAN MUTU PELAYANAN UKPP

Nilai persepsi, interval SKM dan mutu pelayanan UKPP adalah sebagai berikut:

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 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 | 3,064 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | B | Sesuai |
| 4 | 3,532 - 4,00 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat Sesuai |

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Pusat Perpustakaan dan Literasi Pertanian pada bulan **Triwulan III Tahun 2022** secara keseluruhan nilai rata-rata (NRR) per unsur sebesar **3,748**. atau **93,694**.

Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Sembilan Unsur Penilaian selama Triwulan II yaitu:

| No | Unsur Pelayanan | Triwulan I | | | Kualitas Pelayanan |
|-----------|---|-------------|--------------|----------|--------------------|
| | | Skor Nilai | Nilai IKM | Mutu | |
| U1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan Pustaka | 3.99 | 99.83 | A | Sangat Sesuai |
| U2 | Kemudahan prosedur pelayanan di Pustaka | 3.46 | 86.47 | B | sesuai |
| U3 | Kecepatan waktu dalam | 3.38 | 84.58 | B | Sesuai |

| | memberikan pelayanan | | | | |
|-----------|--|--------------|---------------|----------|----------------------|
| U4 | Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan | 3.89 | 97.27 | A | Sangat sesuai |
| U5 | Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 3.99 | 99.75 | A | Sangat Sesuai |
| U6 | Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan | 3.59 | 89.87 | A | Sangat Sesuai |
| U7 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3.93 | 98.32 | A | Sangat sesuai |
| U8 | Penanganan pengaduan pengguna layanan | 3.99 | 99.67 | A | Sangat sesuai |
| U9 | Kualitas sarana dan prasarana | 3.50 | 87.50 | B | sesuai |
| | Jumlah Rata-Rata | 3.748 | 93,694 | A | Sangat sesuai |

Pembahasan

Secara keseluruhan, IKM Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian pada **Triwulan III (Juli-September) 2022** memperoleh nilai Rata-rata Tertimbang (NRT) sebesar **3,748** dengan nilai IKM rata-rata **93,694** dengan kriteria **Sangat Baik (A)**.

Berdasarkan rincian hasil survey, nilai tertinggi adalah pada unsur "**Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**" dengan nilai rerata tertimbang **3,99 (99,75)**. Nilai tertinggi kedua dari hasil survey adalah pada unsur "**Penanganan pengaduan pengguna layanan**" sebesar **3,99 (99,67)**. Nilai tertinggi selanjutnya adalah unsur "**Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**" sebesar masing-masing **3,93 (98,32)**. Unsur dengan nilai terendah adalah unsur "**kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**" sebesar **3.38 (84.58)**.

Dari rata-rata nilai keseluruhan, nilai IKM Pustaka sangat baik dan melebihi target IKM yaitu **3,36**. Berdasarkan hasil penilaian, diketahui bahwa unsur "**kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**" di **Triwulan III** adalah **3.38 (84.58)** meningkat **0,06 point** dari nilai **Triwulan II** sebesar **3,32**. Namun demikian unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan tetap harus menjadi perhatian Pustaka dalam pelayanan yang lebih prima.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil tersebut di atas, beberapa hal yang bisa direkomendasikan yaitu: Kepuasan pengguna/masyarakat terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan selalu mendapat nilai paling rendah diantara unsur lain oleh sebab itu **Pustaka perlu lebih meningkatkan kinerja dan layanan lebih baik lagi dengan mempercepat target penyelesaian pekerjaan layanan**, sehingga masyarakat merasakan manfaat dari layanan publik yang Pustaka laksanakan.