

**LAPORAN**  
**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PELAYANAN PERPUSTAKAAN**  
**TRIWULAN I (JANUARI-MARET) 2023**



**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 Februari 2023.

### **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 dinekanan 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 I (Januari-Maret)** adalah sebanyak **646 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

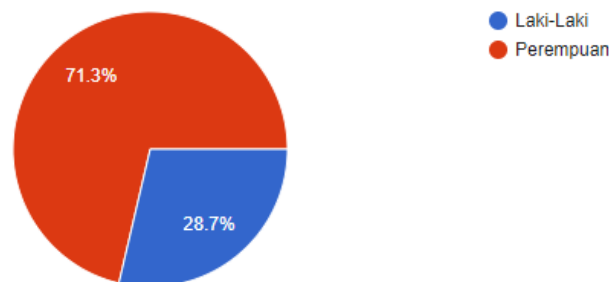
Nilai persepsi, interval SKM dan mutu pelayanan UKPP adalah sebagai berikut:

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

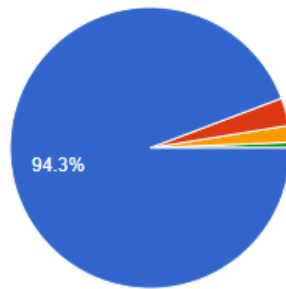
## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Responden

- Jenis kelamin

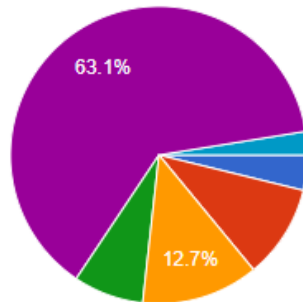


▪ Umur Responden



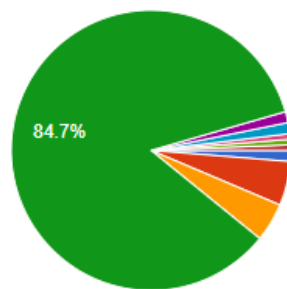
- Di bawah 31 tahun
- 31 - 40 tahun
- 41 - 50 tahun
- Di atas 50 tahun

▪ Pendidikan



- SD kebawah
- SLTP
- SLTA
- D1 - D2 - D3
- S1
- S2 keatas

▪ Pekerjaan Utama



- PNS/TNI/Polri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/usahawan
- Pelajar/Mahasiswa
- Guru
- guru
- PPNPN
- Pelajar
- Konten kreator

- **Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Pusat Perpustakaan dan Literasi Pertanian pada bulan **Triwulan I Tahun 2023 Maret 2023** secara keseluruhan nilai rata-rata (NRR) per unsur sebesar **3,68**.

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

No	Unsur Pelayanan	Januari	Februari	Maret	Triwulan I	Kualitas Pelayanan
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.99	3.47	3,47	<b>3.64</b>	Sangat Sesuai
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.60	3.67	3,62	<b>3.63</b>	Sangat sesuai
U3	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b>	<b>3.46</b>	<b>3.53</b>	<b>3,45</b>	<b>3.48</b>	<b>Sesuai</b>
U4	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan</b>	<b>3.88</b>	<b>4.00</b>	<b>4,00</b>	<b>3.96</b>	<b>Sangat sesuai</b>
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4.00	3.68	3,50	3.73	Sangat Sesuai
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3.68	3.61	3,40	<b>3.56</b>	Sangat Sesuai
U7	<b>Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b>	<b>3.89</b>	<b>3.75</b>	<b>3,73</b>	<b>3.79</b>	<b>Sangat sesuai</b>
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.93	3.42	3,81	<b>3.72</b>	Sangat sesuai
U9	<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b>	<b>3.99</b>	<b>3.67</b>	<b>3,70</b>	<b>3.79</b>	<b>Sangat sesuai</b>
	<b>Jumlah Rata-Rata</b>	<b>3,77</b>	<b>3,64</b>	<b>3,63</b>	<b>3.68</b>	<b>Sangat sesuai</b>

- **Pembahasan**

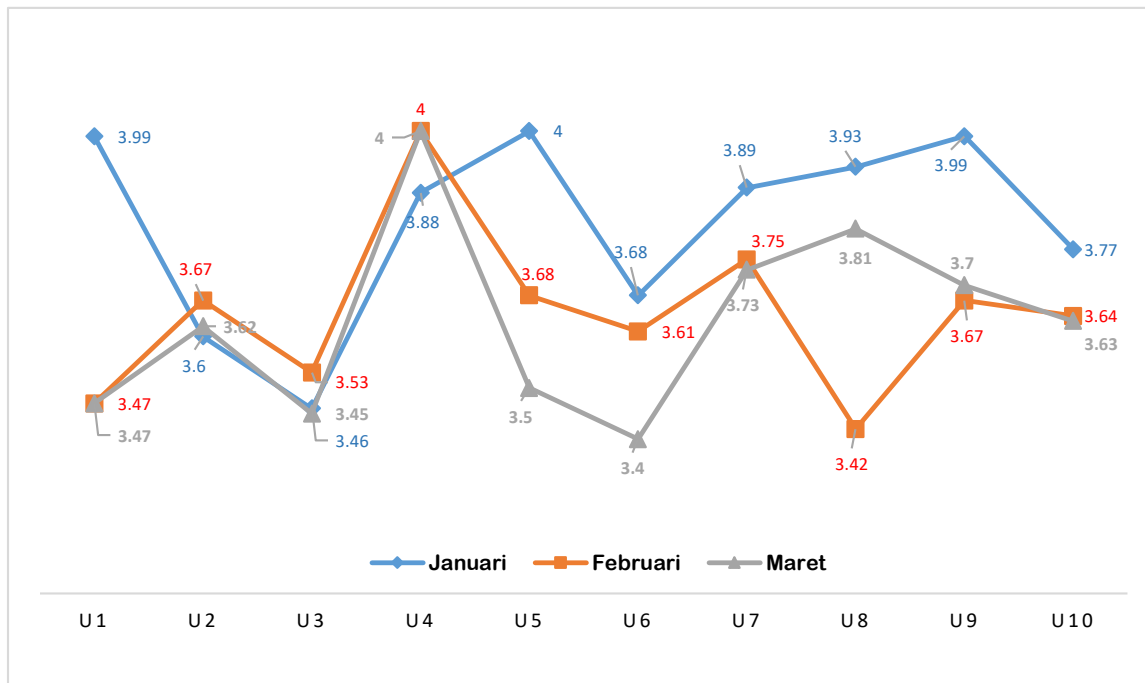
Secara keseluruhan, IKM Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian pada **Triwulan I (Jan-Mar) 2023** memperoleh nilai Rata-rata Tertimbang (NRT) sebesar **3,68** dengan kriteria **Sangat Baik (A)**.

Berdasarkan rincian hasil survey, nilai tertinggi adalah pada unsur **“kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan”** dengan nilai rerata tertimbang **3,96**. Nilai tertinggi kedua dari hasil survey adalah pada unsur **“kualitas sarana dan prasarana”** dan **“perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan”** sebesar masing-masing **3,79**. Nilai tertinggi selanjutnya adalah unsur **“perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan”** sebesar **3,73**. Unsur dengan nilai terendah adalah unsur **“kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan”** sebesar **3,48**.

Dari rata-rata nilai keseluruhan, nilai IKM Pustaka sangat baik dan melebihi target IKM yaitu 3,39. Namun demikian apabila dianalisis dari segi perkembangan kepuasan masyarakat pada setiap unsur setiap bulan, ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian. Nilai kepuasan masyarakat terhadap **“kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya”** terjadi penurunan setiap bulan dari **3,99** (Januari) menjadi **3,47** di bulan Februari dan Maret 2023.

Begitu pula dengan kepuasan masyarakat terhadap **“kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan”** yang pada bulan Januari mencapai 3,68 menjadi 3,61 di bulan Februari dan hanya 3,40 di bulan Maret. Demikian juga kepuasan masyarakat terhadap **“kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan”** terjadi penurunan nilai dari nilai **4** (Januari) menjadi **3,68** (Februari), dan **3,5** di bulan Maret 2023. Sedangkan unsur-unsur lain cukup berfluktuatif (Gambar 1).





Gambar 1 Tren Nilai IKM pada Triwulan I Tahun 2023

#### ▪ Rekomendasi

Berdasarkan hasil tersebut di atas, beberapa hal yang bisa direkomendasikan yaitu:

1. 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.
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan erat kaitannya dengan pengenalan responden/masyarakat pengguna terhadap jenis layanan. Penurunan nilai unsur tersebut kemungkinan disebabkan pengguna/masyarakat belum sepenuhnya mengetahui persyaratan teknis/administratif yang disyaratkan untuk mendapatkan suatu layanan. Oleh sebab itu Pustaka terutama bagian layanan perpustakaan harus lebih **mensosialisasikan persyaratan**

**teknis/administrative baik secara lisan maupun tertulis secara terus menerus.**

3. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan terkait dengan **kemampuan petugas** dalam **pengetahuan, keahlian, keterampilan** dan **pengalaman** harus ditingkatkan dengan berbagai **pelatihan, magang** atau **bimbingan teknis** supaya petugas/pustakawan lebih meningkat pengetahuan, keahlian, keterampilannya dan bisa melayani secara optimal pada pengguna/masyarakat. Pelatihan atau magang juga akan meningkatkan rasa percaya diri pustakawan dan meningkatkan jejaring.
4. Pustaka perlu meningkatkan kesesuaian produk atau pelayanan yang diberikan dengan apa yang diberikan sehingga apa yang diharapkan pengguna/masyarakat dari produk/layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna.