



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS PERTANIAN
KABUPATEN BULELENG**

**SEMESTER 1
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	3
1.3 Manfaat	4
1.4 Sasaran	4
1.5 Prinsip.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori Kepuasan	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB III METODELOGI DAN PELAKSANAAN.....	9
3.1 Metodologi.....	9
3.2 Metode Penelitian Survei.....	9
3.3 Unsur Layanan.....	10
3.4 Populasi dan Sampel.....	11
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.6 Teknik Analisis Data.....	12
3.7 Cakupan Survei.....	14
3.8 Pelaksanaan.....	14
3.9 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	14
3.10 Suvei Terdahulu	15
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	16
4.1 Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng	16
4.2 Profil Data Responden	26
4.3 Indeks Komposit (Gabungan).....	46
BAB IV PENUTUP	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Rekomendasi.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, media cetak, dan media sosial sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Pendayagunaan aparatur negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban, dan penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tatalaksana, dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Sistem pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem ini menunjuk seberapa besar sistem mampu memberikan keberpihakan bagi terciptanya kualitas pelayanan di institusi pemerintahan. Pelayanan yang pro kepada publik dan mampu mengikis budaya paternalisme (pelayanan yang pro kepada pimpinan atau birokrat pimpinan birokrasi), yaitu menunjuk bahwa sistem yang terbangun harus menjadi pionir dalam mendudukan warga negara sebagai publik yang harus mendapatkan hak dilayani secara lebih baik oleh aparat pemerintah.

Pelayanan publik membutuhkan kepercayaan publik sebagai legitimasinya, sedangkan kepercayaan publik sendiri sangat dipengaruhi oleh standar kepuasan. Setiap layanan publik harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksud pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas berusaha mengurangi *gap* antara harapan dengan yang terjadi pada praktek di lapangan. Harapan pelanggan menjadi latar belakang penilaian kualitas. Dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang harus di terima. Mengingat kegiatan jasa adalah suatu kegiatan yang tak tampak namun dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan yang di terima oleh *customer* maka aspek pelayanan menjadi kata kunci bagi keberhasilan produk jasa yang ditawarkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur. Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atas penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara

pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yakni :

1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan pelayanan publik di masa yang akan datang;
2. Mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik dimasa yang akan datang;
3. Mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh setiap bidang yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.3 Manfaat

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng yaitu :

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 Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng;
5. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dilaksanakan pada unsur yang masih memiliki nilai rendah.

1.4 Sasaran

Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng yaitu :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik disetiap bagian pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip berikut ini :

1. Transparan, artinya hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat;

2. Partisipatif, artinya dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
3. Akuntabel, artinya hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan, artinya survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
5. Keadilan, artinya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental;
6. Netralitas, artinya dalam melakukan survei kepuasan masyarakat tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dilaksanakan oleh seluruh bidang dan balai penyuluhan pertanian (BPP) di seluruh kecamatan yang meliputi : Bidang Prasarana dan Sarana Pertanian, Bidang Tanaman Pangan, Bidang Hortikultura, Bidang Penyuluhan, Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan, Bidang Perkebunan, BPP Tejakula, BPP Sawan, BPP Kubutambahan, BPP Buleleng, BPP Sukasada, BPP Banjar, BPP Seririt, BPP Busungbiu dan BPP Gerokgak.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Kepuasan

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin *statis*, artinya cukup baik atau *factio* (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Oliver dalam pelayanannya (Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Supanto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefinisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Tjiptono (2002:255) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktore yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi dan sebagainya;
2. Ciri-ciri keistimeaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap;
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai;
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya;

5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umum teknis maupun umur ekonomis penggunaan;
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan;
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/desain, warna dan sebagainya;
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berdasarkan uraian dari berbagai ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.

2.2.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyesuaian Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2.2.2 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III

METODELOGI DAN PELAKSANAAN

3.1 Metodologi

Seiring berkembangnya zaman permasalahan demi permasalahan diberbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencari (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena. Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerngiler seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

"Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis".

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan.

3.2 Metode Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian.

Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis,

terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini Kami telah membuat dan menyebarkan kuesioner melalui setiap bidang dan BPP yang ada pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2025. Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, Teknik pengumpulan data, Analisa data, dan cakupan survei.

3.3 Unsur Layanan

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;

7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng yang telah mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat yang berjumlah 102 orang. Seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel dengan menggunakan metode sensus atau sampel jenuh. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Metode ini mensyaratkan semua anggota populasi dimasukkan sebagai responden atau sampel (Sugiono, 2010). Sedangkan menurut Kerlinger dan Lee (2000), sampel minimal dalam penelitian kuantitatif adalah 30 orang, namun demikian menurut Klein (1986) yang terpenting dalam menetapkan sampel itu adalah keresfrentatifan sampel yang digunakan.

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Bab IV huruf B, bahwa teknik penarikan sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuisisioner

Arikunto, (2010:194). Mengemukakan bahwa kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui. Dengan demikian angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Angket tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban. Dikarenakan Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng terbagi menjadi 9 BPP di setiap kecamatan sehingga, teknik pengumpulan data dalam penyusunan IKM ini menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan secara online dengan google form dan disampaikan kepada calon responden melalui alamat : <https://forms.gle/8eZhbglzZM9jX6cG9>

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Pengukuran skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbangan ditetapkan dalam rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} : \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang Total unsur yang terisi}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagaimana diuraikan dalam table 2 berikut :

Tabel I
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,59	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 – 76, 60	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,532	76,61 – 88, 30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Selanjutnya digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang terdiri dari :

- a) Tingkat kesesuaian indikator kepuasan publik di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng,
- b) Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas

sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik.

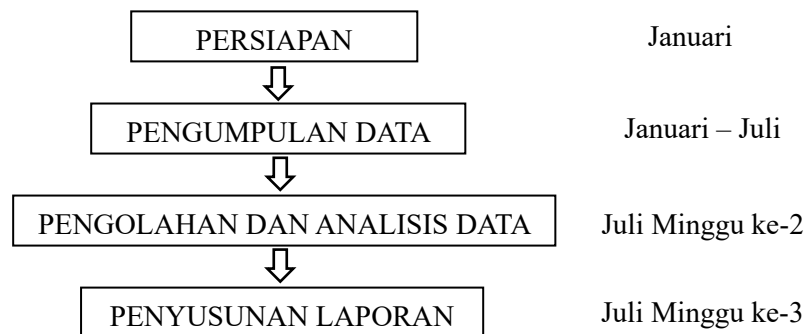
- c) Pendekatan/diskusi dan konsultasi antara pemerintah Kabupaten Buleleng sehubungan dengan kepentingan layanan publik dan pihak yang menerima manfaat dari penelitian ini.

3.7 Cakupan Survei

Cakupan survei IKM Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng pada Dinas kabupaten meliputi : Sekretariat, Bidang PSP, Bidang TP, Bidang Hortikultura, Bidang Penyuluhan, Bidang PKH dan Bidang Perkebunan serta pada 9 BPP di masing-masing kecamatan meliputi : BPP Buleleng, BPP Sukasada, BPP Sawan, BPP Kubutambahan, BPP Tejakula, BPP Banjar, BPP Seririt, BPP Busungbiu, BPP Gerokgak.

3.8 Pelaksanaan

3.8.1 Tahapan Kegiatan Survei IKM



3.8.2 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan survei di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng sebagai lokasi obyek sampling kegiatan dilakukan secara serentak dan acak. Survei lapangan tersebut dimulai dari Bulan Januari-Juli 2025, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan laporan IKM.

3.9 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dalam rangka meningkatkan

transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat baik melalui media massa maupun media visual lainnya.

3.10 Suvei Terdahulu

Survei Kepuasan Masyarakat setiap tahun selalu dilaksanakan dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkup Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, pada Tahun 2024 semester II nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng adalah 85,7.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng

I. TUGAS:

Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang Pertanian

II. FUNGSI:

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Pertanian, menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan di bidang Pertanian;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang Pertanian;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pertanian;
- d. pelaksanaan administrasi di bidang Pertanian; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

III. URAIAN TUGAS:

1. KEPALA DINAS

Kepala Dinas mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan dan merumuskan kebijakan operasional Dinas Pertanian, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. merumuskan kebijakan di bidang prasarana dan sarana, tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, peternakan dan kesehatan hewan serta penyuluhan pertanian;
- e. merumuskan dan mengkoordinasikan penerbitan rekomendasi perizinan di bidang pertanian sesuai dengan kewenangan dan/atau sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- f. merumuskan dan mengkoordinasikan pembukuan dan pelaporan Retribusi Rumah Potong Hewan;

- g. merumuskan, mengkoordinasikan, pelaksanaan pembinaan dan memonitoring pemungutan Retribusi Rumah Potong Hewan;
- h. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian Dinas Pertanian serta UPTD;
- i. mengkoordinasikan dan melaksanakan urusan administrasi umum dan kepegawaian yang meliputi pengelolaan keuangan, kerumahtanggaan, ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan barang milik daerah/ pemerintah, urusan surat menyurat, ketatalaksanaan, perlengkapan, kehumasan,
- j. keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan Dinas Pertanian;
- k. mengkoordinasikan perumusan bahan penyusunan indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Perjanjian Kinerja (PK) di lingkungan Dinas Pertanian;
- l. mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB), pembangunan Zona Integritas (ZI), Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Pengelolaan Pengaduan, Pengendalian Gratifikasi, Pengendalian Benturan Kepentingan, dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Pertanian;
- m. mengkoordinasikan penyusunan Peta Proses Bisnis pada lingkup Dinas Pertanian;
- n. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Pertanian;
- o. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Dinas Pertanian;
- p. menyelenggarakan verifikasi, analisis, evaluasi, pengolahan data dan sistem informasi pada Dinas Pertanian;
- q. melaksanakan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya sesuai bidang tugas dan permasalahannya;

- r. mengkoordinasikan penyiapan bahan dan pelaksanaan verifikasi dokumen keuangan yang meliputi Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM) pada Dinas Pertanian;
- s. mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan laporan akuntansi dan pelaporan keuangan pada Dinas Pertanian;
- t. mengkoordinasikan penyiapan bahan, penyusunan serta pelaksanaan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan pada Dinas Pertanian;
- u. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah; dan
- v. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

2. SEKRETARIS

Sekretaris mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Sekretariat berdasarkan data dan program yang ditetapkan oleh Dinas Pertanian sesuai ketentuan Peraturan Perundang- undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian Dinas Pertanian serta UPTD;
- e. mengkoordinasikan dan melaksanakan urusan administrasi umum dan kepegawaian yang meliputi pengelolaan keuangan, kerumahtanggaan, ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan barang milik daerah/ pemerintah, urusan surat menyurat, ketatalaksanaan, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan Dinas Pertanian;
- f. mengkoordinasikan perumusan bahan penyusunan indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Perjanjian Kinerja (PK);

- g. mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB), pembangunan Zona Integritas (ZI), Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Pengelolaan Pengaduan, Pengendalian Gratifikasi, Pengendalian Benturan Kepentingan, dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Pertanian;
- h. mengkoordinasikan penyusunan Peta Proses Bisnis pada lingkup Dinas Pertanian;
- i. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Pertanian;
- j. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Dinas Pertanian;
- k. menyelenggarakan verifikasi, analisis, evaluasi, pengolahan data dan sistem informasi pada Dinas Pertanian;
- l. mengkoordinasikan penyiapan bahan dan pelaksanaan verifikasi dokumen keuangan yang meliputi Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM) pada Dinas Pertanian;
- m. mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan laporan akuntansi dan pelaporan keuangan pada Dinas Pertanian;
- n. mengkoordinasikan penyiapan bahan, penyusunan serta pelaksanaan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan pada Dinas Pertanian;
- o. mengkoordinasikan penyusunan laporan keuangan bulanan/semesteran/akhir tahun serta melaporkan keadaan kas kepada atasan setiap bulan dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan/keadaan Dinas Pertanian;
- p. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- q. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

3. SUBBAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

Subbagian Umum dan Keuangan mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Subbagian Umum dan Keuangan, berdasarkan data, program Sekretariat sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memberikan pelayanan administrasi meliputi pengelolaan keuangan, kerumahtanggaan, ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan barang milik daerah/pemerintah, urusan surat menyurat, ketatalaksanaan, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan Dinas Pertanian;
- e. menyusun dan melaksanakan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) di lingkungan Dinas Pertanian;
- f. melaksanakan pembayaran gaji, tunjangan dan kesejahteraan pegawai sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- g. menyiapkan bahan dan melaksanakan verifikasi dokumen keuangan yang meliputi Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM);
- h. melaksanakan penyusunan laporan akuntansi dan pelaporan keuangan Dinas;
- i. menyiapkan bahan, menyusun serta melaksanakan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan;
- j. membuat laporan keuangan Dinas serta melaporkan keadaan kas kepada atasan setiap bulan dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan/keadaan;
- k. merancang dan menyiapkan anggaran Belanja Tidak Langsung (BTL) Dinas Pertanian;
- l. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- m. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

4. BIDANG PRASARANA DAN SARANA

Bidang Prasarana dan Sarana mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Prasarana dan Sarana, berdasarkan data dan program Dinas Pertanian sesuai ketentuan Peraturan Perundang undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan menyusun kebijakan di bidang prasarana dan sarana pertanian;
- e. memfasilitasi dan menyediakan dukungan infrastruktur pertanian;
- f. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengembangan potensi dan pengelolaan lahan dan irigasi pertanian;
- g. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyediaan, pengawasan dan bimbingan penggunaan pupuk, pestisida, serta alat dan mesin pertanian;
- h. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan bimbingan pembiayaan pertanian;
- i. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan investasi pertanian;
- j. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

5. BIDANG TANAMAN PANGAN

Bidang Tanaman Pangan mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Tanaman Pangan, berdasarkan data dan program Dinas Pertanian sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan penyusunan kebijakan perbenihan, produksi, perlindungan, pengolahan dan pemasaran hasil di bidang tanaman pangan;
- e. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kebutuhan dan penyediaan benih di bidang tanaman pangan;

- f. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pengawasan mutu dan peredaran benih di bidang tanaman pangan;
- g. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan penyusunan rencana kebutuhan alat mesin pengolahan dan penanganan pasca panen tanaman pangan;
- h. memfasilitasi dan menyiapkan pedoman dan pembinaan pengembangan teknologi produksi tanaman pangan berdasarkan hasil penelitian dan pengkajian;
- i. memfasilitasi pencapaian sasaran luas tanam dan produksi tanaman pangan;
- j. memfasilitasi dan menyiapkan pedoman dan pembinaan penerapan teknologi panen, pasca panen dan analisa usaha tani tanaman pangan;
- k. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemberian bimbingan penerapan peningkatan produksi di bidang tanaman pangan;
- l. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengendalian dan penanggulangan hama penyakit, penanggulangan bencana alam, dan dampak perubahan iklim di bidang tanaman pangan;
- m. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemberian bimbingan pasca panen, pengolahan dan pemasaran hasil di bidang tanaman pangan;
- n. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemberian izin usaha/rekomendasi teknis di bidang tanaman pangan;
- o. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang tanaman pangan;
- p. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- q. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

6. BIDANG HORTIKULTURA

Bidang Hortikultura mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Hortikultura berdasarkan data dan program Dinas Pertanian sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;

- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan kebijakan perbenihan, produksi, perlindungan, pengolahan dan pemasaran hasil di bidang hortikultura;
- e. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kebutuhan dan penyediaan benih di bidang hortikultura;
- f. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pengawasan mutu dan peredaran benih di bidang hortikultura;
- g. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi bimbingan penerapan peningkatan produksi di bidang hortikultura;
- h. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pengendalian dan penanggulangan hama penyakit, penanggulangan bencana alam, dan dampak perubahan iklim di bidang hortikultura;
- i. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pemberian bimbingan pascapanen, pengolahan dan pemasaran hasil di bidang hortikultura;
- j. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemberian izin usaha/rekomendasi teknis di bidang hortikultura;
- k. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang hortikultura;
- l. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya; dan
- m. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

7. BIDANG PERKEBUNAN

Bidang Perkebunan mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Perkebunan, berdasarkan data dan program Dinas Pertanian sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan; memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- b. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- c. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan kebijakan di bidang perbenihan, produksi, perlindungan, pengolahan dan pemasaran hasil perkebunan;
- d. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan rencana kebutuhan dan penyediaan benih dibidang perkebunan;

- e. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pengawasan mutu dan peredaran benih di bidang perkebunan;
- f. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemberian bimbingan penerapan peningkatan produksi dibidang perkebunan;
- g. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pengendalian dan penanggulangan hama penyakit, penanggulangan bencana alam, dan dampak perubahan iklim di bidang perkebunan;
- h. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan penanggulangan gangguan usaha, dan pencegahan kebakaran dibidang perkebunan;
- i. pemberian bimbingan pasca panen, pengolahan dan pemasaran hasil di bidang perkebunan;
- j. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemberian izin usaha/rekomendasi teknis di bidang perkebunan;
- k. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

8. BIDANG PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

- Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan, mempunyai tugas dan fungsi:
- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan, berdasarkan data dan program Dinas Pertanian sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
 - b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
 - c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
 - d. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan kebijakan di bidang benih/bibit, produksi, peternakan dan kesehatan hewan, perlindungan serta pengolahan dan pemasaran hasil di bidang peternakan;
 - e. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengelolaan sumber daya genetik hewan;
 - f. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengendalian peredaran dan penyediaan benih/bibit ternak, pakan ternak, dan benih/bibit hijauan pakan ternak;

- g. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemberian bimbingan penerapan peningkatan produksi ternak;
- h. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengendalian penyakit hewan dan penjaminan kesehatan hewan;
- i. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengawasan obat hewan;
- j. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengawasan pemasukan dan pengeluaran hewan, dan produk hewan;
- k. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengelolaan pelayanan jasa laboratorium dan jasa medik veteriner;
- l. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penerapan dan pengawasan persyaratan teknis kesehatan masyarakat veteriner dan kesejahteraan hewan;
- m. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemberian izin/rekomendasi di bidang peternakan, kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner;
- n. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemberian bimbingan pascapanen, pengolahan dan pemasaran hasil di bidang peternakan;
- o. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- p. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

9. BIDANG PENYULUHAN

Bidang Penyuluhan mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Penyuluhan, berdasarkan data dan program Dinas Pertanian sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penyusunan kebijakan dan program penyuluhan pertanian;
- e. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan penyuluhan pertanian dan pengembangan mekanisme, tata kerja, dan metode penyuluhan pertanian;

- f. memfasilitasi, mengolah, dan penyebaran materi penyuluhan bagi pelaku utama dan pelaku usaha;
- g. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengelolaan kelembagaan dan ketenagaan;
- h. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi penumbuhan dan pengembangan kelembagaan dan forum masyarakat bagi pelaku utama dan pelaku usaha;
- i. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi peningkatan kapasitas penyuluh pertanian;
- j. merencanakan, melaksanakan pembinaan, dan mengevaluasi kelembagaan Kontak Tani Nelayan Andalan (KTNA);
- k. memfasilitasi kegiatan Pekan Daerah (PEDA)/ Pekan Nasional (PENAS) Kontak Tani Nelayan Andalan (KTNA);
- l. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- m. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

4.2 Profil Data Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian survei IKM pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng berjumlah 102 Responden, dari 102 responden tersebut masing-masing dirinci berdasarkan beberapa kategori responden dengan uraian sebagai berikut:

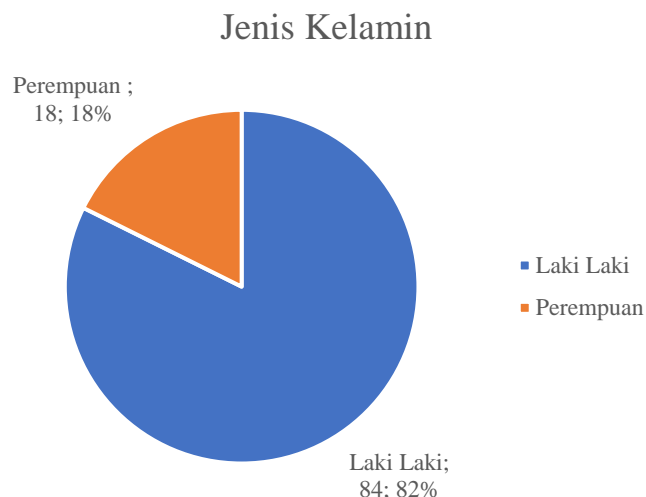
4.2.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 2
Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki- Laki	84	82%
2	Perempuan	18	18%
Jumlah		102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 1 : Grafik Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

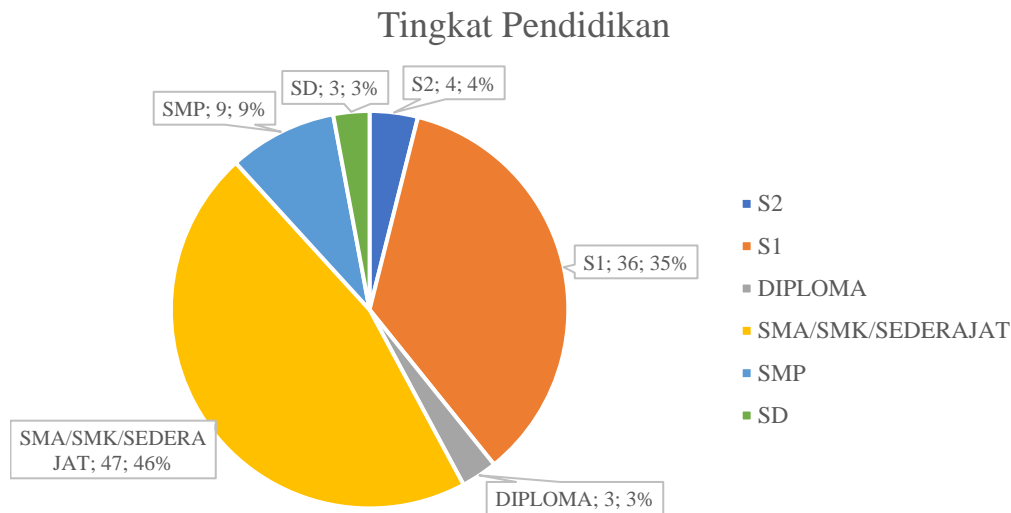
4.2.2 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 3 berikut :

Tabel 3
Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	S2	4	4%
2	S1	36	35%
3	DIPLOMA	3	3%
4	SMA	47	46%
5	SMP	9	9%
6	SD	3	3%
Jumlah		102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 2 : Grafik Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

4.2.3 Hasil Survei IKM

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 102. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di masing-masing bidang dan BPP pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 86,57 berada pada kategori Baik (pada interval 76,61 s/d 88,39). hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup yang dapat diuraikan dalam tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4
Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,490	0,384	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,402	0,374	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,441	0,379	Baik
4	Tarif/Biaya	4,000	0,440	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,431	0,377	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,471	0,382	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,451	0,380	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,363	0,370	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,431	0,377	Baik

NILAI INTERVAL IKM	3,463
NILAI KONVERSI IKM	86,571
MUTU PELAYANAN (X)	B
KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)	Baik

Sumber: analisis data survei

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan tabel 4 di atas, penilaian dari masing-masing unsur di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Persyaratan Pelayanan

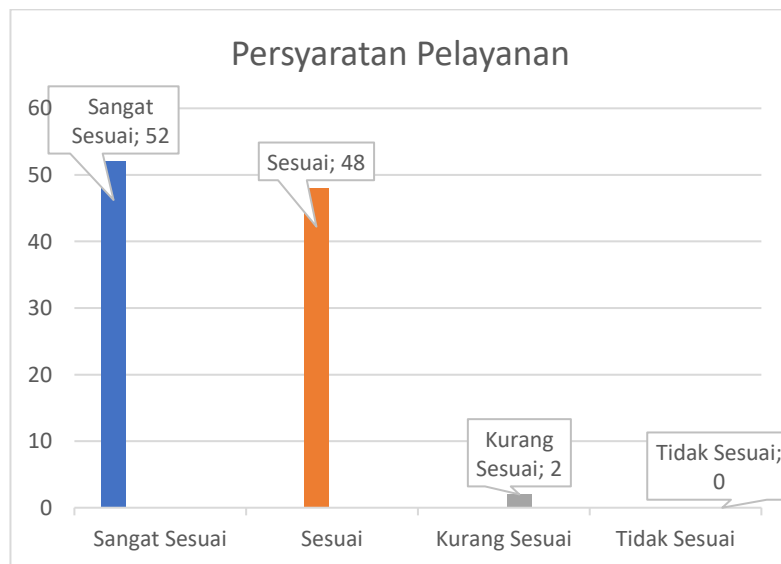
Persyaratan pelayanan ini bisa ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.49 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori "Baik".

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Setiap pelayanan yang diberikan mempunyai syarat teknis dan administratif yang sudah jelas. Nilai 3.49 untuk persyaratan pelayanan menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5
IKM Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	52	51
2	Sesuai	3	48	47
3	Kurang Sesuai	2	2	2
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 3 : Grafik IKM Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada tabel 5 di atas, persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 51% menyatakan sangat sesuai, 47% menyatakan sesuai dan 2% menyatakan kurang sesuai.

Ini berarti bahwa semua persyaratan atau kesesuaian proses dapat dipenuhi dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang persyaratan/kesesuaian proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

1. Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.
2. Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dalam menentukan persyaratan, juga harus dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan juga harus dihilangkan seluruh persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

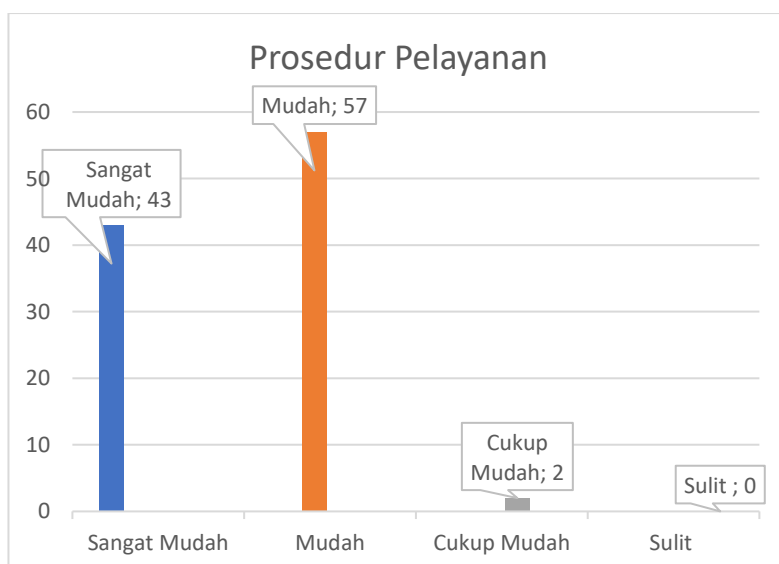
2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.40, berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori "Baik". Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah, sederhana dan tidak berbelit belit namun perlu diefektifkan lagi. Hal ini secara keseluruhan dapat dibuktikan bahwa di tempat-tempat strategis telah dipajang alur pelayanan pada masing-masing bagian yang ada di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6
IKM Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	43	42
2	Mudah	3	57	56
3	Cukup Mudah	2	2	2
4	Sulit	1	0	0
Jumlah			102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 4 : Grafik IKM Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata.

Selain berimbang pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Berdasarkan hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada table di atas, persepsi responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 42% menyatakan sangat mudah, 56% menyatakan Mudah, dan 2% menyatakan Cukup Mudah. Ini berarti bahwa semua sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat.

Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sistem, mekanisme dan prosedur menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

1. Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Flow Chart (Bagan Alur) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.
2. Publik atau penerima pelayanan memahami pentingnya Bagan Alur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan bagian dari mekanisme pelayanan publik karena memiliki manfaat sebagai berikut:
 - a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
 - b) Informasi bagi penerima pelayanan.
 - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
 - d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
 - e) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja Badan Publik juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi badan publik, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Waktu Penyelesaian

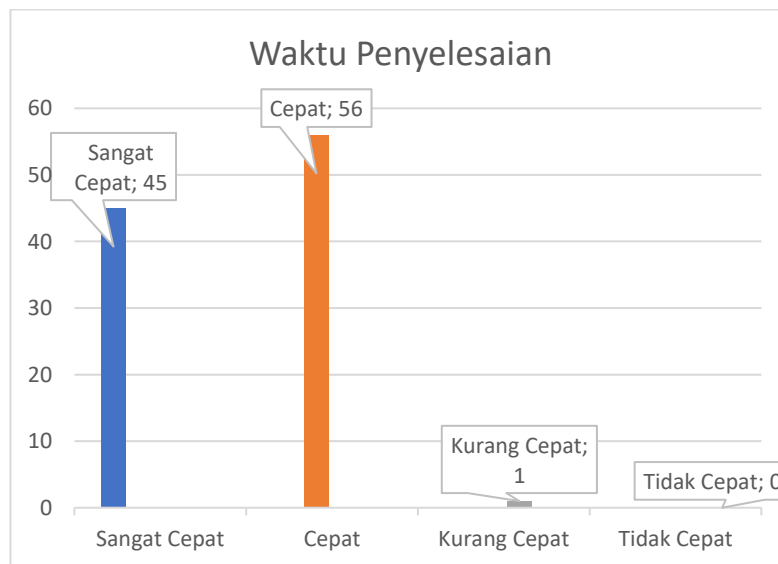
Kecepatan pelayanan menggambarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.44 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "BAIK"

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 7
IKM Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	45	44
2	Cepat	3	56	55
3	Kurang Cepat	2	1	1
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 5 : Grafik IKM Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat

diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada table di atas, persepsi responden terhadap kecepatan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 44% menyatakan sangat cepat, 55% menyatakan cepat, dan 1% menyatakan kurang cepat. Ini berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman Waktu penyelesaian pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik atau penerima layanan di lingkungan Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng memahami bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Badan Publik dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas *First in First Out/FIFO*)
- 3) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

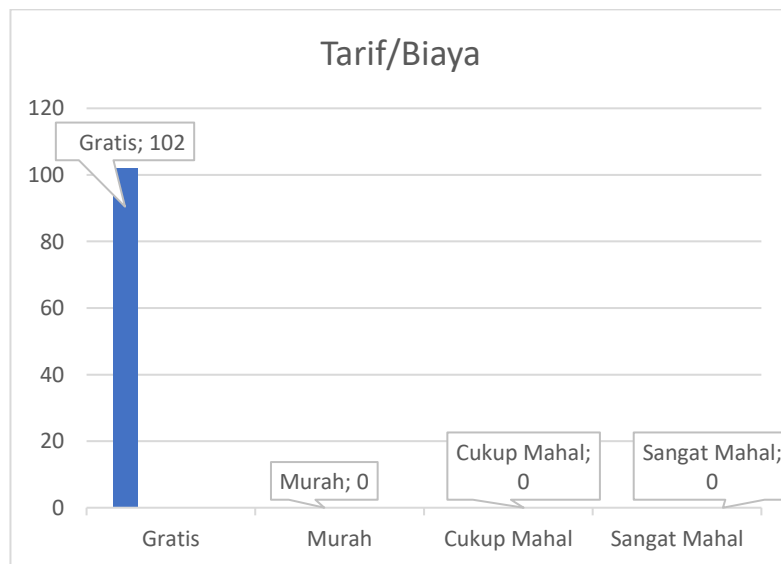
4. Tarif/Biaya

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Publik seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pugutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.

Tabel 8
IKM Ruang Lingkup Tarif/Biaya

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Gratis	4	102	100
2	Murah	3	0	0
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 6 : Grafik IKM Ruang Lingkup Tarif/Biaya

Berdasarkan hasil uji frekuensi cumulative percent pada table di atas persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 100% menyatakan tidak ada beban biaya (Gratis). Ini berarti terindikasi bahwa penetapan biaya/tarif Pelayanan yang cenderung tidak dipungut biaya atau gratis dalam pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman biaya/tarif dalam pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Biaya/tarif dalam pelayanan publik merupakan imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 2) Publik menyadari bahwa kepastian dan rincian biaya pelayanan publik wajib diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- 3) Transparansi biaya/tarif dalam pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

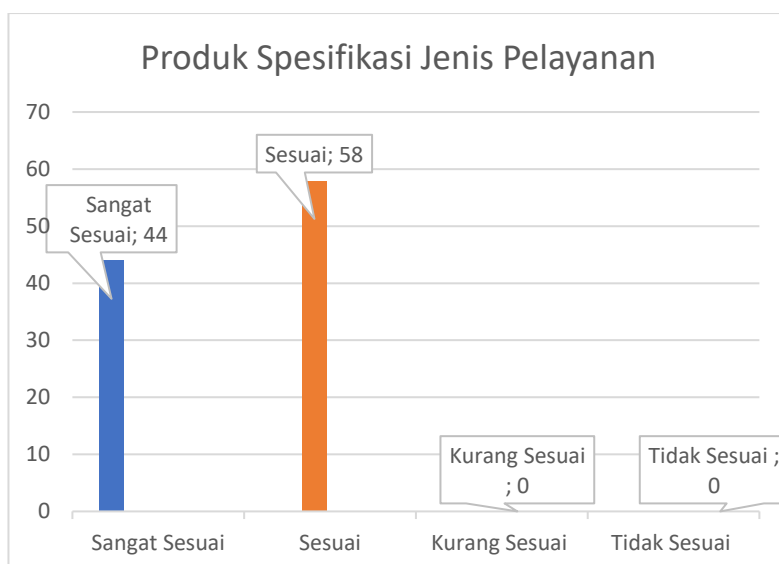
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.43 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9
IKM Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	44	43
2	Sesuai	3	58	57
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 7 : Grafik IKM Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil uji frekuensi *comulative percent* pada Tabel di atas, persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 43% menyatakan sangat sesuai, 57% menyatakan sesuai, Ini berarti bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman produk spesifikasi jenis pelayanan oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Produk spesifikasi jenis pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pemenuhan produk dan spesifikasi jenis pelayanan kesehatan merupakan salah satu program prioritas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat
- 3) Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

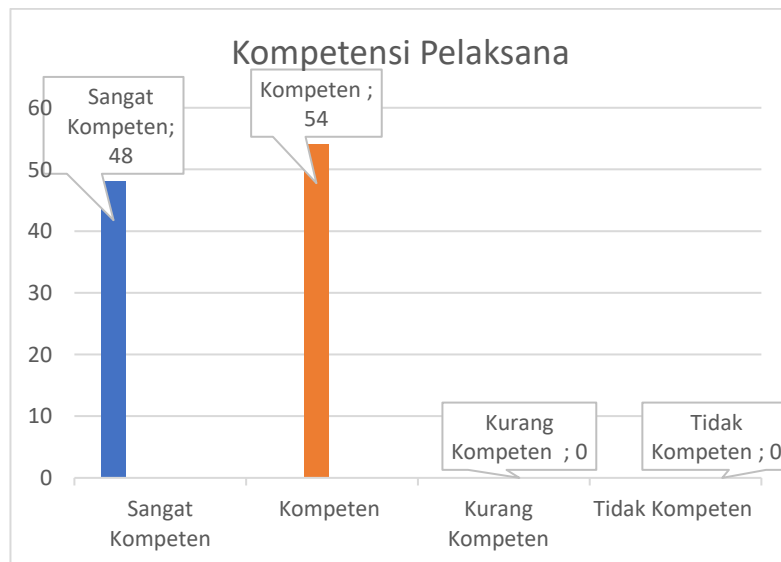
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.47 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10
IKM Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Kompeten	4	48	47
2	Kompeten	3	54	53
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 8 : Grafik IKM Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil uji frekuensi cumulative percent pada table 10 di atas, persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 47% menyatakan sangat kompeten, 53 % menyatakan Kompeten.

Ini berarti bahwa kompetensi pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang kompetensi pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang kompetensi pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kompetensi personel yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan.
- 2) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab di bidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai standar operasional
- 3) Pentingnya kompetensi pelaksanaan dapat dipahami karena beberapa alasan yaitu:
 - a. Kompetensi merupakan cara terbaik untuk memahami kinerja dengan cara mengamati apa yang sebenarnya orang lakukan untuk berhasil dari pada mengandalkan asumsi-asumsi yang tidak jelas.
 - b. Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah dengan menilai apakah individu memiliki kompetensi yang diharapkan.
 - c. Kompetensi dapat dipelajari dan dikembangkan.

7. Perilaku Pelaksana

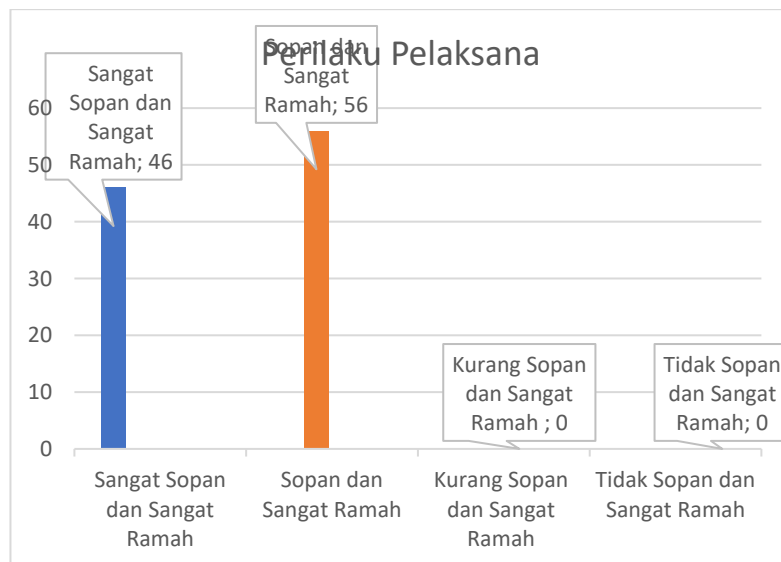
Dalam dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.45 berada pada interval skor 3,0644 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan

masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11
IKM Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	46	45
2	Sopan dan Sangat Ramah	3	56	55
3	Kurang Sopan dan Sangat Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Sangat Ramah	1	0	0
Jumlah			102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 9 : Grafik IKM Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian bagi personel yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki personel yang terlibat dalam pelayanan publik, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas.

Berdasarkan hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada tabel 11 di atas, persepsi responden terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 45% menyatakan sangat sopan dan ramah, 55% menyatakan Sopan dan Ramah.

Ini berarti terindikasi bahwa perilaku pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang perilaku pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan mempengaruhi perilaku personel pelayanan terhadap kualitas pelayanan antara lain: keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas kerja, terbatasnya sarana transportasi, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 2) Etika kerja atau etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan personel kepada publik, yang di dalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab pemberi pelayanan.
- 3) Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik ada 3 (tiga) faktor yaitu pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai, cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

8. Sarana dan Prasarana

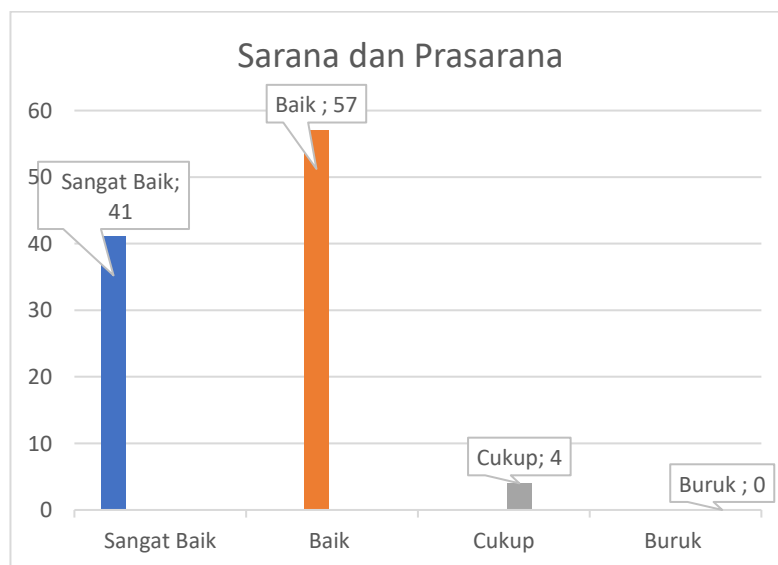
Sarana dan prasarana menggambarkan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.36 berada

pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 12
IKM Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	41	40
2	Baik	3	57	56
3	Cukup	2	4	4
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			102	100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 10 : Grafik IKM Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan

publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima. Berdasarkan hasil uji frekuensi *comulative percent* pada table 12 di atas, persepsi responden terhadap sarana prasarana dalam memberikan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 40% menyatakan sangat baik, 56% menyatakan baik, 4% menyatakan cukup.. Ini berarti bahwa sarana dan prasarana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat representatif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Sarana dan Prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Variabel sarana prasarana dalam pelayanan publik secara signifikan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik, namun demikian walaupun suatu institusi pelayanan publik telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai tetapi apabila tidak difungsikan dengan seoptimal mungkin untuk melayani publik maka akan kurang dapat memberikan kepuasan publik
- 2) Salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima khususnya pengadaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik.

9. Penanganan Pengaduan

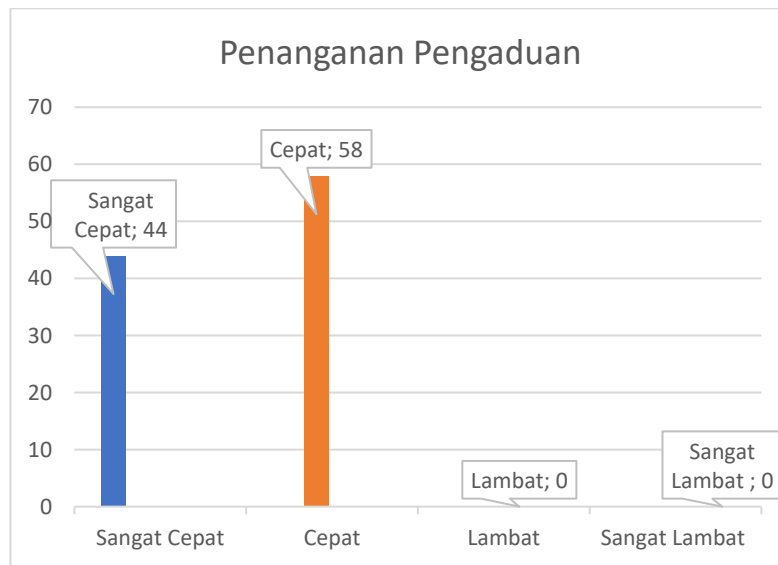
Penanganan pengaduan menggambarkan saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.43 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13
IKM Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	44	43

2	Cepat	3	58	57
3	Lambat	2	0	0
4	Sangat Lambat	1	0	0
Jumlah		102		100%

Sumber: analisis data survei



Gambar 11 : Grafik IKM Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan.

Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan. Berdasarkan hasil uji frekuensi *comulative percent* pada Tabel 13 di atas, persepsi responden terhadap penanganan pengaduan dalam memberikan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 43% menyatakan sangat cepat, 57% menyatakan cepat. Ini berarti bahwa penanganan pengaduan berfungsi maksimal yang berarti bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kegiatan pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan cukup baik diterima oleh masyarakat.

Diperlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran ke depannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu

kesimpulan bahwa pemahaman tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Salah satu wujud nyata dalam praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada publik untuk menyampaikan pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.
- 2) Pengaduan publik yang dikelola dengan baik oleh pemberi layanan akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi badan publik yang diadukan, antara lain:
 - a. Badan Publik semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan.
 - b. Sebagai alat introspeksi diri untuk selalu responsif dan mau memperhatikan saran dan masukan dari publik.
 - c. Mempermudah Badan Publik untuk mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - d. Apabila pengaduan ditangani secara cepat maka publik terkesan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.

4.3 Indeks Komposit (Gabungan)

Berdasarkan hasil analisis nilai setiap unsur pelayanan yang disurvei pada setiap bagian di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, terdapat 8 unsur pelayanan yang berada pada interval IKM 3,0644-3,532 yaitu (1) unsur persyaratan pelayanan, (2) unsur prosedur pelayanan, (3) unsur waktu pelayanan, (4) unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, (5) unsur kompetensi pelaksana, (6) unsur perilaku pelaksana, (7) unsur sarana dan prasarana, dan (8) unsur penanganan pengaduan. Masing-masing dengan kualitas pelayanan dalam kategori baik. Sedangkan 1 unsur pelayanan dengan nilai unsur pelayanan yang berada pada interval 3,5324-4,00 yaitu (1) unsur tarif/biaya dan dalam kategori kualitas pelayanan sangat baik. Dimana unsur tarif/biaya memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 4.00 sedangkan unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar 3,36.

Jumlah nilai IKM setiap unsur pelayanan pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng sebesar 3.46 dan nilai konversi IKM sebesar 86.57. Dengan demikian mutu pelayanan per

unsur pelayanan yang disurvei pada setiap bidang dan BPP di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng terkategori "BAIK" dan kinerja pelayanan unit pelayanan juga terkategori "BAIK"

BAB IV PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 atas pelayanan yang diberikan oleh setiap Bidang dan BPP di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh setiap Bidang dan BPP di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori BAIK.
- b. Kinerja pelayanan pada setiap Bidang dan BPP di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori BAIK.

Secara umum pelayanan pada setiap Bidang dan BPP di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada setiap Bidang dan BPP di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan reformasi birokrasi.

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada setiap Bidang dan BPP di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng adalah 86,57 masuk dalam kategori "Baik", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah sarana dan prasarana dari setiap pelayanan yang diberikan karena dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya nilainya paling rendah yaitu 3,36.

5.2 Rekomendasi

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap Bidang dan BPP di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai unit pelayanan publik

berkinerja tinggi. Adapun rekomendasi yang dapat disampaikan dalam rangka membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan yang relatif lebih rendah yaitu sarana dan prasarana yang digunakan, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
 - c. Memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) kepada petugas.
3. Diperlukan upaya upaya untuk meningkatkan kemudahan masyarakat/pengguna layanan dalam mengajukan permohonan informasi ataupun mengajukan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan seperti meningkatkan pemanfaatan website dinas, telepon dinas, e-mail dinas, sp4n lapor, whatssapp, kotak saran, dan lain sebagainya.

Sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilakukan sehingga dapat dibandingkan hasil IKM terdahulu secara berkala dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Moenir, HAS. 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bina Aksara Saleh, Muwafik,

Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang. UMM Press.

Supranto, J. 2011 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa*

Pasar, Cetakan Keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo Tjiptono, F. 2002.

Manajemen Jasa. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Peraturan Perundang undangan:

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Kewenangan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
4. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per. 15/MEN/X/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketenagakerjaan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
7. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 73 tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat Daerah.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Dokumentasi Pengisian Google Form Survei Kepuasan Masyarakat