

**HASIL EVALUASI KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN/MASYARAKAT  
OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN PUSAT (OKKPP)  
TRIWYULAN III TAHUN 2019**

**A. Latar Belakang**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang penyelenggaraan pemberian jaminan dan pengawasan keamanan pangan segar asal tumbuhan (PSAT), Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Pusat (OKKPP) melakukan survey terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang telah di atur dalam ketentuan tersebut.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu langkah rutin yang dilakukan OKKPP dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik yaitu melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pelayanan publik yang dilakukan OKKPP di lingkungan Badan Ketahanan Pangan berorientasi pada keutamaan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa bagi penyedia pelayanan publik.

**B. Unsur IKM**

unsur standar minimal yang ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat di lingkup OKKPP, antara lain: “

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 penerima pelayanan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan;
4. Biaya atau tarif adalah besaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan;
5. Produk/jasa spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan;
2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah mekanis mepenanganan dan tindaklanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan;
3. Kejelasan petugas/pelaksana adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
4. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
5. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
6. Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan;
7. Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan;
8. Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

### **C. Pelaksanaan**

#### **a. Kuesioner**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner dengan pengisian sendiri oleh responden.

#### **b. Bentuk Jawaban**

Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Dengan kategori jawaban :

Tidak baik	bernilai	1
Kurang baik	bernilai	2
Baik	bernilai	3
Sangat baik	bernilai	4

#### **D. Penetapan Responden dan Waktu**

1. Responden :

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan OKKPP.

2. Waktu pengukuran :

Dilakukan selama lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai Juli sampai September 2019.

#### **B. Metode pengolahan data dan Penilaian**

1. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding.
2. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.
3. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 4 kriteria pelayanan yang dikaji, setiap kriteria pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) dihitung menggunakan rumus :

- a. Penjumlahan skor terisi
- b. Penjumlahan skor seluruh responden
- c. Rata-rata skor seluruh responden  
= Jumlah skor / jumlah responden
- d. Konversi menjadi IKM  
= Jumlah skor rata-rata X 1,5625
- e. Interpretasi (layanan 100%) menggunakan tabel
- f. Tabel

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	0–16	0-25	D	Tidak baik
2	17–32	26,5 – 50	C	Kurang baik
3	33–48	51,5 – 75	B	Baik
4	49–64	76,5 – 100	A	Sangat baik

#### IV. HASIL PELAKSANAAN

Pada Tahun 2019 yang telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada 26 responden dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 55,34 dengan kategori B (Baik). Dimana perolehan nilai tersebut berdasarkan atas hasil pengisian kuesioner yang disebarakan oleh OKKPP kepada klien.

Sehingga Berdasarkan hasil penilaian tersebut, pelayanan OKKPP tahun 2019 dirasa sudah cukup baik dengan rata-rata penilaian kategori (B). dan untuk keseluruhan aspek layanan tetap harus di pertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

#### V. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil Survey Kepuasan Pelanggan/Masyarakat OKKPP triwulan 3 (bulan Juli sampai September) Tahun 2019 adalah secara keseluruhan diperoleh hasil sebaran kuesioner penilaian sebanyak 63,5 dengan kriteria (B).

#### VI. PENUTUP

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan pelatihan.

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini terus diupayakan untuk terus ditingkatkan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, untuk mencapai hasil yang maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.