



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.604, 2018

KEMTAN.

PERATURAN MENTERI PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 9/PERMENTAN/O.T.080/4/2018

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK

LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- b. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan dengan berlakunya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pertanian tentang Pedoman Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik
Lingkup Kementerian Pertanian;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3058);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
7. Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2015 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 85);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);

9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1356);
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1039);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/KP.450/3/2015 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdibaktitani Bagi Unit penyelenggara Pelayanan Publik Berprestasi Bidang Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 485);
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1743);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30/Permentan/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Penilaian dan Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1141);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERTANIAN TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
4. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UKPP adalah satuan kerja dan/atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang secara langsung memberikan pelayanan publik kepada masyarakat lingkup Kementerian Pertanian.
5. Unsur SKM adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Lembaga Lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi

pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Kerja Pelayanan Publik dalam mengukur Kepuasan Masyarakat.
- (2) Peraturan Menteri ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. persiapan;
- b. pelaksanaan;
- c. pelaporan hasil SKM;
- d. pemantauan dan evaluasi; dan
- e. pendanaan.