



# 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.

## BAB II PERSIAPAN

### Pasal 4

Sebelum melaksanakan SKM, UKPP harus melakukan persiapan melalui:

- a. penetapan pelaksana;
- b. penetapan metode dan teknik SKM;
- c. penyiapan bahan SKM;
- d. penetapan jumlah Responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data.

### Bagian Kesatu Penetapan Pelaksana

### Pasal 5

- (1) Penetapan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dapat dilakukan secara swakelola atau bekerja sama dengan Lembaga Lain.
- (2) Dalam hal penetapan pelaksana dilakukan secara swakelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1), UPP membentuk Tim SKM.
- (3) Tim SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. pengarah;
  - b. pelaksana; dan
  - c. sekretariat.
- (4) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b terdiri atas:
  - a. ketua; dan
  - b. anggota sebagai surveior paling banyak berjumlah 5 (lima) orang.
- (5) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c paling banyak berjumlah 3 (tiga) orang.

#### Pasal 6

- (1) Dalam hal penetapan pelaksana bekerja sama dengan Lembaga Lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), Lembaga Lain meliputi Badan Pusat Statistik, lembaga penelitian Perguruan Tinggi, atau lembaga survei yang memiliki pengalaman, reputasi, dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei.
- (2) UKPP harus melakukan perjanjian kerja sama dengan Lembaga Lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Bagian Kedua

#### Metode dan Teknik SKM

#### Pasal 7

- (1) Penetapan metode SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b dilakukan dengan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala *likert*.
- (2) Skala *likert* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap suatu jenis Pelayanan Publik.

#### Pasal 8

Penetapan teknik SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b dapat menggunakan:

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. kuesioner elektronik (*e-survei*);
- d. diskusi kelompok terfokus; atau
- e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Bagian Ketiga  
Penyiapan Bahan SKM

Pasal 9

- (1) Penyiapan bahan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c, dilakukan dengan penyusunan kuesioner.
- (2) Penyusunan kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan.
- (3) Kuesioner sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan format tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 10

- (1) Bentuk pilihan jawaban atas kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik dimulai dari sangat baik atau sangat puas sampai dengan tidak baik atau tidak puas.
- (2) Tingkat kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi kedalam 4 (empat) kategori meliputi:
  - a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
  - b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
  - c. baik, diberi nilai 3; atau
  - d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.
- (3) Dalam hal penilaian dilakukan terhadap unsur prosedur pelayanan publik, diberikan nilai persepsi:
  - a. 1 (tidak mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
  - b. 2 (kurang mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif;



- c. 3 (mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan; atau
- d. 4 (sangat mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan sangat jelas, mudah, sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### Bagian Keempat

#### Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data.

##### Pasal 11

- (1) Penetapan jumlah Responden sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d, dilakukan dengan menggunakan rumus dan tabel sampel Morgan dan Krejcie tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Rumus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan perhitungan:

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

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = 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) Lokasi dan waktu pengumpulan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d, dilakukan pada:
  - a. lokasi masing-masing unit kerja pelayanan publik pada waktu jam layanan sedang sibuk; dan
  - b. lingkungan perumahan penerima pelayanan publik pada saat Responden di rumah.

BAB III  
PELAKSANAAN

Bagian Kesatu  
Umum

Pasal 12

- (1) UKPP harus melaksanakan SKM secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) UKPP dapat melaksanakan SKM dengan menggunakan periode survei setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk memperoleh IKM.
- (4) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
  - a. pengumpulan data dan pengisian kuesioner;
  - b. pengolahan data;
  - c. analisis hasil SKM; dan
  - d. rencana tindak lanjut.
- (5) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas.

Bagian Kedua

Pengumpulan Data dan Pengisian Kuesioner

Pasal 13

- (1) Pengumpulan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (4) huruf a dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif dengan menanyakan kepada masyarakat mengenai unsur SKM.
- (2) Unsur SKM sebagaimana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. waktu penyelesaian;

- d. biaya atau tarif;
- e. produk spesifikasi jenis Pelayanan Publik;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
- i. prasarana dan sarana.

#### Pasal 14

- (1) Persyaratan sebagaimana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a berupa ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis.
- (2) Sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan.
- (3) Waktu penyelesaian sebagaimana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf c berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik.
- (4) Biaya atau tarif penyelesaian sebagaimana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf d berupa besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan sebagaimana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf e berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### Pasal 15

- (1) Kompetensi pelaksana sebagaimana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf f berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi

pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- (2) Perilaku pelaksana sebagaimana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf g berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- (3) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan perilaku pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diganti dengan unsur lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis daring.
- (4) Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf h berupa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (5) Prasarana dan sarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf i berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

#### Pasal 16

- (1) Pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (4) huruf a dapat dilakukan sendiri oleh Responden sebagai Penerima Pelayanan Publik atau pencacah melalui wawancara.
- (2) Dalam hal pengisian kuesioner dilakukan oleh pencacah melalui wawancara dapat dilakukan oleh UKPP atau Lembaga Lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1).

#### Bagian Ketiga

#### Pengolahan Data

#### Pasal 17

- (1) Berdasarkan pengumpulan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dilakukan pengolahan data sesuai dengan metode dan teknik SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dan Pasal 8.

- (2) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan metode tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Keempat  
Analisis Hasil SKM

Pasal 18

- (1) Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, dilakukan analisis hasil SKM.
- (2) Analisis hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat.

Pasal 19

- (1) Analisis univariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) untuk memaparkan hasil temuan tanpa memberikan kesimpulan.
- (2) Hasil temuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa data statistik yang dapat meliputi frekuensi distribusi, tabulasi data, dan presentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.
- (3) Analisis univariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*.

Pasal 20

- (1) Analisis bivariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.
- (2) Analisis bivariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menghasilkan hasil analisis secara kuantitatif dan kualitatif.

Bagian Kelima  
Rencana Tindak Lanjut

Pasal 21

- (1) Berdasarkan analisis hasil SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, UKPP harus menetapkan rencana tindak lanjut.
- (2) Rencana tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prioritas perbaikan dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.
- (3) Rencana tindak lanjut dengan prioritas perbaikan harus dilakukan dalam:
  - a. jangka pendek atau kurang dari 12 (dua belas) bulan;
  - b. jangka menengah atau lebih dari 12 (dua belas) bulan sampai dengan 24 (dua puluh empat) bulan; atau
  - c. jangka panjang atau lebih dari 24 (dua puluh empat) bulan.
- (4) Rencana tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disusun dengan format paling sedikit memuat prioritas unsur, program atau kegiatan, waktu, dan penanggung jawab.

Pasal 22

- (1) Rencana tindak lanjut, hasil, dan metode SKM harus dipublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang layanan, laman UKPP, media cetak, dan/atau media daring.
- (3) Publikasi pada ruang layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan format tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV  
PELAPORAN HASIL SKM

Pasal 23

- (1) Pimpinan UKPP harus menyusun laporan hasil SKM.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada unit kerja eselon I pembina UKPP.
- (3) Unit kerja eselon I pembina UKPP menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Menteri melalui Sekretaris Jenderal.
- (4) Menteri menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

Pasal 24

Laporan hasil SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 paling sedikit memuat:

- a. ringkasan eksekutif;
- b. pendahuluan;
- c. analisis; dan
- d. penutup.

Pasal 25

Ringkasan eksekutif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf a memuat ikhtisar dari keseluruhan isi laporan hasil SKM.

Pasal 26

- (1) Pendahuluan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf b paling sedikit memuat latar belakang masalah, tujuan, metode, tim, dan jadwal pelaksanaan.
- (2) Latar belakang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat berbagai hal penyebab munculnya permasalahan dalam pengukuran IKM ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

- (3) Tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.
- (4) Metode sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, jumlah Responden, jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- (5) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat keanggotaan pengarah, pelaksana, dan sekretariat.
- (6) Jadwal pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan SKM.

#### Pasal 27

- (1) Analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf c paling sedikit memuat data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis.
- (2) Hasil analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memberikan penjelasan mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan kelebihan pada setiap komponen yang diukur dan dapat dibandingkan dengan hasil SKM 2 (dua) tahun sebelumnya.

#### Pasal 28

- (1) Penutup sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf d memuat kesimpulan dan saran atau rekomendasi.
- (2) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat ikhtisar hasil SKM baik bersifat negatif maupun positif.
- (3) Saran atau rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat masukan perbaikan secara nyata pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.



BAB V  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 29

- (1) Pemantauan dan evaluasi hasil dan tindak lanjut SKM dilakukan oleh unit kerja eselon I pembina UKPP.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Pimpinan Unit kerja eselon I pembina UKPP menyampaikan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Menteri melalui Sekretaris Jenderal.

BAB VI  
PENDANAAN

Pasal 30

Pendanaan penyelenggaraan SKM dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 31

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1040), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 32

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 23 April 2018

MENTERI PERTANIAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMRAN SULAIMAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 7 Mei 2018

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA