

**LAPORAN ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 1, TAHUN 2016**

PENDAHULUAN

Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP), dituntut untuk terus memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanannya, dan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang BBP Mektan selenggarakan, dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kementerian Pertanian telah menerbitkan Peraturan Menteri Pertanian No.: 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Peraturan ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh UKPP lingkup Kementerian Pertanian baik itu keberhasilan ataupun kelemahan atau kekurangan dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan. Menggunakan Permentan No.78 tahun 2013 sebagai acuan, maka tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur yaitu melalui metode penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang datang secara langsung menggunakan pelayanan BBP Mektan. Pada kuesioner terdapat 14 unsur pelayanan yang akan dinilai oleh para pengguna pelayanan (Perpustakaan, informasi dan konsultasi, serta pengujian alat dan mesin pertanian) sebagai pelanggan.

PENGUKURAN IKM

Pengukuran IKM dilakukan secara berkala yaitu 2 semester. Pada tahun 2016 BBP Mektan telah melakukan pengukuran IKM pada semester 1 yaitu Januari - Juni 2016 sedangkan untuk semester 2 bulan Juli - November 2016 dilakukan selanjutnya. Penyebaran Kuesioner pada semester 1 tahun 2016 ini sebanyak 250 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 231 (92,4%). Data responden secara lengkap pada Semester 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	193	83,55
2	Perempuan	38	16,45
Total		231	100

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	60	14.72
2	26-35 tahun	49	25.77
3	36-45 tahun	50	29.45
4	46-55 tahun	67	27.61
5	56-65 tahun	5	2.45
Total		231	100

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD ke bawah	-	0.61
2	SLTP	3	0.61
3	SLTA	77	24.54
4	D1-D3-D4	14	3.68
5	S1	111	39.27
6	S1 ke atas	26	31.29
Total		231	100

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

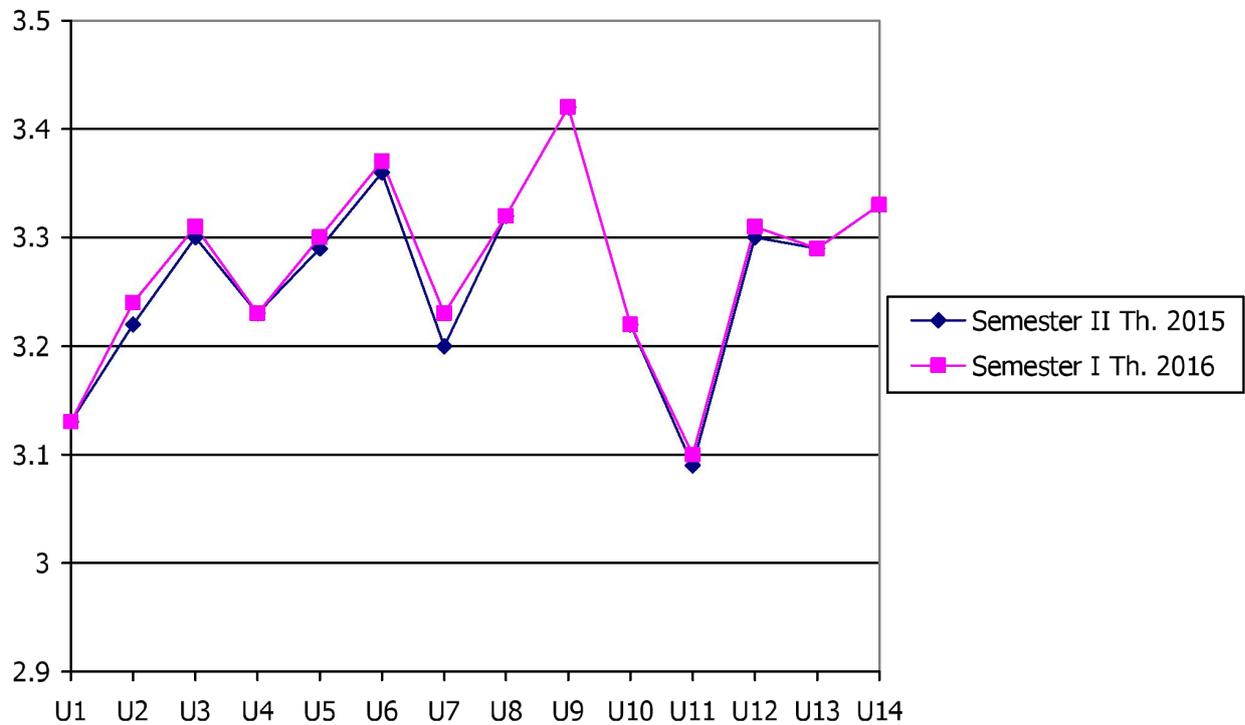
No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	80	55.83
2	Pegawai Swasta	7	7.36
3	Wiraswasta/Usahawan	32	6.13
4	Pelajar/Mahasiswa	71	17.18
5	Lainnya	41	13.50
Total		231	100

Setelah dilakukan penilaian tiap unsur pada kuesioner yang telah diisi oleh pengguna/ pengunjung maka hasil nilai Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh BBP Mektan pada semester 1 mendapat nilai internal konversi IKM **81,78** dengan katagori mutu pelayanan **A** yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan Sangat Baik (nilai interval konversi IKM 81,26 – 100,00)

Hasil penilaian dari unsur-unsur dalam kuesioner IKM pada Semester I tahun 2016, adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur Tahun 2016 Semester 1			
		Semester 2 Tahun 2015		Semester 1 Tahun 2016	
1	Prosedur Pelayanan (U1)	3,13	B	3,13	B
2	Persyaratan Pelayanan (U2)	3,22	B	3,24	B
3	Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)	3,30	SB	3,31	SB
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)	3,23	B	3,23	B
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)	3,29	SB	3,30	SB
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,36	SB	3,37	SB
7	Kecepatan Pelayanan (U7)	3,20	B	3,23	B
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)	3,32	SB	3,32	SB
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)	3,42	SB	3,42	SB
10	Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)	3,22	B	3,22	B
11	Kepastian Biaya Pelayanan (U11)	3,09	B	3,10	B
12	Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)	3,30	SB	3,31	SB
13	Kenyamanan Lingkungan (U13)	3,29	SB	3,29	SB
14	Keamanan Pelayanan (U14)	3,33	SB	3,33	SB
Nilai Indeks		3,26		3,27	
Nilai Konversi		81,57		81,78	
Mutu Pelayanan		A		A	

Jika dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester II tahun 2015, terdapat peningkatan kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di BBP Mektan.



Gambar 1. Grafik perbandingan nilai IKM BBP Mektan Semester II tahun 2015 dan nilai IKM Semester I 2016

TINDAK LANJUT ANALISIS PENGUKURAN IKM

Nilai IKM (sangat baik) tersebut merupakan rata-rata penilaian dari 14 unsur pelayanan, dan tentunya ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah. Nilai terendah dari Semester I tahun 2016 ini adalah pada komponen "Kepastian Biaya Pelayanan", namun sudah meningkat jika dibandingkan dengan nilai IKM pada Semester II tahun 2015. Berdasarkan pengamatan tim maka dapat dijelaskan bahwa, untuk poin pertanyaan "Kepastian Biaya Pelayanan", responden cenderung bingung dengan pertanyaan tersebut karena sekitar 90% responden merupakan pengguna layanan informasi & konsultasi; serta layanan perpustakaan yang sama sekali tidak ada biaya. Nilai terendah untuk unsur pelayanan komponen "Kepastian Biaya Pelayanan" dikarenakan bila dibandingkan dengan responden yang memerlukan informasi dan yang melakukan jasa layanan yang ada biayanya, jauh lebih banyak yang memerlukan informasi dari pada yang memerlukan jasa layanan yang diberlakukan tarif (biaya) dari keseluruhan kuisisioner yang dibagikan kepada para responden.

Sebagai tindak lanjut dari hasil IKM tersebut, maka telah dilakukan rapat koordinasi internal BBP Mektan dan disepakati untuk memperbaiki mutu pelayanan khususnya terhadap nilai pelayanan terendah. Untuk peningkatan mutu pelayanan akan diambil langkah-langkah, diantaranya yaitu :

- a. Peran petugas pengumpul data responden harus lebih ditingkatkan dalam memberikan informasi tentang cara pengisian kuesioner, agar responden mengerti dan memahami maksud dari pertanyaan yang ada pada kuesioner, sehingga responden mengisi sesuai harapan serta sesuai jenis layanan.
- b. Peningkatan keterampilan SDM pelayanan, melalui pertemuan, workshop atau lainnya tentang pengelolaan dan standar dalam memberikan pelayanan, serta penguasaan materi tentang berbagai layanan yang ada di BBP. Mektan.
- c. Meningkatkan sosialisasi pelayanan BBP Mektan kepada stake holder, sehingga stake holder lebih memahami jenis layanan sesuai yang mereka butuhkan.
- d. Membuat bagan alur proses pelayanan yang mudah dibaca dan dipahami serta dapat diakses melalui media komunikasi yang diterbitkan BBP Mektan.

Pengukuran IKM yang telah berjalan baik ini merupakan peran aktif masyarakat dalam memberikan feedback kepada BBP Mektan dan dapat dijadikan sebagai bahan membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi nantinya.