

**LAPORAN ANALISIS  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN  
SEMESTER 1, TAHUN 2017**

**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 2017 BBP Mektan telah melakukan pengukuran IKM pada semester 1 yaitu Januari - Juni 2017 sedangkan untuk semester 2 bulan Juli - November 2017 dilakukan selanjutnya. Penyebaran Kuesioner pada semester 1 tahun 2017 ini sebanyak 200 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 175 (87,5%). Data responden secara lengkap pada Semester 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	155	88,6
2	Perempuan	20	11,4
<b>Total</b>		<b>175</b>	<b>100</b>

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	88	50,3
2	26-35 tahun	25	14,3
3	36-45 tahun	26	14,8
4	46-55 tahun	24	13,7
5	56-65 tahun	12	3,8
<b>Total</b>		<b>175</b>	<b>100</b>

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD ke bawah	2	1,1
2	SLTP	8	4,6
3	SLTA	55	31,4
4	D1-D3-D4	13	7,4
5	S1	94	53,7
6	S1 ke atas	3	1,7
<b>Total</b>		<b>175</b>	<b>100</b>

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

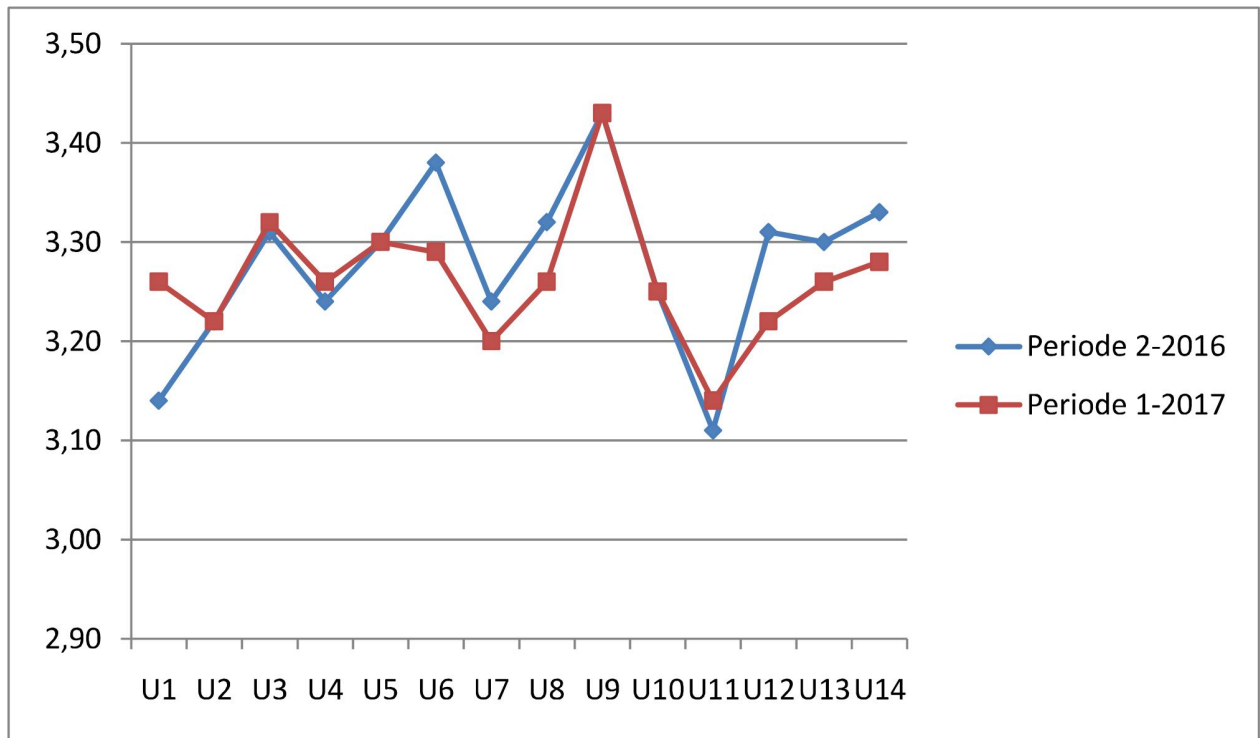
No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	17	9,7
2	Pegawai Swasta	16	9,1
3	Wiraswasta/Usahawan	37	21,2
4	Pelajar/Mahasiswa	79	45,1
5	Lainnya	26	14,9
<b>Total</b>		<b>175</b>	<b>100</b>

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 **81,62** dengan katagori mutu pelayanan **A** yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan Sangat Baik (nilai internak konversi IKM 81,26 – 100,00)

Hasil penilaian dari unsur-unsur dalam kuesioner IKM pada Semester I tahun 2017, adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 2 Tahun 2016		Semester 1 Tahun 2017	
1	Prosedur Pelayanan (U1)	<b>3,14</b>	<b>B</b>	<b>3,26</b>	<b>SB</b>
2	Persyaratan Pelayanan (U2)	3,22	B	3,22	B
3	Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)	<b>3,31</b>	<b>SB</b>	<b>3,32</b>	<b>SB</b>
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)	<b>3,24</b>	<b>B</b>	<b>3,26</b>	<b>SB</b>
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)	3,30	SB	3,30	SB
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,38	SB	3,29	SB
7	Kecepatan Pelayanan (U7)	3,24	B	3,20	B
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)	3,32	SB	3,26	SB
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)	3,43	SB	3,43	SB
10	Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)	3,25	B	3,25	B
11	Kepastian Biaya Pelayanan (U11)	<b>3,11</b>	<b>B</b>	<b>3,14</b>	<b>B</b>
12	Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)	3,31	SB	3,22	B
13	Kenyamanan Lingkungan (U13)	3,30	SB	3,26	SB
14	Keamanan Pelayanan (U14)	3,33	SB	3,28	SB
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,28</b>		<b>3,26</b>	
<b>Nilai Konversi</b>		<b>81,96</b>		<b>81,62</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>		<b>A</b>	

Jika dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 2 tahun 2016, secara keseluruhan terdapat penurunan kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di BBP Mektan. Walaupun untuk beberapa unsur layanan juga mengalami kenaikan kepuasan publik.



Gambar 1. Grafik perbandingan nilai IKM BBP Mektan Semester II tahun 2016 dan nilai IKM Semester I 2017

## **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 2017 ini adalah pada komponen "Kepastian Biaya Pelayanan", namun sudah meningkat jika dibandingkan dengan nilai IKM pada Semester II tahun 2016. Rendahnya nilai dari unsur layanan ini 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 kuesioner yang dibagikan kepada para responden.

Ada beberapa unsur layanan yang mengalami penurunan nilai lainnya meliputi : kemampuan petugas layanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Penurunan ini bisa disebabkan beberapa hal antara lain : adanya petugas layanan informasi baru yang belum sepenuhnya memahami jenis layanan yang ada di BBP mektan, adanya kegiatan internal BBP Mektan yang menyebabkan petugas informasi lebih focus dalam penyiapan kegiatan tersebut sehingga kadang membuat pengguna layanan menunggu, jasa layanan pengujian mengalami over load layanan sehingga layanan tidak sesuai jadwal, adanya pekerjaan fisik bangunan sehingga mengganggu kenyamanan pelanggan.

Selain unsur yang menurun ada beberapa unsur yang mengalami kenaikan nilai meliputi prosedur layanan, kejelasan petugas layanan, kedisiplinan petugas, dan kepastian biaya pelayanan. Kenaikan ini disebabkan adanya prosedur layanan yang sudah dipajang dan diinformasi secara jelas kepada pelanggan, petugas yang selalu responsif dan semangat untuk memberikan pelayanan, serta biaya pelayanan yang jelas sesuai peraturan yang ada.

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 serta yang mengalami penurunan nilai. Untuk peningkatan mutu pelayanan akan diambil langkah-langkah, diantaranya yaitu :

- a. Lebih ditekankan lagi agar petugas dalam memberikan layanan informasi lebih ditingkatkan lagi kinerjanya, walalupun banyak kegiatan internal balai, kepuasan pelanggan adalah yang utama. Khusus petugas layanan informasi yang baru harus selalu diberikan bimbingan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, serta memahami prosedur dan persyaratan pelayanan.
- 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. Khusus untuk layanan jasa layanan pengujian yang melebihi kapasitas, perlu dievaluasi tentang pembatasan layanan pengujian atau revisi dana PNBPN untuk layanan jasa pengujian.

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. Selain itu, diharapkan dapat tercapai sasaran Indeks kepuasan masyarakat yang meliputi : Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; serta tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.