

**LAPORAN ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 1, TAHUN 2018**

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.: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Pertanian. Peraturan ini merupakan peraturan penyempurnaan dari Peraturan Menteri Pertanian No.: 78/Permentan/OT.140/8/2013.

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 Peraturan Menteri PANRB No.14 tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pertanian No.: 19/Permentan/OT.080/4/2018 sebagai Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur yaitu melalui metode penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang datang secara langsung menggunakan pelayanan BBP Mektan. Pada kuesioner terdapat 9 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 2018 BBP Mektan telah melakukan pengukuran IKM pada semester 1 yaitu Januari - Juni 2018 sedangkan untuk semester 2 bulan Juli - Desember 2018 dilakukan selanjutnya. Penyebaran Kuesioner pada semester 1 tahun 2018 ini sebanyak 150 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 83 (55,33%). Data responden secara lengkap pada Semester 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	50	60,24
2	Perempuan	33	39,76
Total		83	100

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	72	80,72
2	26-35 tahun	3	7,23
3	36-45 tahun	3	6,03
4	46-55 tahun	4	4,82
5	56-65 tahun	1	1,20
Total		83	100

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD ke bawah	0	0
2	SLTP	1	1,21
3	SLTA	24	26,50
4	D1-D3-D4	6	4,82
5	S1	51	66,26
6	S1 ke atas	1	1,21
Total		83	100

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	1	1,2
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	27	32,53
5	WIRUSAHA	55	66,27
6	Lainnya	0	0
Total		83	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 **83,36** dengan katagori mutu pelayanan B yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan Baik (nilai internal konversi IKM 76,61 – 88,30).

Hasil penilaian dari unsur-unsur dalam kuesioner IKM pada Semester I tahun 2018, adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	
		Semester 1 Tahun 2018	
1	Persyaratan (U1)	3,25	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,29	B
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3,16	B
4	Biaya/Tarif (U4)	3,34	B
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,14	B
6	Kompetensi pelaksanaan (U6)	3,35	B
7	Perilaku pelaksana (U7)	3,48	B
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,43	B
9	Sarana dan prasarana (U9)	3,59	B
Nilai Indeks		3,33	
Nilai Konversi		83,36	
Mutu Pelayanan		B	

Dari hasil pengukuran IKM pada semester 1 tahun 2018, dengan 9 unsur yang ada nilai mutu pelayanan rata – rata baik (B). Dimana nilai indeks interval (3,0644 – 3,532) termasuk kinerja unit pelayanan baik.

Nilai mutu pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pertanian No.: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Pertanian dan Peraturan Menteri PANRB No.14 tahun 2017 sebagai Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kienerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53424 – 3,532	88,31 – 100	A	Sangat Baik

TINDAK LANJUT ANALISIS PENGUKURAN IKM

Nilai IKM (baik) tersebut merupakan rata-rata penilaian dari 9 unsur pelayanan, dan tentunya ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah. Nilai terendah dari Semester I tahun 2018 ini adalah pada komponen "Produk Spesifikasi Jenis Layanan". Pada unsur pelayanan U5 yaitu pada produk spesifikasi jenis layanan, responden menilai pada waktu pelayanan pengujian alat dan mesin pertanian yang diberikan kurang spesifik sehingga responden merasa kurang paham. Untuk U9 yaitu pada komponen sarana dan prasarana nilai indeksinya paling tinggi diantara unsur lainnya, dimana responden merasa sarana dan prasarana yang ada di BBP Mekanisasi Pertanian sudah makin membaik dan nyaman.

Responden yang datang dan mengisi form kuesioner yang dibagikan hanya 83 responden, 50 laki-laki (60,24%) dan 33 perempuan (39,76%) dari 150 kuesioner yang disebar ke responden. Umur responden yang datang sebanyak 80,72% merupakan umur yang produktif yaitu 15 – 25 tahun. Mereka adalah mahasiswa dan anak SMU/SMA yang sedang melakukan magang/PKL dan berkunjung untuk studi banding. Namun ada juga yang datang dan sudah berumur diatas 65 tahun yaitu 1 orang (1,20%). Pekerjaan responden 66,27 % (55 orang) berasal dari wirausaha, 32,53 (27 orang) swasta dan 1,2% dari PNS. Pekerjaan responden kebanyakan dari wirausaha yang artinya banyak dari pihak swasta yang mau bekerja sama. Untuk responden yang pekerjaannya PNS hanya 1,2%. sebagian besar responden tidak mengembalikan kuesioner tersebut, atau responden langsung datang

ke orang yang mau ditemui sehingga lolos dari pemberian kuesioner. Karena banyak tamu yang datang ke BBP Mektan dari instansi pemerintah.

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. 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 harus selalu diberikan bimbingan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, serta memahami prosedur dan persyaratan pelayanan.
- b. Setiap tamu harus melewati petugas informasi dahulu untuk melapor sebelum ketemu seseorang yang dituju, agar bisa diketahui data tentang pengunjung layanan BBP Mektan.
- c. 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.
- d. 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.