

LAPORAN ANALISIS
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 1, TAHUN 2020

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 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 langsung menggunakan pelayanan BBP Mektan. Pada kuesioner terdapat 9 unsur pelayanan yang akan dinilai oleh para pengguna pelayanan dari eksternal BBP Mektan (layanan diseminasi : informasi dan konsultasi, perpustakaan, kunjungan, PKL/magang/bimtek/pelatihan serta layanan pengujian alat dan mesin pertanian) sebagai pelanggan.

Metodologi SKM

Pelaksanaan kegiatan *Survey* SKM BBP Mektan dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan terbagi menjadi dua semester pada Tahun 2020. Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert* yang terdiri dari 9 unsur layanan. Responden ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan yang ada di BBP Mektan. Pengisian kuesioner dan analisis data menggunakan aplikasi layanan SKM online melalui : <http://ikm.pertanian.go.id/?u=H05>

Pengukuran dan Analisis Data SKM

Pengukuran SKM BBP Mektan tahun 2020 dilakukan secara berkala 2 semester, yaitu semester 1 untuk bulan Januari - Juni 2020 sedangkan untuk semester 2 bulan Juli - Desember 2020. Jumlah responden pada semester 1 tahun 2020 ini sebanyak 174 responden pengguna layanan lingkup BBP Mektan. Data responden secara lengkap pada Semester 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	110	63.22
2	Perempuan	64	36.78
Total		174	100

Tabel 2. Data responden berdasarkan usia

No	Umur	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	11	6.32
2	21-30 tahun	53	30.46
3	31-40 tahun	63	36.21
4	41-50 tahun	30	17.24
5	Diatas 51 tahun	17	9.77
Total		174	100

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD kebawah	0	0
2	SLTP	2	1.15
3	SLTA	26	14.95
4	D3	11	6.32
5	S1	124	71.26
6	S2 ke atas	11	6.32
Total		174	100

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	8	4.60
2	Pegawai Swasta	66	37.93
3	Wiraswasta/usahawan	29	16.67
4	Pelajar/mahasiswa	31	17.82
5	lainnya	40	22.98
Total		174	100

Berdasarkan hasil analisis perhitungan IKM terhadap kedua layanan (diseminasi dan pengujian alsintan) tersebut untuk semester 1 tahun 2020 dibandingkan analisis perhitungan semester 2 tahun 2019, maka hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil pengukuran per unsur layanan semester 2, 2019 dan semester 1, 2020

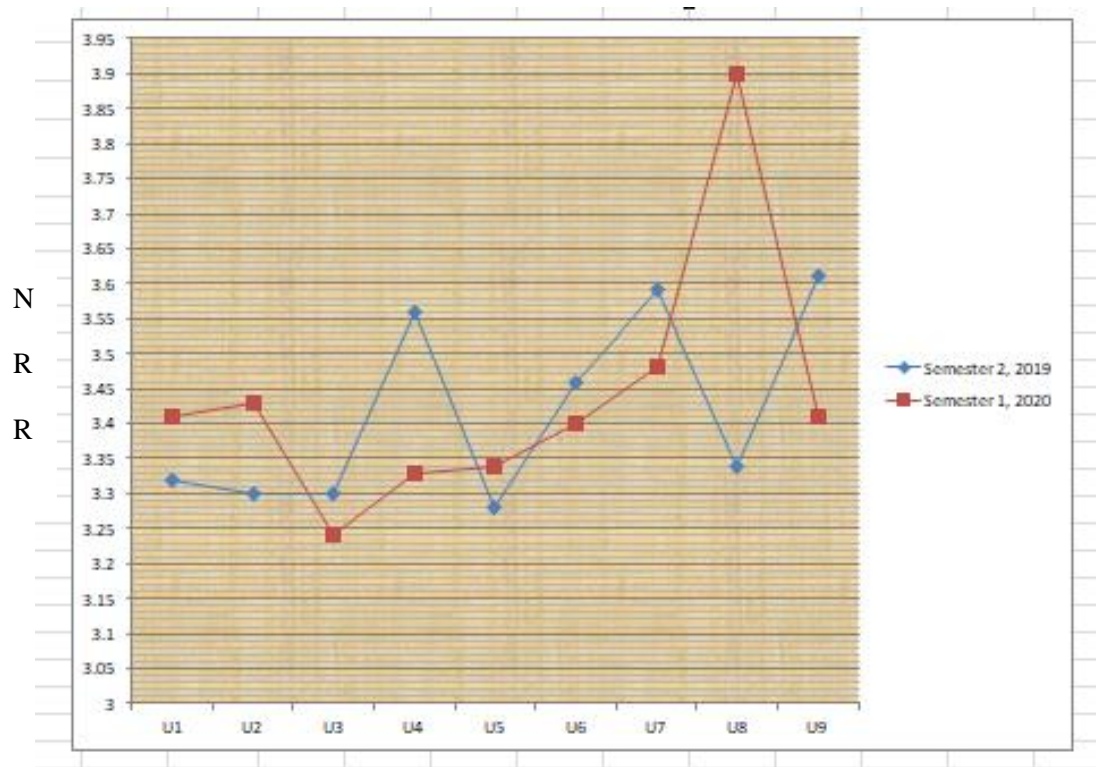
No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 2 Tahun 2019		Semester 1 Tahun 2020	
1	Persyaratan (U1)	3.32	B	3.41	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3.30	B	3.43	B
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3.30	B	3.24	B
4	Biaya/Tarif (U4)	3.56	A	3.33	B
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.28	B	3.34	B
6	Kompetensi pelaksana (U6)	3.46	B	3.40	B
7	Perilaku pelaksana (U7)	3.59	A	3.48	B
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3.34	B	3.90	A
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.61	A	3.41	B
Nilai Indeks		3.42		3.44	
Nilai Konversi		85.38		85.93	
Mutu Pelayanan		B		B	

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan di BBP Mektan mengalami kenaikan dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 2 tahun 2019, yaitu dari 85,38 menjadi 85,93 dalam kategori baik, walaupun beberapa unsur layanan mengalami penurunan nilai.

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 6. 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	3,533 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik



Gambar 1. Grafik perbandingan nilai IKM BBP Mektan Semester 2, 2019 dan Semester 1, 2020

Berdasarkan hasil analisis IKM, maka akan dilakukan evaluasi terhadap unsur layanan yang mengalami penurunan. Nilai yang mengalami penurunan pada Semester 1 tahun 2020 dibandingkan semester 2 tahun 2019 ini adalah pada komponen "**Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7) dan Sarana dan Prasarana (U9)**". Sedangkan 4 unsur layanan lainnya telah mengalami kenaikan sehingga perlu dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi.

Unsur layanan terendah pada semester 1, 2020 ada pada unsur Waktu Penyelesaian (U3) dan unsur layanan tertinggi pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).

Berdasarkan analisis internal BBP Mektan maka penyebab penurunan nilai dikarenakan :

- a) Adanya wabah pandemi corona sehingga menghambat waktu layanan serta permohonan layanan pengujian melebihi kapasitas, b) informasi tentang biaya layanan belum diinformasikan secara terbuka di gedung utama yang baru selesai dibangun, c) adanya jadwal WFH bagi sebagian besar petugas layanan sehingga layanan dikantor tidak berjalan secara optimal karena yang standby hanya petugas jaga/ sesuai jadwal piket, serta d) adanya pembangunan gedung utama BBP Mektan sehingga sarana dan prasarana belum tersedia secara lengkap.

Upaya Tindak Lanjut

Tindak lanjut dari hasil SKM tersebut, maka perlu segera dievaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan khususnya terhadap nilai pelayanan terendah dan yang mengalami penurunan. Untuk peningkatan mutu pelayanan akan diambil langkah-langkah, meliputi :

- a. Layanan pengujian tetap dilaksanakan walaupun dalam kondisi pandemi corona dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.
- b. Saat laboratorium pengujian alsintan melebihi kapasitas pihak lab pengujian alsintan menyarankan agar pemohon uji bisa mengajukan layanan pengujian ke laboratorium lainnya selain BBP Mektan, yang telah ditunjuk oleh Kementan. Jumlah alsin yang diuji sampai dengan 30 Juni 2020 sebanyak 122 unit.
- c. Biaya/ tarif layanan harus selalu disosialisasikan dan diinformasikan secara jelas melalui berbagai media dan ruang layanan, khususnya biaya untuk layanan pengujian sesuai dengan PP nomor 35 tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan gratis untuk layanan lainnya.
- d. Dalam memberikan layanan dilakukan oleh petugas sesuai bidang kompetensinya dan bidang tugasnya dengan mengikuti prosedur/ SOP yang telah ditetapkan sehingga pengguna layanan mendapatkan hasil sesuai harapan.
- e. Meningkatkan kompetensi petugas layanan melalui kegiatan bimtek/ workshop
- f. Melengkapi sarana dan prasarana khususnya pada gedung utama untuk mendukung layanan publik di BBP mektan

Penutup

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.