

LAPORAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ATAS PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN SEMESTER 1, TAHUN 2022

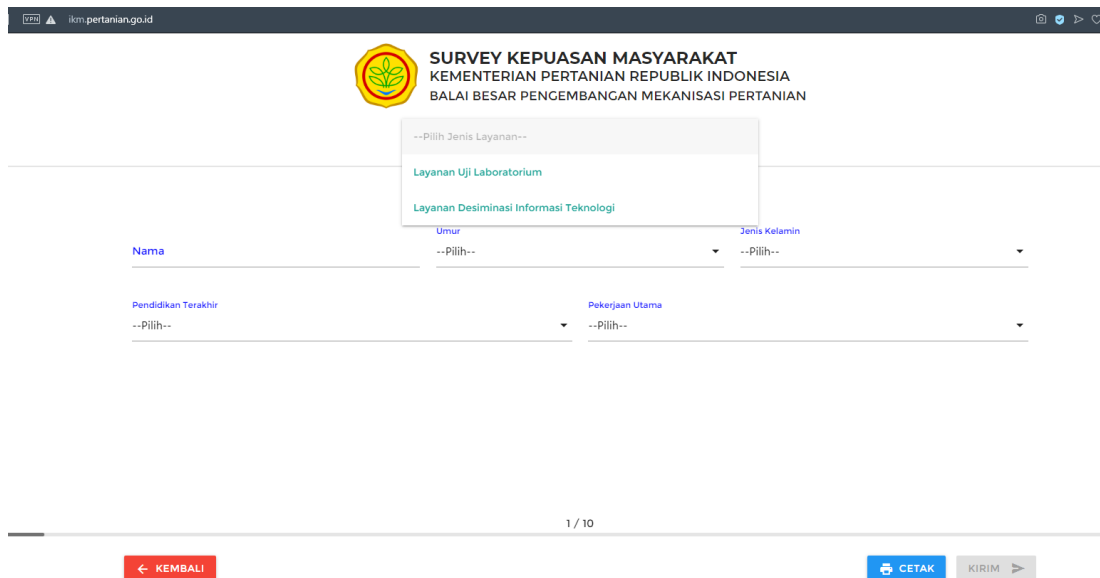
I. Pendahuluan

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 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 (Unit Kerja Pelayanan Publik) 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur yaitu melalui metode penyebaran kuesioner kepada *stakeholder's* yang datang secara langsung ataupun tidak langsung menggunakan pelayanan BBP Mektan. Pada kuesioner terdapat 9 unsur pelayanan yang akan dinilai oleh para pengguna pelayanan dari eksternal BBP Mektan meliputi: **Layanan Diseminasi Informasi Teknologi** yang terdiri dari layanan informasi dan konsultasi, perpustakaan, kunjungan, PKL/magang/bimtek/pelatihan serta **Layanan Pengujian Alat dan Mesin Pertanian**.

II. Metodologi SKM

Pelaksanaan kegiatan *Survey* SKM BBP Mektan dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan terbagi menjadi dua semester pada Tahun 2022. 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>



Gambar 1. Tampilan aplikasi layanan Survei Kepuasan Masyarakat *online*

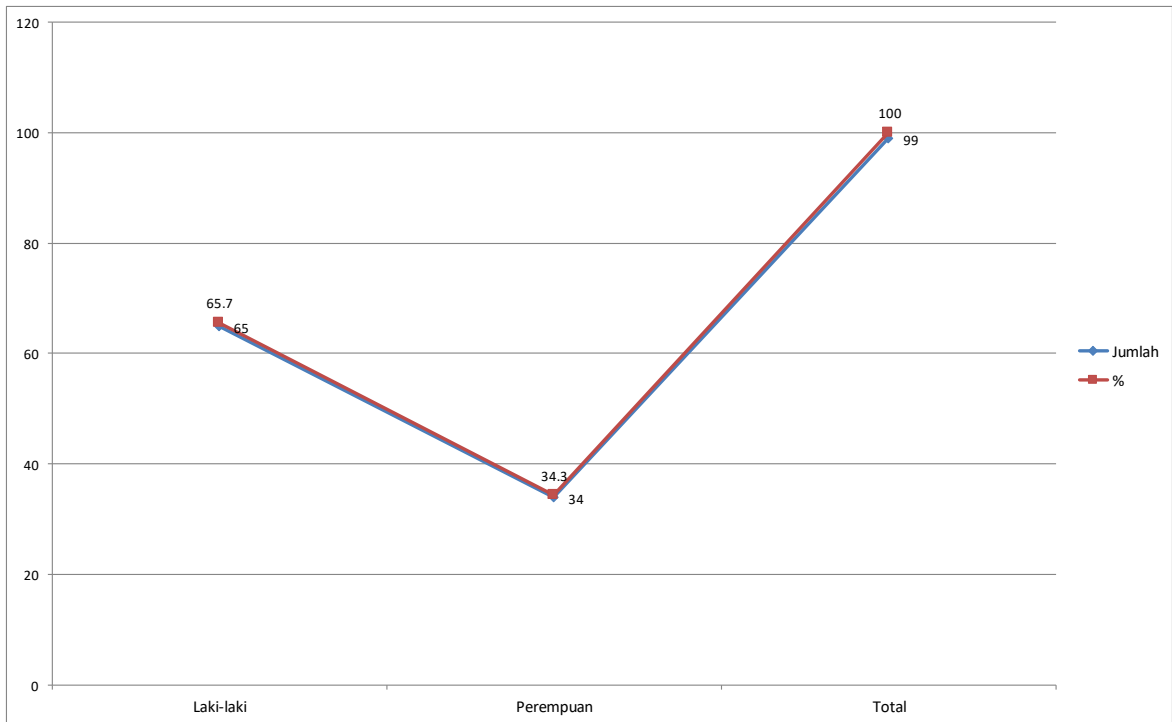
III. Pengukuran dan Analisis Data SKM

Pengukuran SKM BBP Mektan tahun 2022 dilakukan secara berkala 3 bulan sekali, yaitu bulan Maret, Juni, Oktober dan Desember 2022. 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut:

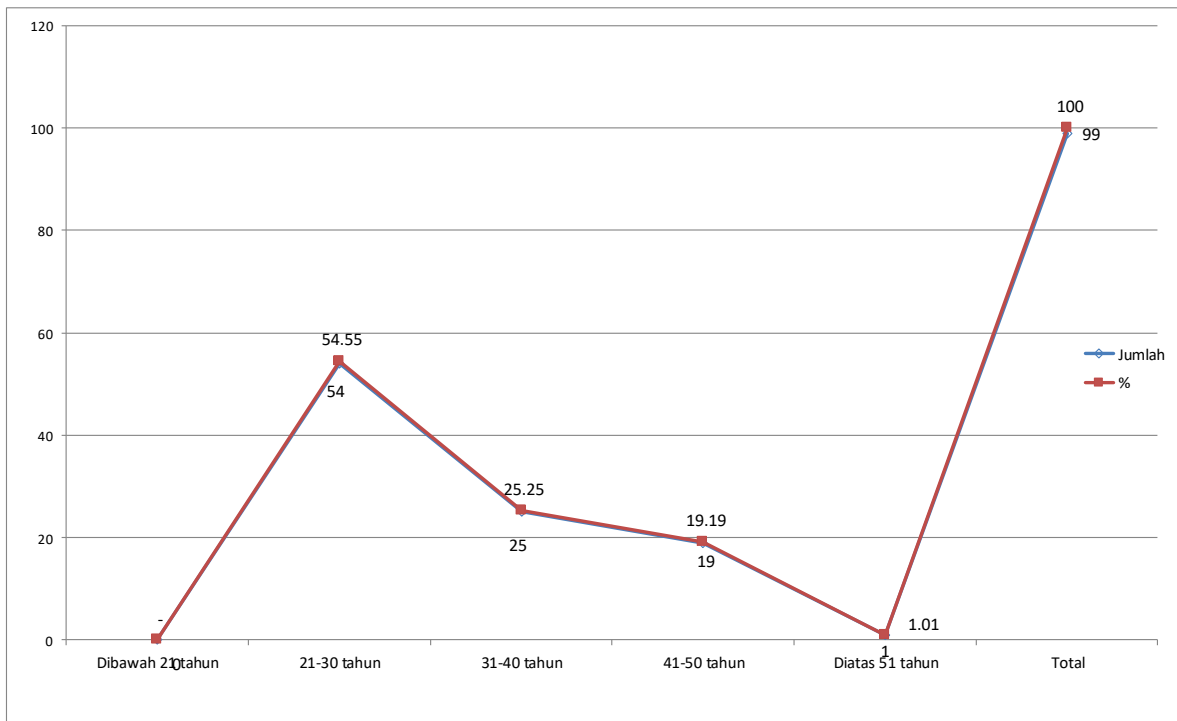
Tabel 1. Nilai Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja 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

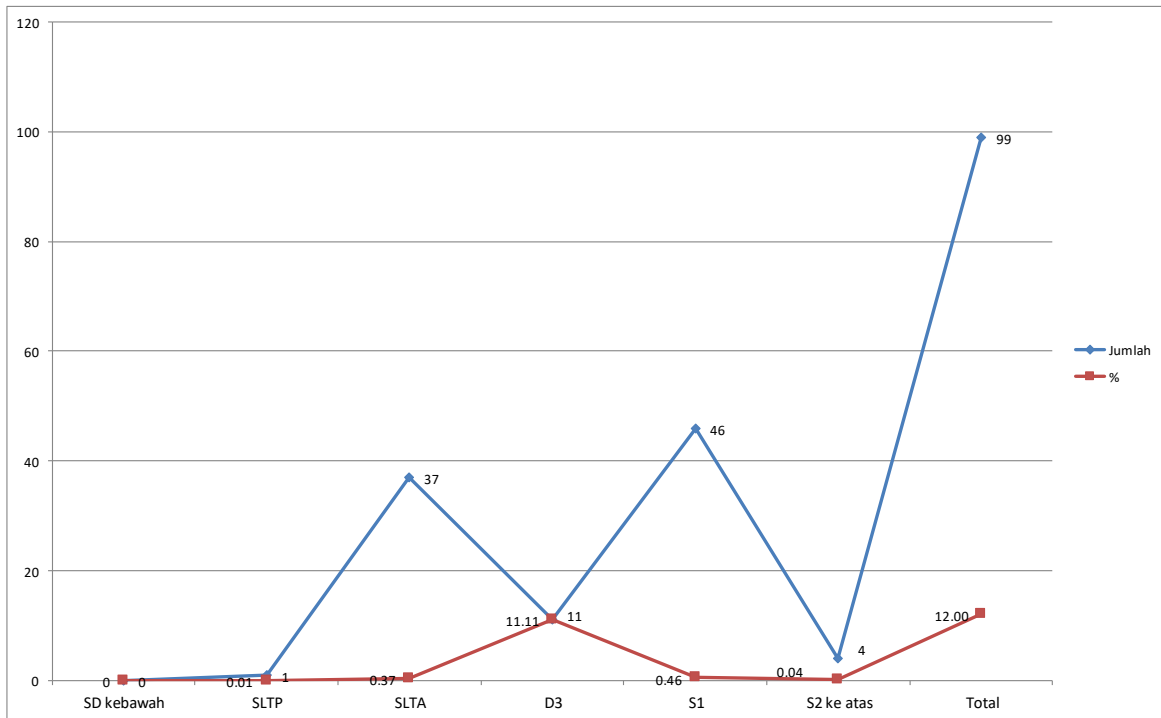
Jumlah responden pada semester 1 tahun 2022, dari bulan Januari – Juni 2022 ada sebanyak 99 responden pengguna layanan lingkup BBP Mektan. Data responden secara lengkap pada Triwuan 1, tahun 2022 sebagai berikut:



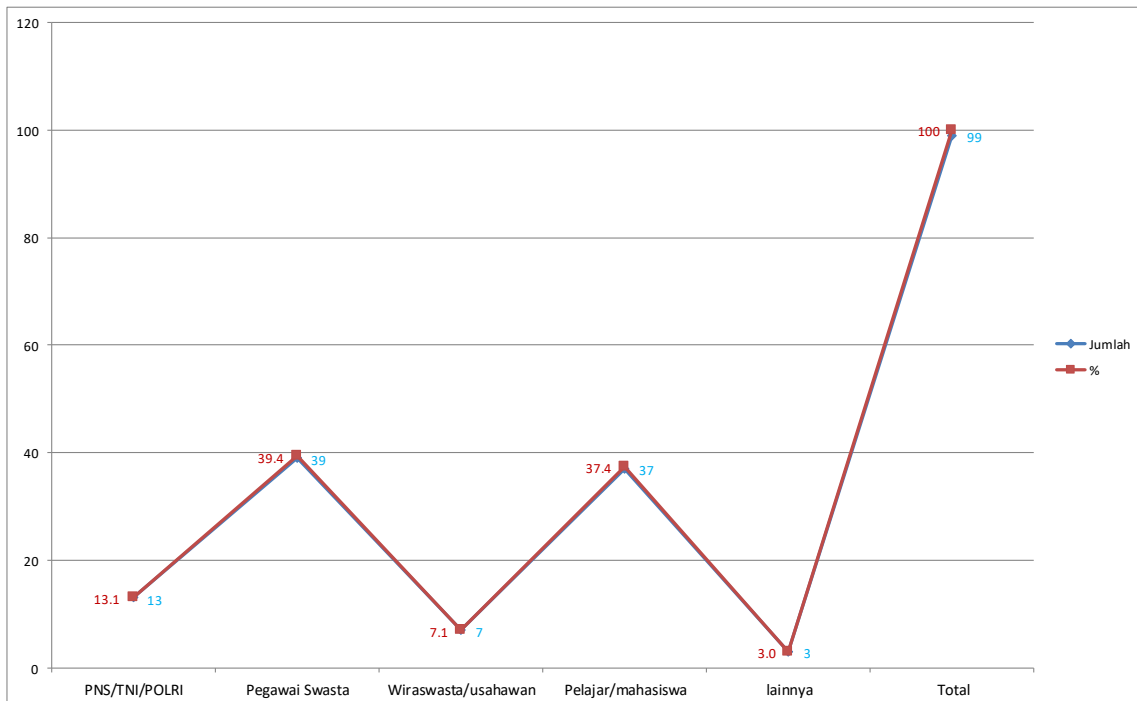
Grafik 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin



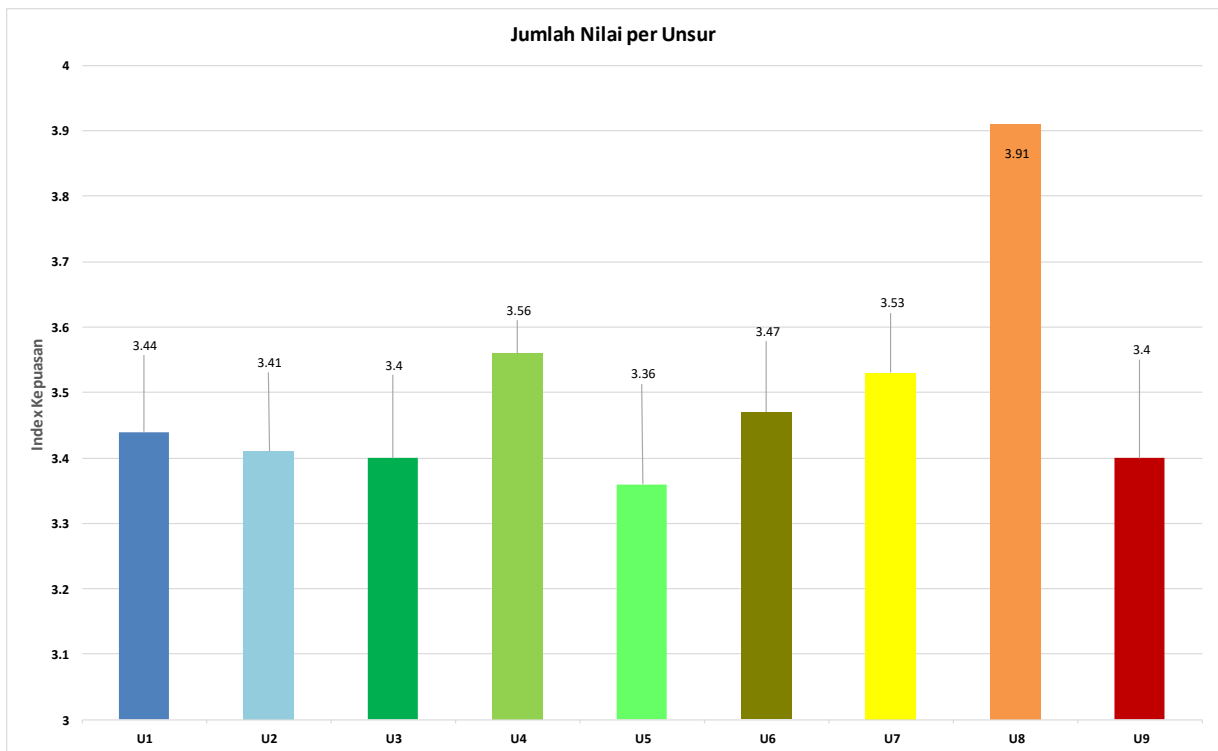
Grafik 2. Data responden berdasarkan usia



Grafik 3. Data responden berdasarkan pendidikan



Grafik 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

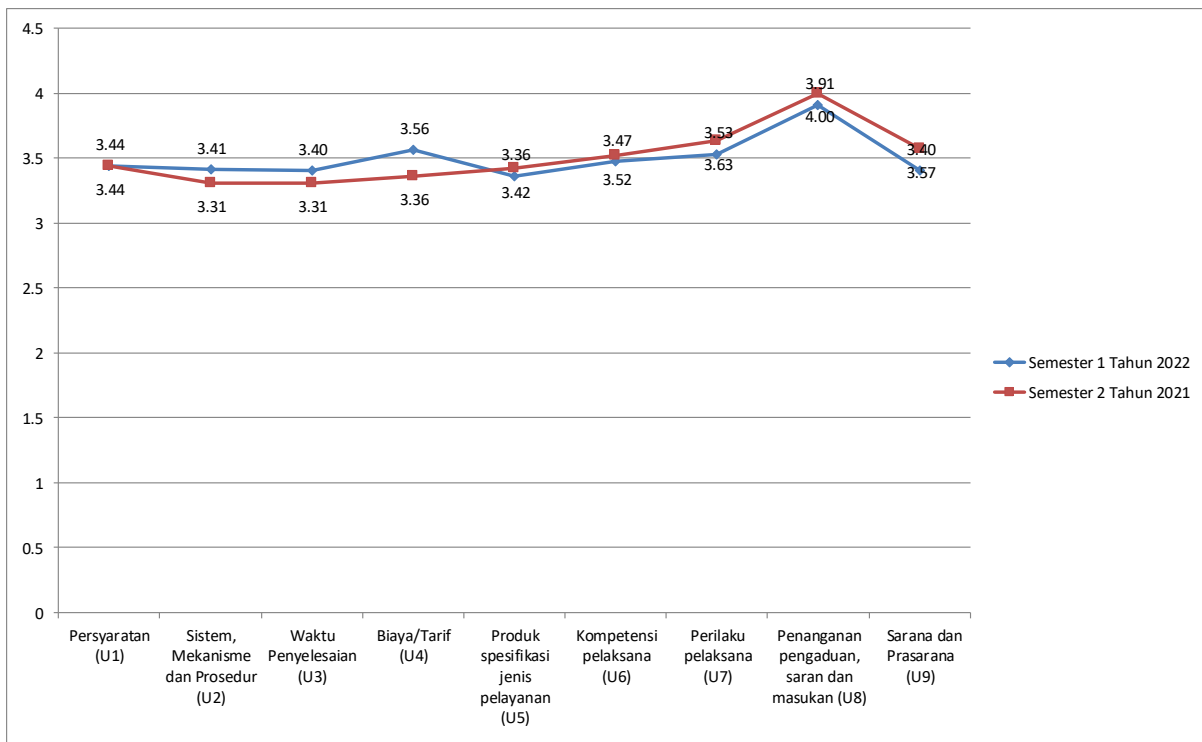


Grafik 5. Jumlah Nilai Per Unsur Semester 1, 2022

Hasil analisis perhitungan IKM terhadap kedua layanan (diseminasi dan pengujian alsintan) tersebut untuk semester 2 tahun 2021 dibandingkan analisis perhitungan semester 1 tahun 2022, hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil pengukuran per unsur layanan Semester 2 tahun 2021 dan Semester 1 tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 2 Tahun 2021		Semester 1 Tahun 2022	
1.	Persyaratan (U1)	3,40	B	3.44	B
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,31	B	3.41	B
3.	Waktu Penyelesaian (U3)	3,33	B	3.40	B
4.	Biaya/Tarif (U4)	3,84	A	3.56	A
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,36	B	3.36	B
6.	Kompetensi pelaksana (U6)	3,39	A	3.47	B
7.	Perilaku pelaksana (U7)	3,44	B	3.53	A
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,94	A	3.91	A
9.	Sarana dan Prasarana (U9)	3,34	B	3.40	B
Nilai Indeks		3.48		3.49	
Nilai Konversi		87,08		87.48	
Mutu Pelayanan		B		B	



Grafik 6. Grafik perbandingan nilai rata-rata per unsur IKM BBP Mektan pada semester 2 tahun 2021 dan semester 1 2022

Dari tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan di semester 1 tahun 2022 di BBP Mektan secara keseluruhan mengalami kenaikan dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 2 tahun 2021 dari 87,08 menjadi 87,48 dan masih dalam kategori **baik**. Dari 9 unsur layanan, ada 2 unsur yang mengalami penurunan nilai dan 7 unsur layanan mengalami kenaikan nilai. Nilai 2 unsur yang turun jika dibandingkan dengan nilai unsur yang sama pada triwulan ke 2 tahun 2021 tidak terlalu signifikan karena masih dalam katagori **sangat baik**.

Berdasarkan hasil analisis IKM, maka akan dilakukan evaluasi terhadap unsur layanan yang mengalami penurunan. Nilai yang mengalami penurunan pada semester 1 tahun 2022 dibandingkan semester 2 tahun 2021 ini masing-masing pada unsur: Biaya/Tarif (U4), dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).

Sedangkan 7 unsur layanan yang mengalami kenaikan masing-masing adalah: Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Kompetensi pelaksana (U6), dan Sarana dan Prasarana (U9). Sedangkan untuk Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) mempunyai nilai sama yaitu 3.36 (semester 2 th 2021 dan semester1 Thun 2022).

Adapun unsur layanan terendah pada semester 1 tahun 2022 ada pada unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai **3.36**. Sedangkan nilai tertinggi untuk semester 2 tahun 2022 ini pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai **3.91**.

Berdasarkan evaluasi internal BBP Mektan, penyebab penurunan terhadap 4 unsur nilai yang mengalami penurunan dikarenakan:

1. Untuk nilai unsur Biaya/tarif (4), memang lebih rendah jika dibandingkan dengan nilai pada semester 2 tahun 2021, namun perbedaan nilai yang sebesar 0.28 lebih disebabkan dengan adanya pembatasan WFO (*work from office*) bagi pegawai (ASN) BBP Mektan karena dengan adanya pandemik covid 19. Sehingga pelayanan informasi tentang biaya/tarif tersebut ada yang tertunda sampai ke masyarakat karena terbatasnya petugas pelayanan.
2. Sedangkan pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (8) dikarenakan adanya beberapa petugas mengalami sakit yang disebabkan covid 19 sehingga mengalami masa penundaan pengerjaan.

Upaya Tindak Lanjut yang akan dilakukan

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:

1. Lebih mensosialisasikan dan menjelaskan secara detail benar terhadap pemohon uji agar informasi tentang persyaratan layanan berupa biaya/tarif dapat tersampaikan dengan benar (akurat dan dapat dipercaya).
2. Diperlukan peningkatan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada kepada pemohon informasi.
3. Tetap menerapkan pengawasan pelaksanaan proses kepada petugas layanan dalam mencegah perkembangan covid sehingga penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan tetap prima dalam memberikan layanan.
4. Perlunya dukungan dari pimpinan untuk turut menampung dan membantu merealisasikan penggantian sarana dan prasarana pelayanan yang sudah untuk dilakukan penggantian (peremajaan) dari sarana dan prasarana yang sudah ada, sehingga diperoleh proses pelayanan kepada masyarakat dengan hasil optimal.

Penutup

Pengukuran IKM yang telah berjalan baik ini merupakan peran aktif masyarakat dalam memberikan saran dan kritik (*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 (IKM) yang meliputi : Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, demikian juga dengan sarana dan prasarananya 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. Kepedulian dan pengawasan pimpinan unit kerja tetap diperlukan.