

LAPORAN ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 2, TAHUN 2016

PENDAHULUAN

Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian sebagai UKPP, dituntut untuk terus memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanannya, dan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang kita 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 dan semester 2 bulan Juli-Desember 2016. Penyebaran Kuesioner pada semester 2 sebanyak 250 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 148 (59,2%). Data responden secara lengkap pada Semester 2 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	115	
2	Perempuan	33	
Total		148	

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	64	43.24
2	26-35 tahun	22	14.87
3	36-45 tahun	31	20.95
4	46-55 tahun	25	16.89
5	56-65 tahun	6	4.05
Total		148	100

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD ke bawah	2	1.35
2	SLTP	7	4.73
3	SLTA	46	31.08
4	D1-D3-D4	8	5.41
5	S1	77	52.03
6	S1 ke atas	8	5.40
Total		148	100

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	44	29,73
2	Pegawai Swasta	10	6.76
3	Wiraswasta/Usahawan	9	6.08
4	Pelajar/Mahasiswa	55	37.16
5	Lainnya	30	20.27
Total		148	100

Setelah dilakukan pengukuran terhadap kuesioner dari pelanggan yang mengisi maka hasil nilai Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh BBP Mektan pada semester 2 mendapat nilai Sangat Baik (A).

Semester 1 tahun 2016 disebarakan 250 kuesioner dan kembali sebanyak 236 (94,4 %), dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pelanggan atas mutu pelayanan menjadi sangat baik (A). Data responden secara lengkap pada Semester 2 adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	115	77.70
2	Perempuan	33	22.30
Total		148	100

Tabel 6. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	64	43,24
2	26-35 tahun	22	14.87
3	36-45 tahun	31	20.95
4	46-55 tahun	25	16.89
5	56-65 tahun	6	4.05
Total		148	100

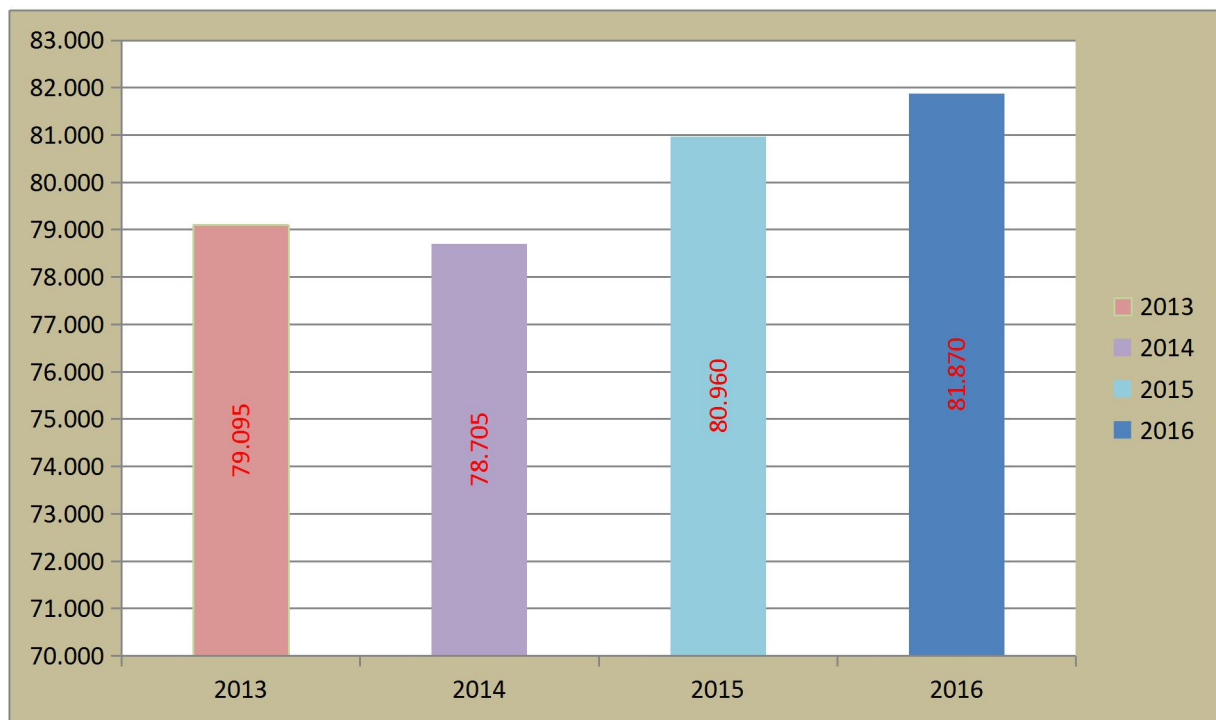
Unsur-unsur yang dinilai dalam kuesioner IKM pada Semester 1 dan 2 tahun 2016, adalah :

Tabel 7. Nilai IKM semester 1 dan 2 tahun 2016

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur Tahun 2016			
		Semester 1		Semester 2	
1	Prosedur Pelayanan (U1)	3,13	B	3,14	B
2	Persyaratan Pelayanan (U2)	3,24	B	3,24	B
3	Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)	3,31	SB	3,31	SB
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)	3,23	B	3,24	B
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)	3,30	SB	3,30	SB
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,37	SB	3,38	SB
7	Kecepatan Pelayanan (U7)	3,23	B	3,34	SB
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)	3,32	SB	3,32	SB
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)	3,42	SB	3,43	SB
10	Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)	3,22	B	3,25	B

11	Kepastian Biaya Pelayanan (U11)	3,10	B	3,11	B
12	Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)	3,31	SB	3,31	SB
13	Kenyamanan Lingkungan (U13)	3,29	SB	3,30	SB
14	Keamanan Pelayanan (U14)	3,33	SB	3,33	SB
Nilai Indeks		3,27		3,28	
Nilai Konversi		81,78		81,96	
Mutu Pelayanan		A		A	

Jika dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada tahun 2013, 2014, 2015 dan 2016 terdapat peningkatan kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di BBP Mektan. Peningkatan penilaian IKM pada tahun 2016 ini, juga merupakan yang tertinggi selama 4 tahun terakhir.



Gambar 1. Grafik perbandingan nilai IKM BBP Mektan tahun 2013-2016

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 2 tahun 2016 ini adalah pada komponen "Kepastian Biaya Pelayanan". Berdasarkan pengamatan tim dan diskusi dengan mengambil sampel responden maka dapat dijelaskan bahwa, untuk poin pertanyaan "Kepastian Biaya Pelayanan", responden cenderung bingung dengan pertanyaan tersebut karena 90% responden merupakan pengguna layanan informasi & konsultasi; serta layanan perpustakaan, dimana layanan tersebut tidak dikenakan biaya alias gratis. Mereka cenderung heran setelah mengisi kenapa layanan secara gratis tapi ada pertanyaan tentang biaya pelayanan. Kecuali untuk biaya pelayanan pengujian alsintan, sudah sesuai dengan standar PNBP Pengujian.

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 agar responden mengerti dan memahami maksud dari pertanyaan yang ada pada kuesioner, sehingga responden mengisi sesuai harapan.
- b. Meningkatkan sosialisasi pelayanan BBP Mektan kepada stake holder, sehingga stake holder lebih memahami jenis layanan sesuai yang mereka butuhkan.
- c. 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 ke BBP Mektan dan dapat dijadikan sebagai bahan membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.