

**LAPORAN ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 2, 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 lembar kuesioner kepada pelanggan yang datang secara langsung menggunakan pelayanan BBP Mektan. Pada lembar 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 bulan Januari - Juni 2017 dan semester 2, bulan Juli – bulan Desember 2017. Penyebaran lembar kuesioner pada semester 2 tahun 2017 ini sebanyak 58 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 58 (100%). Data responden secara lengkap pada Semester 2 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	42	72,4
2	Perempuan	16	27,6
Total		58	100

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	16	27,59
2	26-35 tahun	8	13,79
3	36-45 tahun	19	32,76
4	46-55 tahun	8	13,79
5	56-65 tahun	7	12,07
Total		58	100

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
Total		175	100

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
Total		175	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 2 mendapat nilai internal konversi IKM **82,67** dengan katagori mutu pelayanan **A** yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan masih dalam batasan penilaian Sangat Baik (nilai internal konversi IKM 81,26 – 100,00).

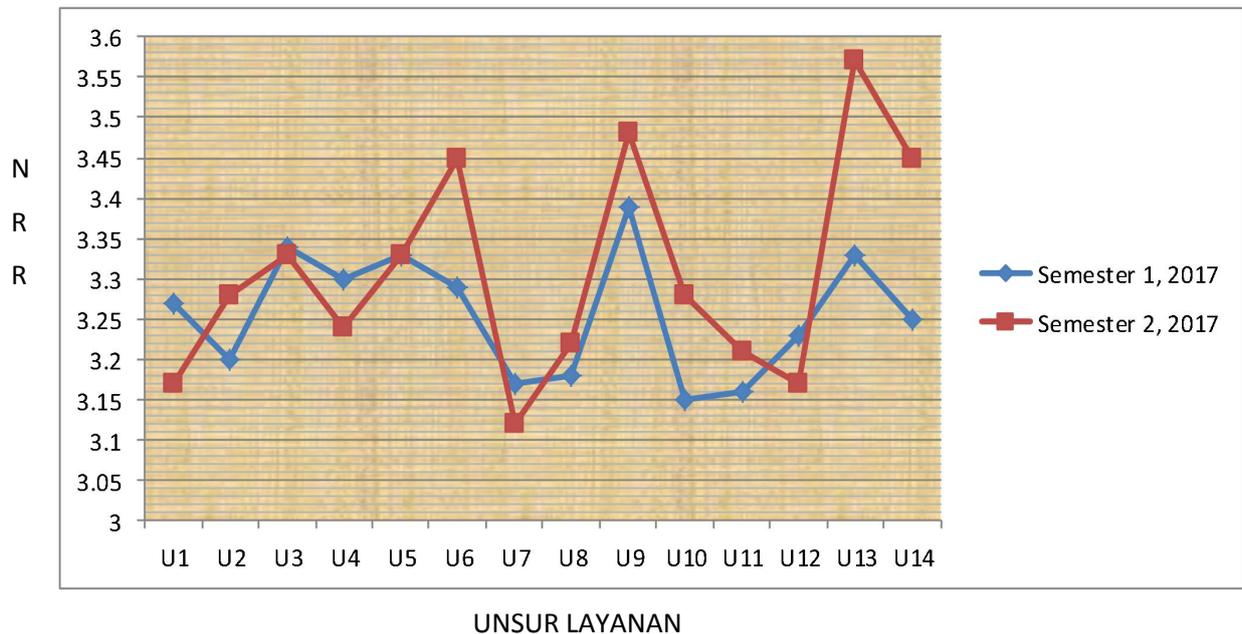
Hasil penilaian dari unsur-unsur dalam kuesioner IKM pada Semester 2 tahun 2017, dibandingkan semester 1 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Penilaian tiap unsur layanan Semester 1 Tahun 2017 dan Semester 2 Tahun 2017

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur Tahun 2017			
		Semester 1 Tahun 2017		Semester 2 Tahun 2017	
1	Prosedur Pelayanan (U1)	3,27	SB	3,17	B
2	Persyaratan Pelayanan (U2)	3,20	B	3,28	SB
3	Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)	3,34	SB	3,33	SB
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)	3,30	SB	3,24	B
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)	3,33	SB	3,33	SB
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,29	SB	3,45	SB
7	Kecepatan Pelayanan (U7)	3,17	B	3,12	B
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)	3,18	B	3,22	B
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)	3,39	SB	3,48	SB
10	Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)	3,15	B	3,28	SB
11	Kepastian Biaya Pelayanan (U11)	3,16	B	3,21	B
12	Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)	3,23	B	3,17	B
13	Kenyamanan Lingkungan (U13)	3,33	SB	3,57	SB
14	Keamanan Pelayanan (U14)	3,25	SB	3,45	SB
Nilai Indeks		3,28		3,31	
Nilai Konversi		81,96		82,67	
Mutu Pelayanan		A		A	

Berdasarkan hasil pengukuran di atas maka, jika dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 1 tahun 2017, terjadi peningkatan nilai kepuasan publik terhadap

penyelenggaraan layanan di BBP Mektan, sehingga masih dalam peringkat penilaian sangat baik (nilai Internal Konversi IKM sebesar 81,42), walaupun dalam beberapa unsur pelayanan mengalami penurunan.



Gambar 1. Grafik perbandingan nilai IKM BBP Mektan Semester I tahun 2017 dan Semester II 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 2 tahun 2017 ini adalah pada komponen “Kecepatan Petugas Pelayanan”, jika dibanding dengan nilai pada Semester 1 tahun 2017. Adapun unsur layanan lainnya yang mengalami penurunan meliputi : prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Berdasarkan evaluasi maka dapat dijelaskan bahwa, untuk poin pertanyaan “Kecepatan Petugas Pelayanan”, hal ini cenderung menurun dikarenakan petugas layanan yang cenderung terbatas serta pada semester 2 2017, BBP Mektan banyak iven kegiatan internal di lingkup BBP Mektan sehingga petugas layanan tidak sepenuhnya melakukan pelayanan dengan baik karena sambil mengerjakan pekerjaan lain yang bersamaan. Selain itu, untuk unsur layanan lainnya yang mengalami penurunan juga disebabkan oleh adalah pembangunan/ pekerjaan fisik terutama pada ruang layanan dan fasilitas pelayanan lainnya sehingga mengganggu dalam proses pelayanan.

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 layanan harus ditingkatkan lagi, bahwa dalam keadaan apapun pelayanan harus tetap berjalan sesuai prosedur. Selain itu, petugas juga harus lebih proaktif untuk menjelaskan kepada responden/ pengguna layanan bahwa kuesioner ini sangat penting dalam rangka evaluasi kegiatan pelayanan publik di BBP Mektan.
- b. Petugas layanan harus lebih memahami tentang prosedur layanan serta dapat menjelaskan tentang prosedur pelayanan tersebut kepada pelanggan sesuai peraturan yang ada.
- c. Meningkatkan sosialisasi pentingnya pelayanan informasi publik (stake holder) kepada petugas pelayan informasi dan pejabat yang memiliki sumber informasi yang terkait.
- d. Membuat bagan alur proses pelayanan yang mudah dibaca dan dipahami serta dapat diakses melalui media komunikasi yang diterbitkan BBP Mektan.
- e. Petugas pelayanan BBP Mektan melakukan penjelasan kepada para responden yang ingin mendapatkan informasi, perihal kelengkapan dan syarat administrasi yang harus dilengkapi para responden dengan ramah.
- f. Petugas IKM yang sekarang sudah bekerja dengan baik lebih meningkatkan keaktifannya lagi terutama dalam pemantauan beredarnya kuisisioner yang telah dibagikan.
- g. Perlu koordinasi dan kerjasama yang lebih baik antar bagian lingkup BBP Mektan agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lebih baik lagi.

Pengukuran IKM yang telah berjalan baik ini merupakan peran aktif masyarakat dalam memberikan tanggapan (feedback) melalui pengisian kuisisioner kepada BBP Mektan dan dapat dijadikan sebagai bahan membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi nantinya.