

**LAPORAN ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 2, 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 2 tahun 2018 ini sebanyak 250 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 185 (74 %). Data responden secara lengkap pada Semester 2 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	149	80,54
2	Perempuan	36	19,46
Total		185	100

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	44	23,78
2	26-35 tahun	44	23,78
3	36-45 tahun	69	37,30
4	46-55 tahun	14	7,57
5	56-65 tahun	9	4,87
6	66 tahun keatas	5	2,70
Total		185	100

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	5	2,70
2	SLTP	11	5,95
3	SLTA	54	29,19
4	D3	3	1,62
5	S1	80	43,24
6	S2 ke atas	32	17,30
Total		185	100

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	36	19,46
2	TNI	4	2,16
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	62	33,51
5	WIRUSAHA	16	8,65
6	Lainnya	67	36,22
Total		185	100

Sedangkan data secara lengkap setelah digabung (semester 1 & 2) tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	199	74,25
2	Perempuan	69	25,75
Total		268	100,00

Tabel 6. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	116	49,36
2	26-35 tahun	47	20,00
3	36-45 tahun	72	30,64
4	46-55 tahun	18	7,66
5	56-65 tahun	10	4,26
6	66 tahun keatas	5	2,13
Total		268	100,00

Tabel 7. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	5	1,87
2	SLTP	12	4,48
3	SLTA	78	29,10
4	D3	9	3,36
5	S1	131	48,88
6	S2 ke atas	33	12,31
Total		268	100,00

Tabel 8. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	37	13,81
2	TNI	4	1,49
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	89	33,21
5	WIRUSAHA	71	26,49
6	Lainnya	67	25,00
Total		268	100,00

Berdasarkan analisis perhitungan IKM terhadap ketiga layanan tersebut setelah digabung, untuk tahun 2018 semester 1 dan 2 maka hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil pengukuran per unsur layanan semester 1 & 2 tahun 2018

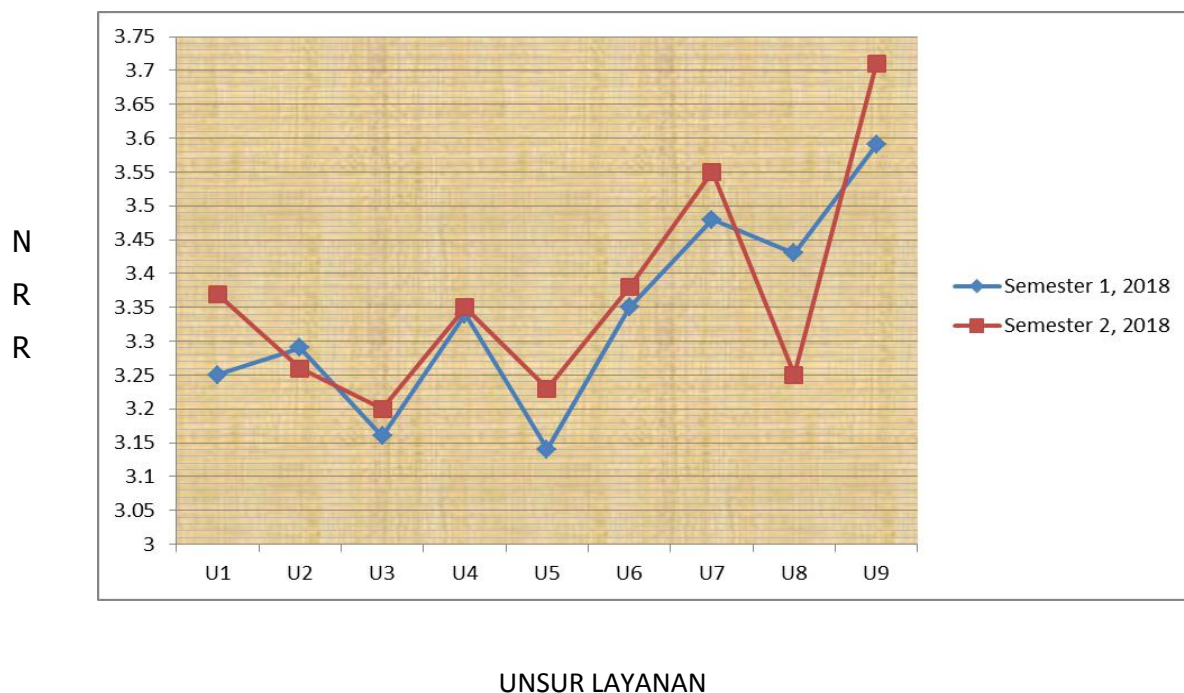
No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 2 Tahun 2018		Semester 2 Tahun 2018	
1	Persyaratan (U1)	3,25	B	3,37	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,29	B	3,26	B
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3,16	B	3,20	B
4	Biaya/Tarif (U4)	3,34	B	3,35	B
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,14	B	3,23	B
6	Kompetensi pelaksanaan (U6)	3,35	B	3,38	B
7	Perilaku pelaksana (U7)	3,48	B	3,55	A
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,43	B	3,25	B
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3,59	B	3,71	A
Nilai Indeks		3,33		3,36	
Nilai Konversi		83,36		84,09	
Mutu Pelayanan		B		B	

Berdasarkan hasil pengukuran di atas maka, jika dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 1 tahun 2018, terjadi peningkatan nilai kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di BBP Mektan. Pada semester 2 mendapat nilai internal konversi IKM **84,09** dengan katagori mutu pelayanan B yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan Baik (nilai internal konversi IKM 76,61 – 88,30). Hal ini terjadi peningkatan dibandingkan semester 1 2018, walaupun dalam beberapa unsur pelayanan mengalami penurunan.

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 10. 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



Gambar 1. Grafik perbandingan nilai IKM BBP Mektan Semester 1 dan Semester 2 2018

Berdasarkan hasil analisis IKM, maka akan dilakukan evaluasi terhadap unsur layanan yang mengalami penurunan. Nilai yang mengalami penurunan pada Semester 2 tahun 2018 ini adalah pada komponen "**Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**", jika dibanding dengan nilai pada Semester 1 tahun 2018. Adapun unsur layanan lainnya yang telah mengalami kenaikan, perlu dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi. Untuk **unsur layanan terendah masih pada unsur layanan waktu penyelesaian layanan (U3)**.

Sebagai tindak lanjut dari hasil IKM 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, diantaranya yaitu :

- a. Dalam memberikan pelayanan harus disesuaikan dengan SOP sehingga waktu layanan tidak melebihi standar.
- b. Petugas layanan harus lebih responsive dan tanggap terhadap setiap keluhan pelanggan. Kapasitas Petugas layanan juga harus lebih ditingkatkan lagi pemahamannya tentang tata cara prosedur bagi pelanggan terutama apabila ada pengaduan, saran ataupun masukan. Selain prosedur, sarana untuk layanan pengaduan akan lebih ditingkatkan lagi antara lain : form pengaduan mudah diambil, Alat tulis tersedia untuk pengisian, kotak

pengaduan tersedia dan mudah ditemukan, serta tidak kalah penting adalah respon cepat dan secara bijak dalam menanggapi dari petugas layanan. Untuk ke depan perlu disediakan form elektronik/ aplikasi khusus tentang cara pengaduan untuk memudahkan pengguna layanan untuk menyampaikan keluhannya. Disamping itu hal ini memudahkan petugas layanan karena tidak melayani secara manual lagi.

- c. Agar Sistem dan Mekanisme Prosedur lebih dipahami oleh konsumen maka akan ditingkatkan lagi dengan menampilkan atau memajang tentang prosedur-prosedur layanan di tempat-tempat efektif. Disamping itu, juga akan lebih ditingkatkan lagi menayangkan prosedur-prosedur layanan melalui media elektronik serta media sosial.
- d. Perlu peningkatan kapasitas dan kemampuan petugas layanan tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik, dengan secara rutin mengadakan pertemuan, magang, menghadiri workshop ataupun seminar untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengelolaan pelayanan publik.

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.