

**LAPORAN ANALISIS**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ATAS PELAYANAN PUBLIK**  
**BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN**  
**SEMESTER 2, TAHUN 2019**

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 ataupun tidak langsung menggunakan pelayanan BBP Mektan. Pada kuesioner terdapat 9 unsur pelayanan yang akan dinilai oleh para pengguna pelayanan dari eksternal BBP Mektan (Perpustakaan, informasi dan konsultasi, serta pengujian alat dan mesin pertanian) sebagai pelanggan.

**Pengukuran dan Analisis Data SKM**

Pengukuran SKM BBP Mektan tahun 2019 dilakukan secara berkala 2 semester, yaitu semester 1 untuk bulan Januari - Juni 2019 sedangkan untuk semester 2 bulan Juli - November 2019. Penyebaran Kuesioner pada semester 2 tahun 2019 ini sebanyak 320 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 260 (81.25%). Data responden secara lengkap pada Semester 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	181	69.62
2	Perempuan	79	30.38
<b>Total</b>		<b>260</b>	<b>100</b>

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	70	26.92
2	26-35 tahun	85	32.69
3	36-45 tahun	46	17.69
4	46-55 tahun	44	16.92
5	56-65 tahun	15	5.78
6	66 tahun keatas	0	0
<b>Total</b>		<b>260</b>	<b>100</b>

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	0	0
2	SLTP	7	2,7
3	SLTA	54	20.77
4	D3	14	5.38
5	S1	160	61.54
6	S2 ke atas	25	9.61
<b>Total</b>		<b>260</b>	<b>100</b>

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	55	21.15
2	TNI	17	6.54
3	POLRI	9	3.46
4	SWASTA	108	41.54
5	WIRUSAHA	21	8.08
6	Lainnya	50	19.23
<b>Total</b>		<b>260</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil analisis perhitungan IKM terhadap ketiga layanan tersebut untuk semester 2 tahun 2019 dibandingkan analisis perhitungan semester 1 tahun 2019, maka hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan adalah sebagai berikut:

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

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 1 Tahun 2019		Semester 2 Tahun 2019	
1	Persyaratan (U1)	3.28	B	3.32	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	<b>3.30</b>	<b>B</b>	<b>3.30</b>	<b>B</b>
3	Waktu Penyelesaian (U3)	<b>3.38</b>	<b>B</b>	<b>3.30</b>	<b>B</b>
4	Biaya/Tarif (U4)	<b>3.36</b>	<b>B</b>	<b>3.56</b>	<b>A</b>
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.21	B	3.28	B
6	Kompetensi pelaksanaan (U6)	<b>3.46</b>	<b>B</b>	<b>3.46</b>	<b>B</b>
7	Perilaku pelaksana (U7)	<b>3.59</b>	<b>A</b>	<b>3.59</b>	<b>A</b>
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	<b>3.34</b>	<b>B</b>	<b>3.34</b>	<b>B</b>
9	Sarana dan Prasarana (U9)	<b>3.79</b>	<b>A</b>	<b>3.61</b>	<b>A</b>
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3.41</b>		<b>3.42</b>	
<b>Nilai Konversi</b>		<b>85.23</b>		<b>85.38</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>		<b>B</b>	

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan di BBP Mektan mengalami kenaikan yaitu dari 85,23 menjadi 85,38, dalam kategori baik, walaupun beberapa unsur mengalami penurunan nilai.

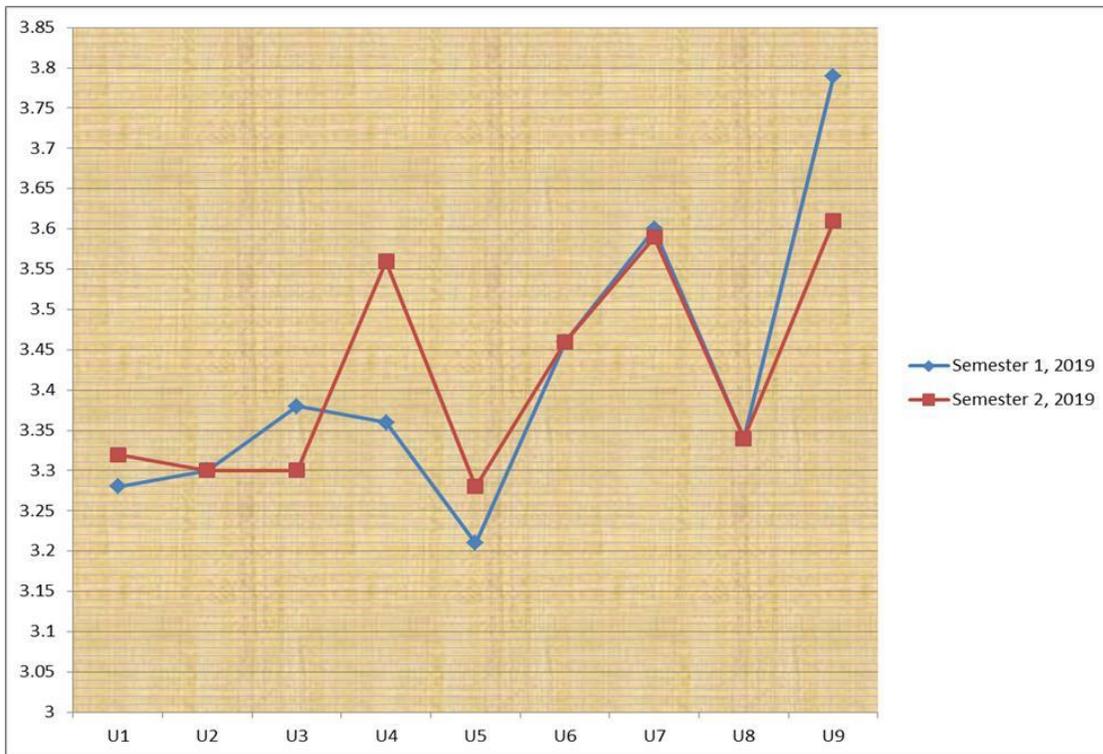
Berdasarkan hasil pengukuran di atas maka, jika dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 1 tahun 2019, terjadi peningkatan nilai kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di BBP Mektan, walaupun beberapa unsur layanan mengalami penurunan nilai.

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	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,533 – 4,00	88,31 – 100	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

N  
R  
R



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

Berdasarkan hasil analisis IKM, maka akan dilakukan evaluasi terhadap unsur layanan yang mengalami penurunan. Nilai yang mengalami penurunan pada Semester 2 tahun 2019 dibandingkan semester 1 tahun 2019 ini adalah pada komponen "**Waktu Penyelesaian (U3) dan Sarana dan Prasarana (U9)**".

Adapun unsur layanan lainnya yang telah mengalami kenaikan ada 3 unsur meliputi : Persyaratan (U1), Biaya/Tarif (U4), serta Produk spesifikasi jenis layanan (U5) yang perlu dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi.

Unsur layanan terendah pada semester 2 2019 ada pada unsur Kesesuaian produk pelayanan antara standard pelayanan dengan hasil yang diberikan (U5) dan unsur layanan tertinggi pada unsur Sarana dan Prasarana (U9).

Berdasarkan analisis internal BBP Mektan maka penyebab penurunan nilai dikarenakan : a) adanya jumlah pemohon layanan khususnya layanan pengujian melebihi kapasitas serta b) adanya pembangunan gedung utama BBP Mektan. Adapun penyebab kenaikan nilai antara lain : a) prosedur layanan yang sudah dipajang dan diinformasikan secara jelas kepada pelanggan melalui berbagai media; b) biaya/ tarif sudah diinformasikan secara jelas khususnya biaya untuk layanan pengujian dan gratis untuk layanan lainnya c) layanan diberikan sesuai standar yang telah ditetapkan

### **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, diantaranya yaitu :

- a. Perlu diidentifikasi untuk penyelesaian masalah
- b. Mempersingkat prosedur dan persyaratan layanan sehingga mudah dipahami pengguna layanan, serta disosialisasikan bagi pengguna layanan melalui berbagai media
- c. Perlu adanya inovasi layanan

### **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.