

**LAPORAN ANALISIS**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ATAS PELAYANAN PUBLIK**  
**BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN**  
**SEMESTER 2, TAHUN 2020**

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 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 langsung menggunakan pelayanan BBP Mektan. Pada kuesioner terdapat 9 unsur pelayanan yang akan dinilai oleh para pengguna pelayanan dari eksternal BBP Mektan (layanan diseminasi : informasi dan konsultasi, perpustakaan, kunjungan, PKL/magang/bimtek/pelatihan serta layanan pengujian alat dan mesin pertanian) sebagai pelanggan.

### **Metodologi SKM**

Pelaksanaan kegiatan *Survey* SKM BBP Mektan dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan terbagi menjadi dua semester pada Tahun 2020. 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>

## Pengukuran dan Analisis Data SKM

Pengukuran SKM BBP Mektan tahun 2020 dilakukan secara berkala 2 semester, yaitu semester 1 untuk bulan Januari - Juni 2020 sedangkan untuk semester 2 bulan Juli – 17 November 2020. Jumlah responden pada semester 2 tahun 2020 ini sebanyak 98 responden pengguna layanan lingkup BBP Mektan. Data responden secara lengkap pada Semester 2 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	71	72.45
2	Perempuan	27	27.55
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

Tabel 2. Data responden berdasarkan usia

No	Umur	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	1	1.02
2	21-30 tahun	28	28.57
3	31-40 tahun	41	41.84
4	41-50 tahun	20	20.41
5	Diatas 51 tahun	8	8.16
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD kebawah	1	1.02
2	SLTP	0	0.00
3	SLTA	6	6.12
4	D3	12	12.24
5	S1	69	70.41
6	S2 ke atas	10	10.20
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	9	9.18
2	Pegawai Swasta	59	60.20
3	Wiraswasta/usahawan	5	5.10
4	Pelajar/mahasiswa	16	16.33
5	lainnya	9	9.18
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil analisis perhitungan IKM terhadap kedua layanan (diseminasi dan pengujian alsintan) tersebut untuk semester 1 tahun 2020 dibandingkan analisis perhitungan semester 2 tahun 2020, maka hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil pengukuran per unsur layanan semester 1 ,2020 dan semester 2, 2020

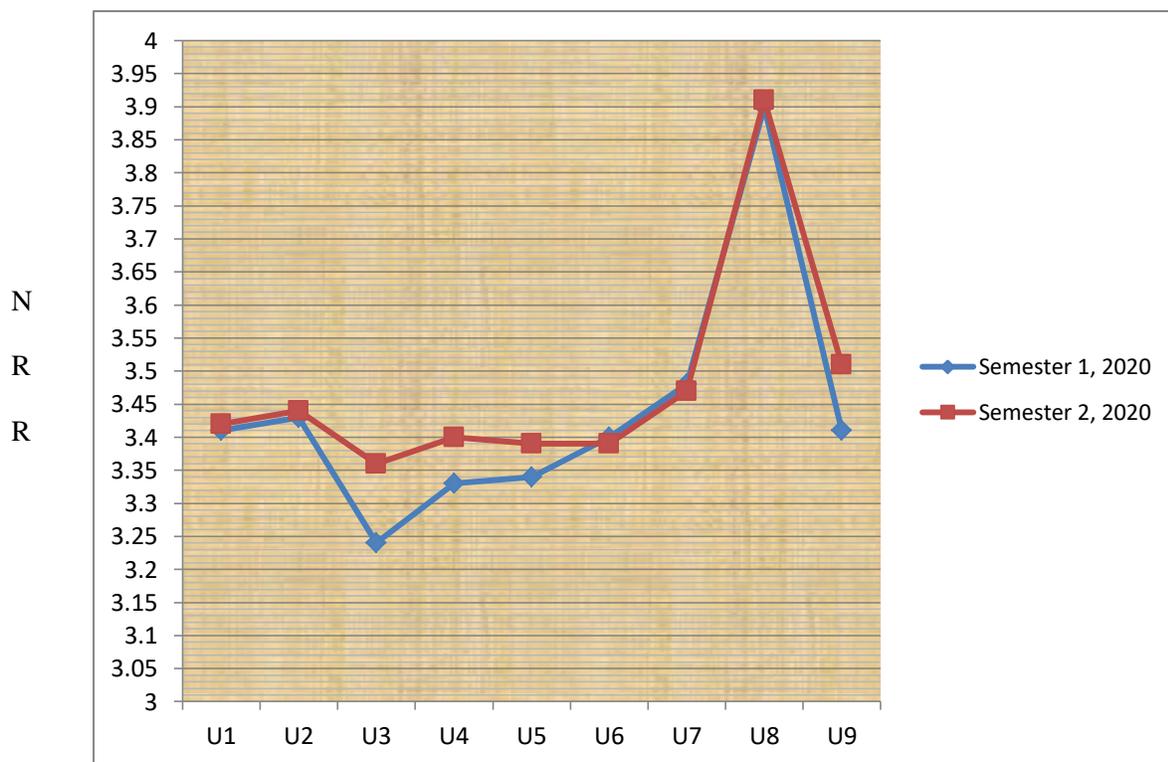
No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 1 Tahun 2020		Semester 2 Tahun 2020	
1	Persyaratan (U1)	3.41	B	3.42	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3.43	B	3.44	B
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3.24	B	3.36	B
4	Biaya/Tarif (U4)	3.33	B	3.40	B
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.34	B	3.39	B
6	Kompetensi pelaksana (U6)	3.40	B	3.39	B
7	Perilaku pelaksana (U7)	3.48	B	3.47	B
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3.90	A	3.91	A
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.41	B	3.51	B
<b>Nilai Indeks</b>		3.44		3.49	
<b>Nilai Konversi</b>		85.93		87.21	
<b>Mutu Pelayanan</b>		B		B	

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan di BBP Mektan mengalami kenaikan dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 1 tahun 2020, yaitu dari 85,93 menjadi 87.21 dalam kategori baik, 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>



Gambar 1. Grafik perbandingan nilai IKM BBP Mektan Semester 1, 2020 dan Semester 2, 2020

Berdasarkan hasil analisis IKM, maka akan dilakukan evaluasi terhadap unsur layanan yang mengalami penurunan. Nilai yang mengalami penurunan pada Semester 1 tahun 2020 dibandingkan semester 2 tahun 2020 ini adalah pada unsur **Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7)**. Sedangkan 7 unsur layanan lainnya telah mengalami kenaikan sehingga perlu dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi.

Unsur layanan terendah pada semester 2 tahun 2020 ada pada unsur **Waktu Penyelesaian (U3)** dan unsur layanan tertinggi pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)**.

Berdasarkan analisis internal BBP Mektan maka penyebab penurunan 2 unsur nilai pada **Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah dikarenakan : Adanya wabah pandemi corona hingga saat ini sehingga petugas pelaksana layanan secara berkala mendapat jadwal WFH, serta penerapan protokol kesehatan dalam pelaksanaan kegiatan layanan, hal ini berpengaruh terhadap pembatasan kunjungan tamu, serta penjadwalan petugas layanan sehingga menyebabkan pelayanan kurang optimal.

### **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 :

- a. Agar penyelesaian waktu layanan tepat waktu, maka manajer teknis melakukan kebijakan internal untuk tidak menetapkan petugas pelaksana layanan uji alsintan pada kegiatan selanjutnya apabila belum menyelesaikan laporan hasil uji.
- b. Komposisi tim yang ditugaskan dalam pelaksanaan layanan uji alsintan harus sesuai kompetensinya sehingga layanan bisa dilaksanakan dengan baik dan diselesaikan tepat waktu
- c. Mensosialisasikan kepada seluruh petugas layanan agar selalu memberikan pelayanan terbaik sesuai prosedur yang telah ditetapkan, serta menerapkan norma-norma budaya pelayanan prima
- d. Meningkatkan kompetensi petugas layanan melalui kegiatan bimtek/ workshop/ sosialisasi atau dalam bentuk lainnya.

### **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.