

**LAPORAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 2, TAHUN 2021**

I. 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 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 meliputi : **layanan diseminasi Informasi Teknologi** yang terdiri dari layanan (informasi dan konsultasi, perpustakaan, kunjungan, PKL/magang/bimtek/pelatihan) serta **layanan pengujian alat dan mesin pertanian** sebagai pelanggan.

II. Metodologi SKM

Pelaksanaan kegiatan *Survey* SKM BBP Mektan dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan terbagi menjadi dua semester pada Tahun 2021. 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>

Gambar 1. Tampilan aplikasi layanan Survei Kepuasan Masyarakat online

III. Pengukuran dan Analisis Data SKM

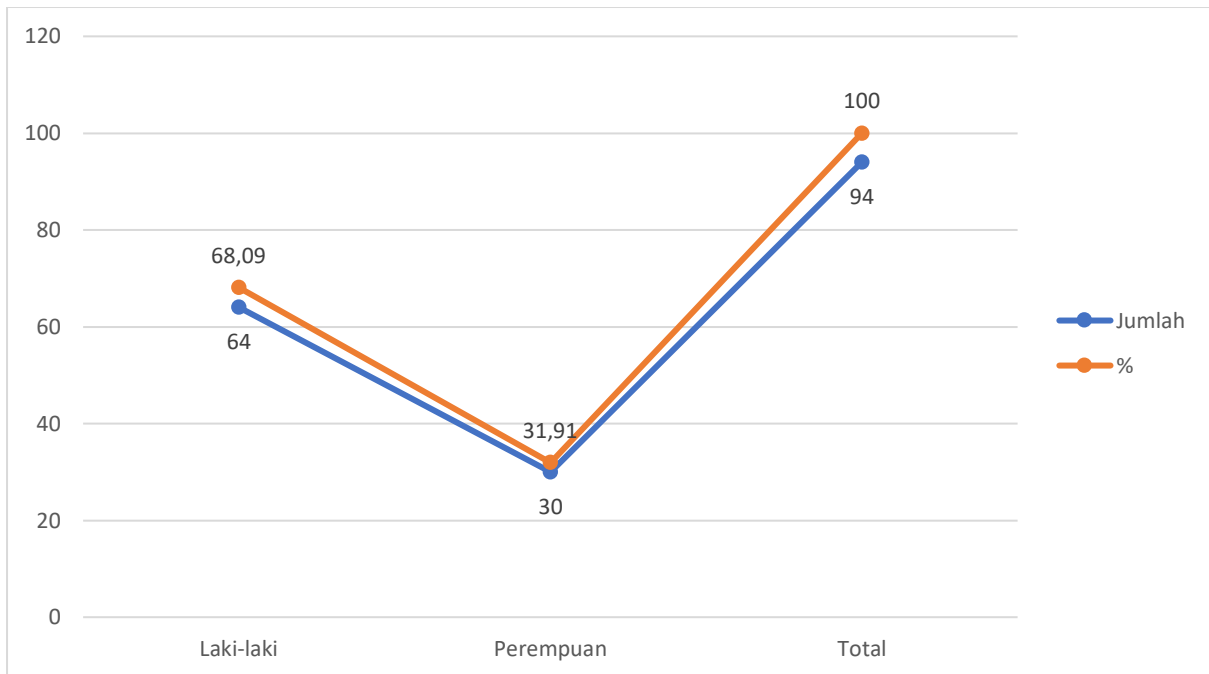
Pengukuran SKM BBP Mektan tahun 2021 dilakukan secara berkala 2 semester, yaitu semester 1 untuk bulan Januari – Juni 2021 sedangkan untuk semester 2 pada bulan Juli – Desember 2021.

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:

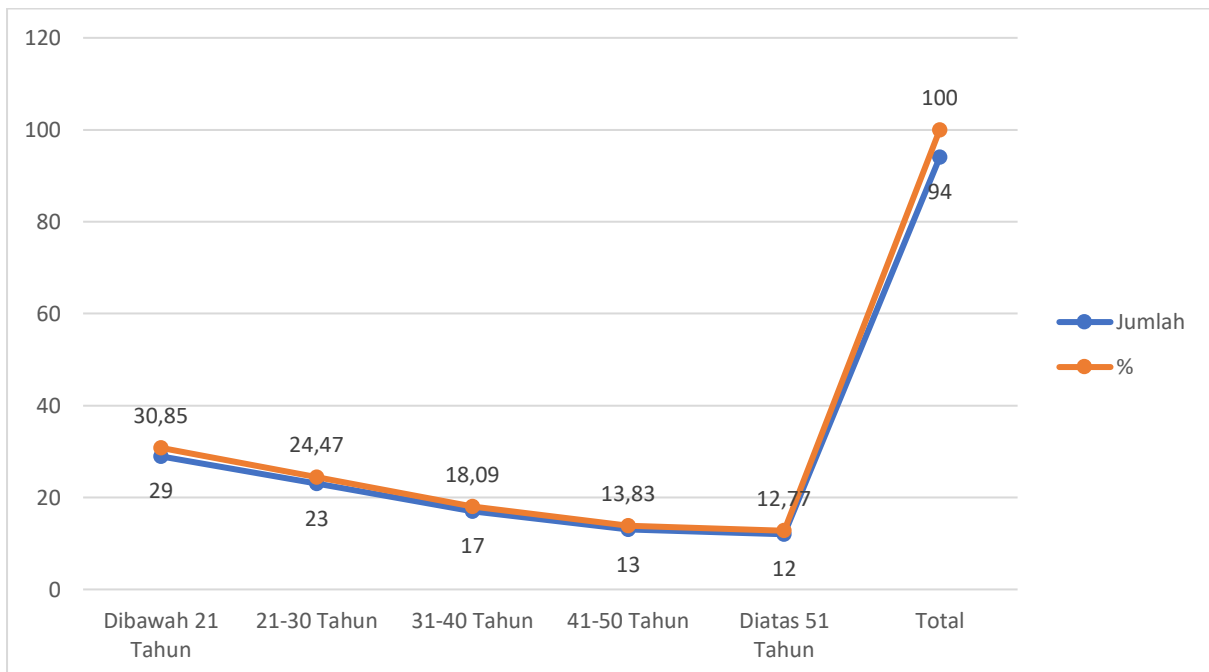
Tabel 1. Nilai Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	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	3,533 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

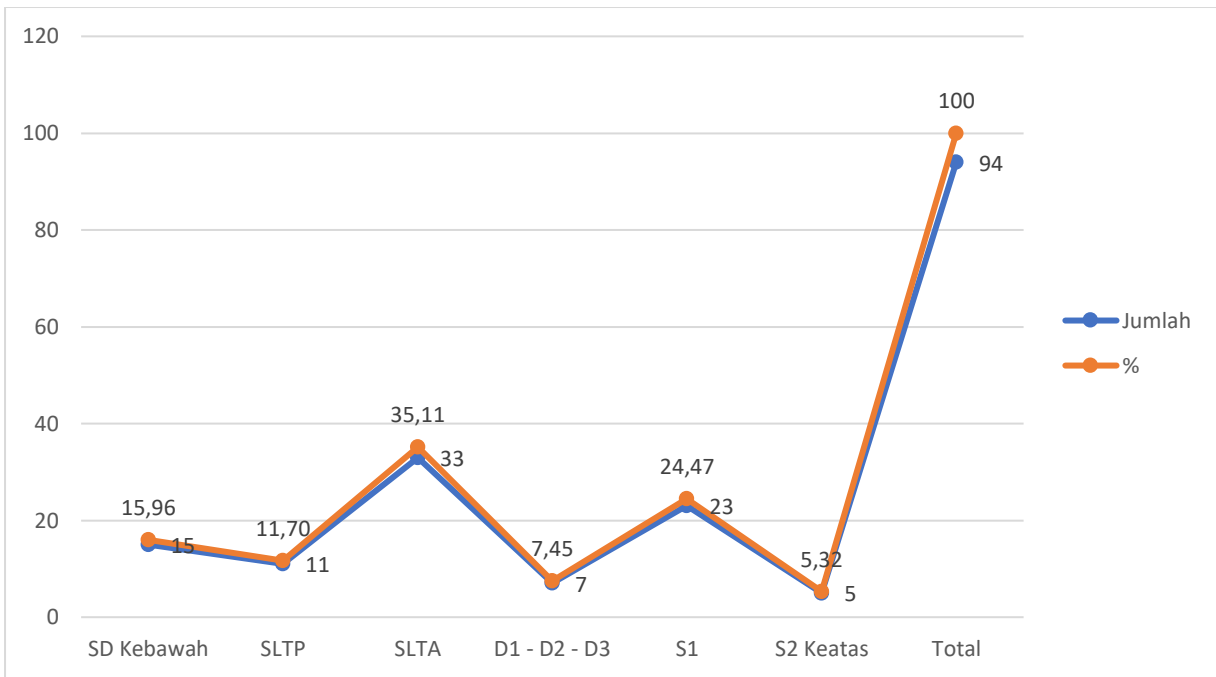
Jumlah responden pada semester 2, sampai dengan 18 November 2021 ada sebanyak 94 responden pengguna layanan lingkup BBP Mektan. Data responden secara lengkap pada Semester 2 tahun 2021 sebagai berikut :



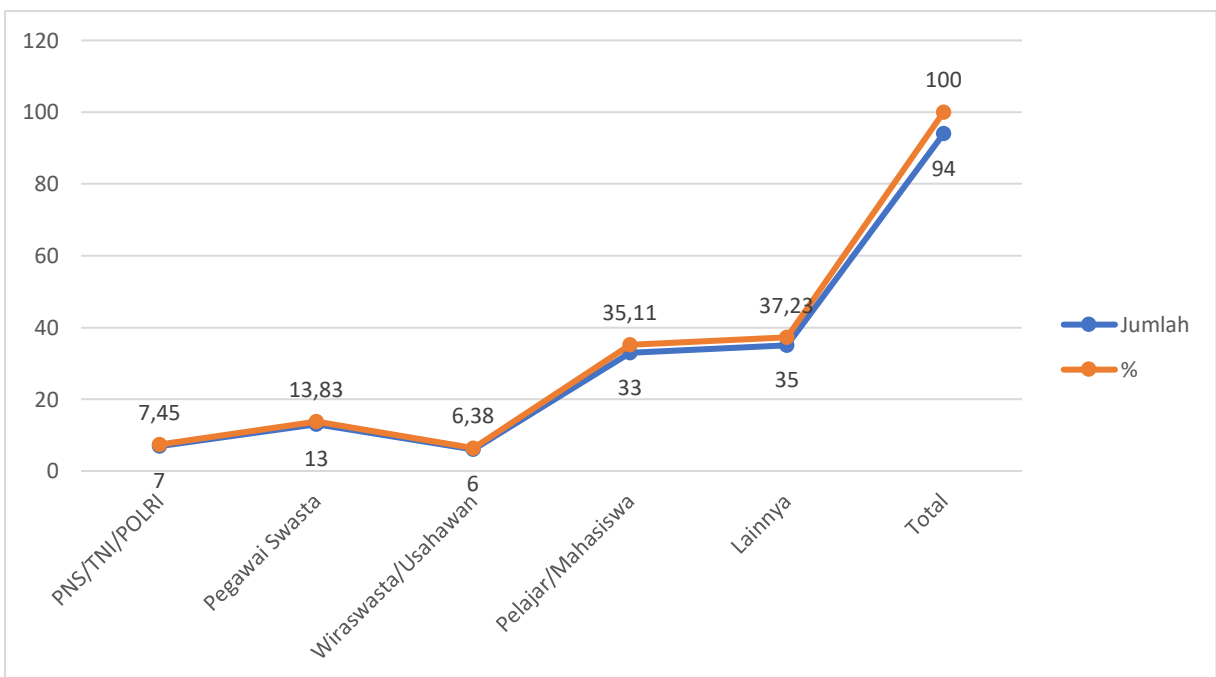
Grafik 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin



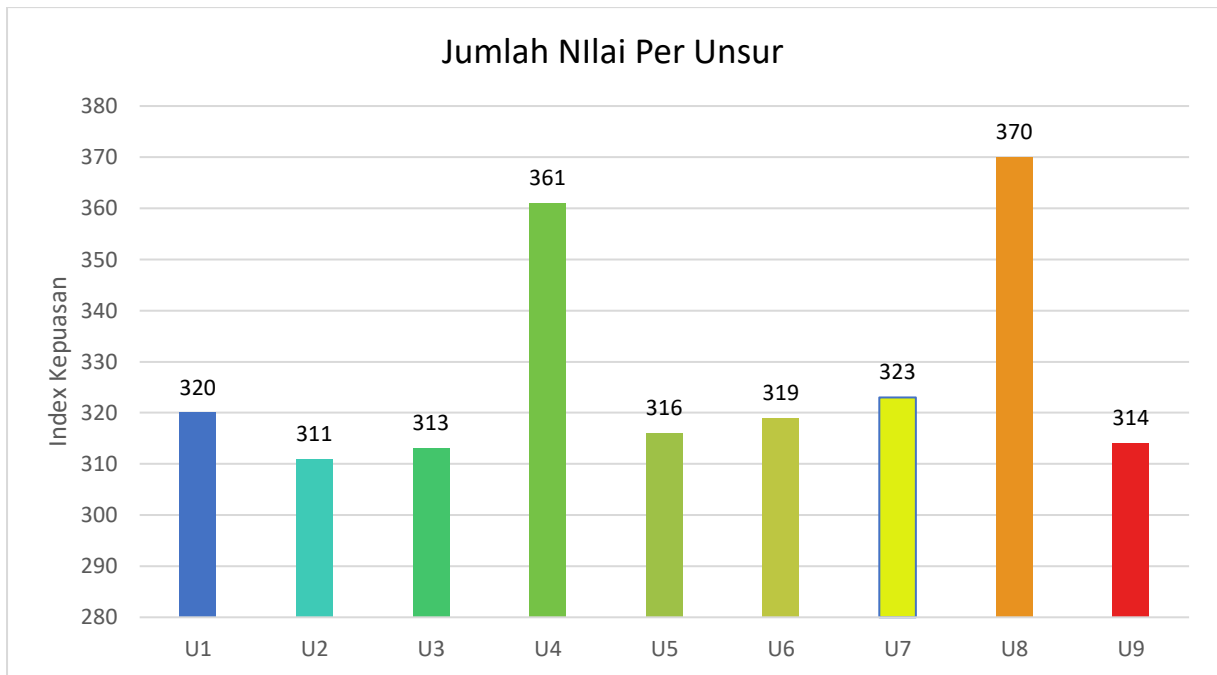
Grafik 2. Data responden berdasarkan usia



Grafik 3. Data responden berdasarkan pendidikan



Grafik 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

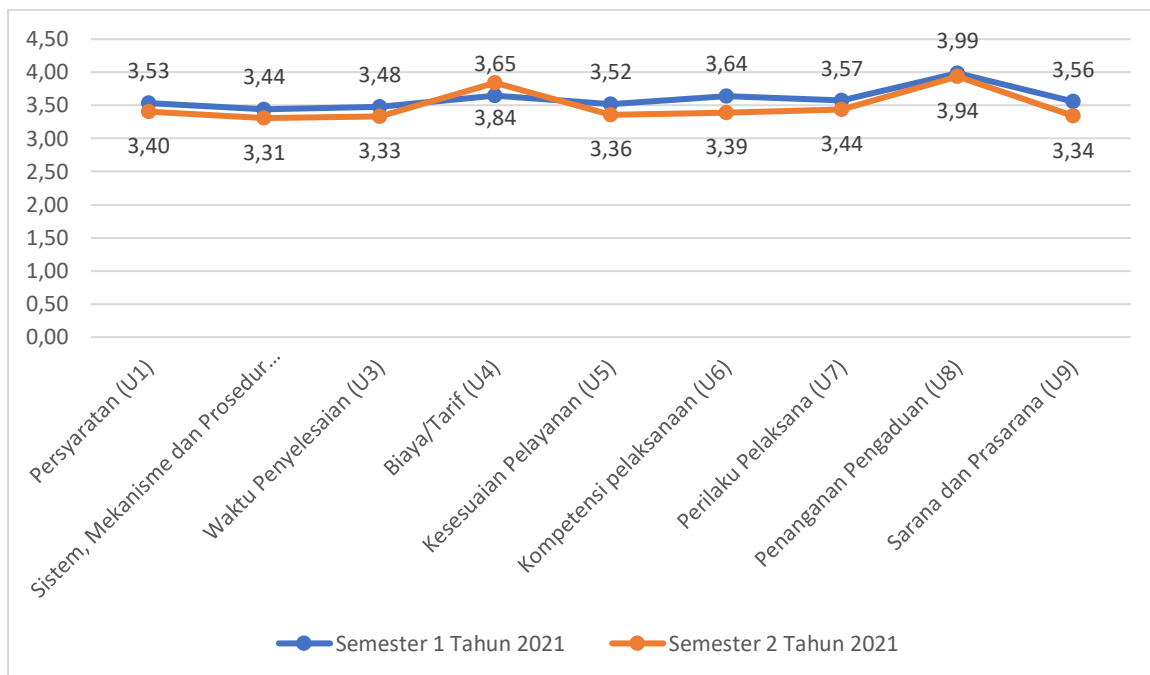


Grafik 5. Jumlah Nilai Per Unsur Semester 2, 2021

Hasil analisis perhitungan IKM terhadap kedua layanan (diseminasi dan pengujian alsintan) tersebut untuk semester 1 tahun 2021 dibandingkan analisis perhitungan semester 2 tahun 2021, hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil pengukuran per unsur layanan semester 1, 2021 dan semester 2, 2021.

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 1 Tahun 2021		Semester 2 Tahun 2021	
1	Persyaratan (U1)	3.53	A	3.40	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3.44	B	3.31	B
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3.48	B	3.33	B
4	Biaya/Tarif (U4)	3.65	A	3.84	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3.52	B	3.36	B
6	Kompetensi pelaksana (U6)	3.64	A	3.39	B
7	Perilaku pelaksana (U7)	3.57	A	3.44	B
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3.99	A	3.94	A
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.56	A	3.34	B
Nilai Indeks		3.60		3.48	
Nilai Konversi		89,93		87.08	
Mutu Pelayanan		A		B	



Grafik 6. Grafik perbandingan nilai rata-rata per unsur IKM BBP Mektan Semester 1, 2021 dan Semester 2, 2021

Dari tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan di BBP Mektan mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 1 tahun 2021, dari 89,93 menjadi 87,08 dalam kategori **sangat baik** menjadi **baik**. Dari 9 unsur layanan, ada 8 unsur yang mengalami penurunan dan 1 unsur layanan mengalami kenaikan.

Berdasarkan hasil analisis IKM, maka akan dilakukan evaluasi terhadap unsur layanan yang mengalami penurunan. Nilai yang mengalami penurunan pada Semester 2 tahun 2021 dibandingkan semester 1 tahun 2021 ini adalah pada unsur : persyaratan (U1), system mekanisme dan prosedur (U2), waktu penyelesaian (U3), kesesuaian pelayanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), penanganan pengaduan (U8) dan sarana dan prasarana (U9), sedangkan 1 unsur layanan yang mengalami kenaikan adalah biaya/ tarif (U4). Adapun unsur layanan terendah ada pada unsur **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** dan unsur layanan tertinggi pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**.

Berdasarkan evaluasi internal BBP Mektan, penyebab penurunan terhadap 8 unsur nilai yang mengalami penurunan dikarenakan :

1. Adanya pengguna layanan yang baru pertama kali datang ke BBP Mektan dan mereka cenderung tidak mengetahui dan tidak mau membaca persyaratan dan prosedur (SOP), serta produk layanan yang telah disediakan atau dipublikasikan oleh BBP Mektan;
2. Adanya wabah pandemi corona sehingga menghambat waktu layanan serta permohonan layanan pengujian melebihi kapasitas
3. adanya jadwal WFH bagi sebagian besar petugas layanan sehingga layanan dikantor tidak berjalan secara optimal karena yang standby hanya petugas jaga/ sesuai jadwal piket,
4. Pada saat Pandemi Covid-19 ini ada rasa ketakutan petugas layanan untuk melakukan kegiatan layanan di luar kantor dan berinteraksi secara langsung dengan orang luar sehingga berpengaruh terhadap perilaku pada petugas layanan
5. Sarana dan prasarana sudah tersedia namun belum dimanfaatkan secara 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 :

1. Petugas layanan diwajibkan lebih pro aktif dalam memberikan pelayanan terutama pengguna layanan yang baru pertama kali datang ke BBP Mektan, dengan memberikan penjelasan dan pendampingan serta memberikan informasi tentang persyaratan pelayanan, prosedur layanan dan jenis2 layanan yang ada di BBP Mektan, serta bagaimana mendapatkan informasi-informasi tersebut dari berbagai media yang dikelola oleh BBP Mektan antara lain : telpone, email, website, medsos, serta publikasi lainnya.
2. 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.
3. Komposisi tim yang ditugaskan dalam pelaksanaan layanan uji alsintan harus sesuai kompetensinya sehingga layanan bisa dilaksanakan dengan baik dan diselesaikan tepat waktu
4. Mensosialisasikan kepada seluruh petugas layanan agar selalu memberikan pelayanan terbaik sesuai prosedur yang telah ditetapkan, serta menerapkan norma-norma budaya pelayanan prima
5. Meningkatkan kompetensi petugas layanan melalui kegiatan bimtek/ workshop/ sosialisasi/ Temu Teknis atau dalam bentuk lainnya.
6. Memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah tersedia sesuai fungsinya.

Penutup

Pengukuran IKM yang telah berjalan baik ini merupakan peran aktif masyarakat dalam memberikan saran dan kritik (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, demikian juga dengan sarana dan prasarananya 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.