

**LAPORAN ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 1, TAHUN 2015**

PENDAHULUAN

Balai Besar Pengembangn Mekanisasi Pertanian sebagai UKPP, dituntut untuk terus memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanannya, dan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang kita 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. Dengan menggunakan Permentan No.78 tahun 2013 sebagai acuan, maka tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur yaitu melalui metode penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang datang secara langsung menggunakan pelayanan BBP Mektan. Pada 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 kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

PENGUKURAN IKM

Berdasarkan pengukuran nilai IKM Semester 1 tahun 2015, menunjukkan peningkatan dibandingkan nilai IKM Semester 2 tahun 2014. Nilai IKM semester 1 2015 BBP Mektan sebesar 80,35, hal ini masuk kategori baik (62,51 – 81,25), sedangkan nilai IKM semester 2 2014 sebesar 79,71 masuk dalam kategori baik juga. Jumlah Responden pada semester 1 2015 juga meningkat dibandingkan semester 2 tahun 2014, dari 128 responden menjadi 163 responden. Jenis layanan yang ada di BBP Mektan saat ini adalah layanan perpustakaan, pengujian alat dan mesin pertanian serta informasi dan konsultasi teknologi mekanisasi pertanian.

Penyebaran Kuesioner pada semester 1 tahun 2015 sebanyak 200 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 163 (81,5%). Data responden secara lengkap pada Semester 1 tahun 2015 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Lak- laki	132
2	Perempuan	31
Total		163

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Pekerjaan	Jumlah
1	15-25 tahun	24
2	26-35 tahun	42
3	36-45 tahun	48
4	46-55 tahun	45
5	56-65 tahun	4
Total		163

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	SD ke bawah	1
2	SLTP	1
3	SLTA	40
4	D1-D3-D4	6
5	S1	64
6	S1 ke atas	51
Total		163

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	91
2	Pegawai Swasta	12
3	Wiraswasta/Usahawan	10
4	Pelajar/Mahasiswa	28
5	Lainnya	22
Total		163

Unsur-unsur yang dinilai dalam kuesioner IKM pada Semester 2 tahun 2014 dan Semester 1 tahun 2015, adalah seperti dalam Tabel 5.

Tabel 5. Nilai IKM semester 2 tahun 2014 dan semester 1 tahun 2015

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 2 2014		Semester 1 2015	
1	Prosedur Pelayanan (U1)	3,05	B	3,11	B
2	Persyaratan Pelayanan (U2)	3,14	B	3,14	B
3	Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)	3,25	B	3,25	B
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)	3,21	B	3,16	B
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)	3,31	SB	3,23	B
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,33	SB	3,32	SB
7	Kecepatan Pelayanan (U7)	3,15	B	3,14	B
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)	3,17	B	3,14	B
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)	3,41	SB	3,38	SB
10	Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)	3,16	B	3,22	B
11	Kepastian Biaya Pelayanan (U11)	3,04	B	3,16	B
12	Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)	3,06	B	3,30	SB
13	Kenyamanan Lingkungan (U13)	3,21	B	3,23	B
14	Keamanan Pelayanan (U14)	3,14	B	3,21	B
Nilai Indeks		3,19		3,26	
Nilai Konversi		79,71		81,57	
Mutu Pelayanan		B		A	

Berdasarkan hasil perhitungan dan setelah dibandingkan dengan nilai IKM sebelumnya maka ada 6 (enam) unsur layanan yang mengalami penurunan dan 8 (delapan) unsur layanan yang mengalami peningkatan serta nilai yang sama. Unsur-unsur yang mengalami penurunan semuanya berhubungan dengan petugas yang memberikan pelayanan meliputi unsur U4, U5, U6, U7, U8, U9. Walaupun penurunan nilai tersebut tidak signifikan dan nilai masih dalam kategori baik, namun tetap harus diperhatikan akan unsur layanan tersebut tidak mengalami hal yang sama pada semester berikutnya.

Nilai unsur terbesar diperoleh untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 3,38 yang menunjukkan petugas telah melayani pelanggan dengan baik dari segi kesopanan dan keramahan. Nilai ini sedikit menurun dibandingkan periode sebelumnya yaitu 3,41. Nilai unsur terbesar berikutnya adalah unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 3,32. nilai ini sedikit menurun dibandingkan periode sebelumnya dengan nilai 3,33. Nilai ini menunjukkan petugas pelayanan memiliki kemampuan yang cukup dan memadai sehingga pelanggan terlayani dengan baik sesuai

dengan kepentingannya. Nilai terkecil diperoleh untuk unsur prosedur pelayanan dengan nilai 3,11. Hal ini disebabkan BBP Mektan memiliki berbagai jenis pelayanan antara lain pelayanan perpustakaan, pengujian alat dan mesin pertanian, serta layanan informasi dan konsultasi sehingga kejelasan prosedur pelayanan menjadi point penting. Kejelasan prosedur belum terkomunikasikan dengan jelas kepada pelanggan. Nilai terkecil berikutnya diperoleh dari unsur kecepatan pelayanan dan unsur keadilan mendapatkan nilai 3,14. Hal ini menunjukkan pelayanan BBP Mektan perlu ditingkatkan dalam beberapa unsur layanan agar terjadi peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada tahun Semester 2 tahun 2014 dan Semester 1 tahun 2015, maka terdapat peningkatan kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di BBP Mektan.

TINDAK LANJUT ANALISIS PENGUKURAN IKM

Nilai IKM (baik) tersebut merupakan rata-rata penilaian dari 14 unsur pelayanan, dan tentunya ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah. 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. Menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk 3 jenis layanan di BBP Mektan
- b. Melakukan sosialisasi SPP kepada petugas pelayanan secara kontinew
- c. Menyediakan media sosialisasi kepada pelanggan.
- d. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan bidang/seksi terkait sehingga pelayanan lebih tepat waktu
- e. Meningkatkan kualitas SDM BBP Mektan melalui pelatihan seminar/ karakter building dan siraman rohani/ penguatan mental-spiritual
- f. Meningkatkan sosialisasi pelayanan BBP Mektan kepada stake holder
- g. Membuat bagan alur proses pelayanan yang mudah dibaca dan dipahami serta dapat diakses melalui media komunikasi yang diterbitkan BBP Mektan
- h. Mengembangkan software pelayanan secara online yang terintegrasi

Untuk nilai IKM yang mengalami peningkatan harus diupayakan selalu dapat dipertahankan bahkan meningkat sehingga layanan dapat memuaskan konsumen/masyarakat.