

**LAPORAN ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 2, 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 IKM

Pengukuran IKM dilakukan secara berkala yaitu 2 semester. Pada tahun 2015 BBP Mektan telah melakukan pengukuran IKM pada semester 1 yaitu Januari-Juni 2015 dan semester 2 bulan Juli-Desember 2015. Penyebaran Kuesioner pada semester 1 sebanyak 200 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 163 (81,5%). Data responden secara lengkap pada Semester 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	132	80.98
2	Perempuan	31	19.02
	Total	163	100

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	24	14.72
2	26-35 tahun	42	25.77
3	36-45 tahun	48	29.45
4	46-55 tahun	45	27.61
5	56-65 tahun	4	2.45
Total		163	100

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD ke bawah	1	0.61
2	SLTP	1	0.61
3	SLTA	40	24.54
4	D1-D3-D4	6	3.68
5	S1	64	39.27
6	S1 ke atas	51	31.29
Total		163	100

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	91	55.83
2	Pegawai Swasta	12	7.36
3	Wiraswasta/Usahawan	10	6.13
4	Pelajar/Mahasiswa	28	17.18
5	Lainnya	22	13.50
Total		163	100

Setelah dilakukan pengukuran terhadap kuesioner dari pelanggan yang mengisi maka hasil nilai Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh BBP Mektan pada semester 1 mendapat nilai Baik (B).

Semester 2 tahun 2015 disebarikan 240 kuesioner dan kembali sebanyak 236 (98,3%), dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pelanggan atas mutu pelayanan menjadi sangat baik (A). Data responden secara lengkap pada Semester 2 adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	132	55.93
2	Perempuan	104	44.07
	Total	236	100

Tabel 6. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	24	10.17
2	26-35 tahun	72	30.51
3	36-45 tahun	88	37.29
4	46-55 tahun	48	20.33
5	56-65 tahun	4	1.70
	Total	236	100

Tabel 7. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD ke bawah	6	2.54
2	SLTP	18	7.63
3	SLTA	78	33.05
4	D1-D3-D4	14	5.93
5	S1	72	30.51
6	S1 ke atas	48	20.34
	Total	236	100

Tabel 8. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	130	55.08
2	Pegawai Swasta	2	0.85
3	Wiraswasta/Usahawan	38	16.10
4	Pelajar/Mahasiswa	32	13.56
5	Lainnya	34	14.41
Total		236	100

Unsur-unsur yang dinilai dalam kuesioner IKM pada Semester 1 dan 2 tahun 2015, adalah :

Tabel 9. Nilai IKM semester 1 dan 2 tahun 2015

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur Tahun 2015			
		Semester 1		Semester 2	
1	Prosedur Pelayanan (U1)	3,11	B	3,13	B
2	Persyaratan Pelayanan (U2)	3,14	B	3,22	B
3	Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)	3,25	B	3,30	SB
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)	3,16	B	3,23	B
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)	3,23	B	3,29	SB
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,32	SB	3,36	SB
7	Kecepatan Pelayanan (U7)	3,14	B	3,20	B
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)	3,14	B	3,32	SB
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)	3,38	SB	3,42	SB
10	Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)	3,22	B	3,22	B
11	Kepastian Biaya Pelayanan (U11)	3,16	B	3,09	B
12	Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)	3,30	SB	3,30	SB
13	Kenyamanan Lingkungan (U13)	3,23	B	3,29	SB
14	Keamanan Pelayanan (U14)	3,21	B	3,33	SB
Nilai Indeks		3,21		3,26	
Nilai Konversi		80,35		81,57	
Mutu Pelayanan		B		A	

Jika dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada tahun 2013 dan 2014, terdapat peningkatan kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan di BBP Mektan. Peningkatan penilaian IKM pada tahun 2015 ini, juga merupakan yang tertinggi selama 3 tahun terakhir.

TINDAK LANJUT ANALISIS PENGUKURAN IKM

Nilai IKM (sangat baik) tersebut merupakan rata-rata penilaian dari 14 unsur pelayanan, dan tentunya ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah. Nilai terendah dari Semester 2 tahun 2015 ini adalah pada komponen "Kepastian Biaya Pelayanan". Berdasarkan pengamatan tim dan diskusi dengan mengambil sampel responden maka dapat dijelaskan bahwa, untuk poin pertanyaan "Kepastian Biaya Pelayanan", responden cenderung bingung dengan pertanyaan tersebut karena 90% responden merupakan pengguna layanan informasi & konsultasi; serta layanan perpustakaan, dimana layanan tersebut tidak dikenakan biaya alias gratis. Mereka cenderung heran setelah mengisi kenapa layanan secara gratis tapi ada pertanyaan tentang biaya pelayanan. Kecuali untuk biaya pelayanan pengujian alsintan, sudah sesuai dengan standar PNBK Pengujian.

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. Peran petugas pengumpul data responden harus lebih ditingkatkan agar responden mengerti dan memahami maksud dari pertanyaan yang ada pada kuesioner, sehingga responden mengisi sesuai harapan.
- b. Meningkatkan sosialisasi pelayanan BBP Mektan kepada stake holder, sehingga stake holder lebih memahami jenis layanan sesuai yang mereka butuhkan.
- c. Membuat bagan alur proses pelayanan yang mudah dibaca dan dipahami serta dapat diakses melalui media komunikasi yang diterbitkan BBP Mektan.

Pengukuran IKM yang telah berjalan baik ini merupakan peran aktif masyarakat dalam memberikan feedback ke BBP Mektan dan dapat dijadikan sebagai bahan membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.