

**LAPORAN ANALISIS
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN
SEMESTER 1, TAHUN 2019**

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 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 - Desember 2019. Penyebaran Kuesioner pada semester 1 tahun 2019 ini sebanyak 265 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 210 (79.25%). Data responden secara lengkap pada Semester 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	140	66,67
2	Perempuan	70	33,33
Total		210	100

Tabel 2. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1	15-25 tahun	40	19.05
2	26-35 tahun	49	23.33
3	36-45 tahun	64	30.48
4	46-55 tahun	39	18.57
5	56-65 tahun	18	8,57
6	66 tahun keatas	0	0
Total		210	100

Tabel 3. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	2	0.95
2	SLTP	0	0
3	SLTA	38	18.10
4	D3	47	22.38
5	S1	105	50.00
6	S2 ke atas	18	8.57
Total		210	100

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	52	24.76
2	TNI	0	0
3	POLRI	1	0.48
4	SWASTA	103	49.05
5	WIRUSAHA	17	8.10
6	Lainnya	37	17.62
Total		210	100

Berdasarkan analisis perhitungan IKM terhadap ketiga layanan tersebut untuk semester 1 tahun 2019 dibandingkan analisis perhitungan semester 2 tahun 2018, maka hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil pengukuran per unsur layanan semester 2 tahun 2018 dan semester 1 tahun 2019

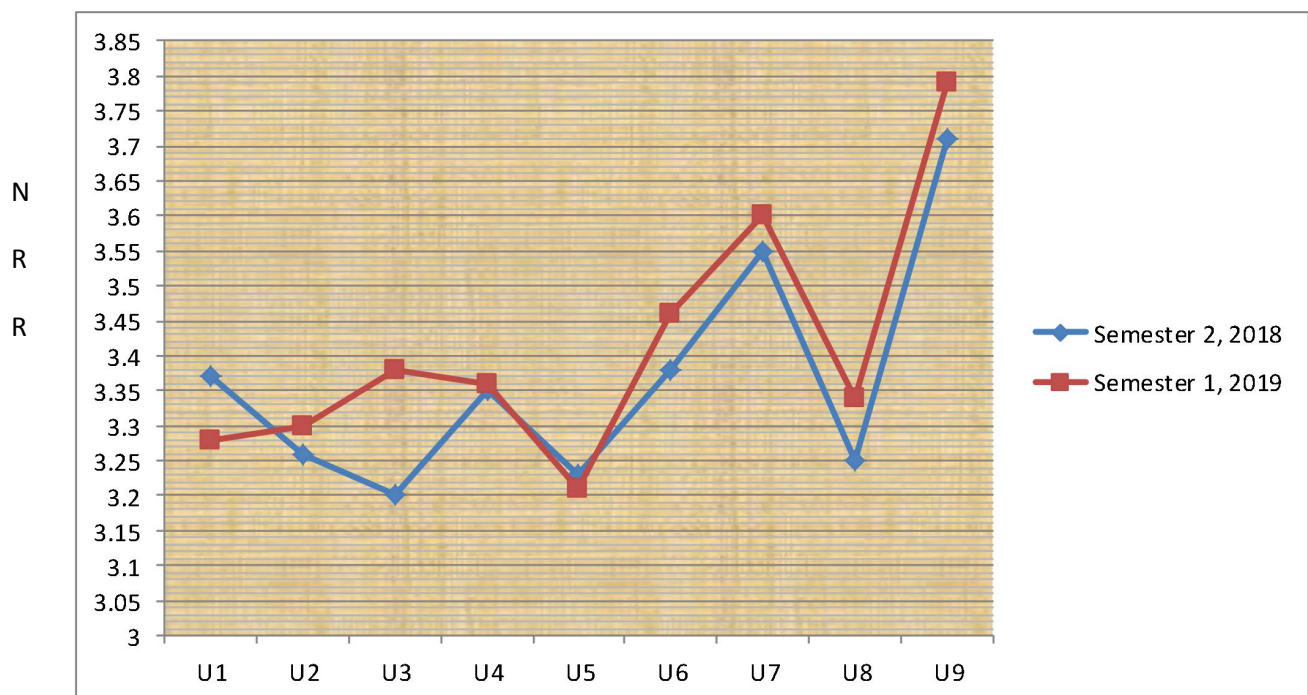
No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 2 Tahun 2018		Semester 1 Tahun 2019	
1	Persyaratan (U1)	3,37	B	8.28	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,26	B	3.30	B
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3,20	B	3.38	B
4	Biaya/Tarif (U4)	3,35	B	3.36	B
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,23	B	3.21	B
6	Kompetensi pelaksanaan (U6)	3,38	B	3.46	B
7	Perilaku pelaksana (U7)	3,55	A	3.59	A
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,25	B	3.34	B
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3,71	A	3.79	A
Nilai Indeks		3,36		3.41	
Nilai Konversi		84,09		85.23	
Mutu Pelayanan		B		B	

Berdasarkan hasil pengukuran di atas maka, jika dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 2 tahun 2018, 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	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	3,53424 – 3,532	88,31 – 100	A	Sangat Baik



Gambar 1. Grafik perbandingan nilai IKM BBP Mektan Semester 2 2018 dan Semester 1 2019

Berdasarkan hasil analisis IKM, maka akan dilakukan evaluasi terhadap unsur layanan yang mengalami penurunan. Nilai yang mengalami penurunan pada Semester 1 tahun 2019 dibandingkan semester 2 tahun 2018 ini adalah pada komponen "**Persyaratan (U1) dan Produk spesifikasi jenis layanan (U5)**". Adapun unsur layanan lainnya yang telah mengalami kenaikan ada 8 unsur meliputi : system, mekanisme, prosedur (U2); Biaya/ tariff (U3); waktu penyelesaian (U3); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); serta sarana dan Prasarana (U9) yang perlu dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi.

Unsur layanan terendah pada semester 1 2019 ada pada unsur Produk spesifikasi jenis layanan (U5) dan **unsur layanan tertinggi** pada unsur Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan analisis internal BBP Mektan maka penyebab penurunan nilai dikarenakan : a) adanya persyaratan layanan kurang diketahui dan dipahami oleh pengguna layanan, serta b) adanya Standar Pelayanan Publik (SPP) belum sesuai dengan jenis layanan. Adapun penyebab kenaikan nilai antara lain : a) prosedur layanan yang sudah dipajang dan diinformasikan secara jelas kepada pelanggan melalui berbagai media; b) layanan diberikan sesuai standar yang ditetapkan; c) adanya informasi yang jelas tentang petugas layanan yang akan memberikan pelayanan didukung perilaku pelaksana yang baik pula; d) penanganan pengaduan segera direspon dan ditindaklanjuti; serta e) adanya sarana dan prasarana telah tersedia sesuai kebutuhan.

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. Persyaratan layanan perlu dipersingkat dan dipermudah sehingga mudah dipahami pengguna layanan, serta disosialisasikan bagi pengguna layanan melalui berbagai media
- b. Perbagikan Standar Pelayanan Publik (SPP) lingkup BBP Mektan serta peningkatan kapasitas petugas layanan melalui berbagai pelatihan/ workshop/ bimtek
- c. Perluna adanya inovasi layanan agar memudahkan pengguna layanan mengakses informasi..

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.