

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 : 139) .Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDM) adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, maka perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDM). Unit Kerja Pelayanan Publik harus melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun.

Pengukuran survey kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas agar diperoleh data yang akurat dan obyektif dengan

menanyakan kepada masyarakat mengenai 9 (sembilan) unsur Survey Kepuasan Masyarakat yang terdiri atas:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya atau Tarif;
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan Publik;
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan
9. Prasarana dan Sarana.

Dalam rangka penerapan birokrasi yang melayani, Pada tahun 2019 Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Manusia Pertanian menambah satu unit pelaksana teknis Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia (PEPI). Pendirian Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia (PEPI) yang bersinergi dengan Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian ini untuk memperkuat pendidikan serta pelatihan vokasi guna melahirkan sumber daya manusia terampil yang siap memasuki dunia kerja. Sehingga terjadi penambahan yang semula semester I survey kepuasan masyarakat dilakukan di 19 unit pelaksana teknis, pada semester II Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian melakukan di 20 unit pelaksana teknis yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan serta peningkatan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis lingkup BPPSDMP.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II Tahun 2019 di Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDM) dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi Pelayanan Publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Tujuan

Tujuan dari Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II Tahun 2019 adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di unit kerja pelayanan publik (UKPP) secara berkala sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Metode yang digunakan dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bisa diakses melalui alamat ikm.pertanian.go.id. Responden mengisi langsung pada laman yang tersedia sesuai petunjuk yang ditampilkan oleh aplikasi.

2. Manfaat

Manfaat dari pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif antar UKPP dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

II. UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN PUBLIK

A. Unsur Pelayanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi 1. Persyaratan. 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur. 3. Waktu Penyelesaian. 4. Biaya atau Tarif. 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik. 6. Kompetensi Pelaksana. 7. Perilaku Pelaksana. 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. 9. Prasarana dan Sarana.

Pedoman umum pengukuran survei kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah sesuai Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018, mencakup 9 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

1. Persyaratan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan publik.
4. Biaya atau Tarif, yaitu besaran biaya atau tariff yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberi pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Prasarana dan Sarana, yaitu berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

B. Jenis Layanan

Jenis layanan yang diselenggarakan oleh 20 unit Pelaksana Teknis Lingkup BPPSDMP:

1. Pendidikan vokasi pertanian
2. Pelatihan pertanian
3. Penelitian Mahasiswa
4. Pengabdian Masyarakat
5. Penggunaan Sarana dan Prasarana

C. Unit Kerja Yang Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Politeknik Pembangunan Pertanian Medan
2. Politeknik Pembangunan Pertanian Bogor
3. Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang
4. Politeknik Pembangunan Pertanian Malang
5. Politeknik Pembangunan Pertanian Gowa
6. Politeknik Pembangunan Pertanian Manokwari
7. Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia
8. Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian Ciawi
9. Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang
10. Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara
11. Balai Besar Pelatihan Pertanian Ketindan
12. Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu
13. Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang
14. Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku
15. Balai Besar Pelatihan Perternakan Kupang
16. Balai Pelatihan Pertanian Jambi

17. Balai Pelatihan Pertanian Lampung
18. Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Sembawa
19. Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri
Banjarbaru
20. Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Kupang

D. Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Jumlah responden dari masing-masing UPT lingkup BPPSDMP semester II Tahun 2019 sebanyak:

No	Unit Pelayanan Teknis	Jumlah Responden
1	Politeknik Pembangunan Pertanian Medan	218
2	Politeknik Pembangunan Pertanian Bogor	385
3	Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang	447
4	Politeknik Pembangunan Pertanian Malang	495
5	Politeknik Pembangunan Pertanian Gowa	261
6	Politeknik Pembangunan Pertanian Manokwari	237
7	Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia	144
8	Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian Ciawi	152
9	Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang	546
10	Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara	879
11	Balai Besar Pelatihan Pertanian Ketindan	324
12	Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu	409
13	Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang	64

14	Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku	238
15	Balai Besar Pelatihan Perternakan Kupang	139
16	Balai Pelatihan Pertanian Jambi	56
17	Balai Pelatihan Pertanian Lampung	95
18	Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Sembawa	61
19	Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Banjarbaru	308
20	Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Kupang	135
Total Responden		5.593

Tabel. 3. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi dan mutu pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu 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.	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

III. ANALISIS DATA

A. Data Responden

1. Hasil Pengukuran Semester I

No.	UPT	SEMESTER I			
		Responden	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1.	PPMKP Ciawi	105	3,9	97,5	A (Sangat Baik)
2.	Polbangtan Malang	267	3,32	83,11	B (Baik)
3.	Polbangtan Bogor	361	3,38	84,5	B (Baik)
4.	Polbangtan Medan	226	3,31	82,84	B (Baik)
5.	Polbangtan Manokwari	205	3,1	77,55	B (Baik)
6.	Polbangtan Gowa	230	3,302	82,9	B(Baik)
7.	Polbangtan YoMa	913	3,3	82,59	B(Baik)
8.	BBPP Lembang	223	3,81	95,15	A(Sangat Baik)
9.	BBPP Batangkaluku	46	3,54	88,46	A(Sangat Baik)
10.	BBPP Batu	169	3,52	88,13	B(Baik)
11.	BBPP Ketindan	54	3,23	80,88	B(Baik)
12.	BBPKH Cinagara	275	3,75	93,65	B(Baik)
13.	BBPP Kupang	114	3,3	82,54	A (Sangat Baik)
14.	BBPP Binuang	199	3,4	85,01	B(Baik)
15.	BPP Jambi	60	3,44	86	B (Baik)
16.	BPP Lampung	150	3,49	82,12	B (Baik)
17.	SMK-PP Sembawa	72	3,25	81,35	B (Baik)
18.	SMK-PP Banjarbaru	150	3,39	83,32	B (Baik)
19.	SMK-PP Kupang	150	3,53	88,25	B (Baik)
	BPPSDMP	3.969	3,41	85,37	B (Baik)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	86,36
U2	Prosedur	85,33
U3	Waktu Pelayanan	84,32
U4	Biaya/tarif	88,28
U5	Produk layanan	84,99
U6	Kompetensi pelaksana	84,62
U7	Perilaku pelaksana	85,20
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	82,33

2. Data hasil olah SKM Semester II

No.	UPT	SEMESTER II			
		Responden	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	PPMKP Ciawi	152	97,19	3,88	A (Sangat Baik)
2	Polbangtan Malang	495	84,45	3,37	B (Baik)
3	Polbangtan Bogor	385	94,5	3,78	A (Sangat Baik)
4	Polbangtan Medan	218	83,31	3,33	B (Baik)
5	Polbangtan Manokwari	237	80,37	3,21	B (Baik)
6	Polbangtan Gowa	261	86,98	3,47	B (Baik)
7	Polbangtan YoMa	447	80,42	3,21	B (Baik)
8	BBPP Lembang	546	96,01	3,84	A (Sangat Baik)
9	BBPP Batangkaluku	238	92,75	3,71	A (Sangat Baik)
10	BBPP Batu	409	87,84	3,51	A (Sangat Baik)
11	BBPP Ketindan	324	85,58	3,42	B (Baik)
12	BBPKH Cinagara	879	83,62	3,34	B (Baik)
13	BBPP Kupang	139	85,24	3,4	B (Baik)
14	BBPP Binuang	64	98,34	3,93	A (Sangat Baik)
15	BPP Jambi	56	89,42	3,57	A (Sangat Baik)

16	BPP Lampung	95	85,63	3,42	B (Baik)
17	SMK-PP Sembawa	61	87,51	3,5	B (Baik)
18	SMK-PP Banjarbaru	308	84,12	3,36	B (Baik)
19	SMK-PP Kupang	135	96,46	3,85	A (Sangat Baik)
20	PEPI	144	91,37	3,65	A (Sangat Baik)
	BPPSDMP	5.593	87,88	3,51	B (Baik)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	85,75
U2	Prosedur	84,00
U3	Waktu Pelayanan	84,75
U4	Biaya/tarif	88,75
U5	Produk layanan	93,50
U6	Kompetensi pelaksana	85,50
U7	Perilaku pelaksana	92,00
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	87,75
U9	Sarana dan Pasarana	87,75

3. Data Hasil IKM Tahun 2019

No.	UPT	BADAN			
		Responden	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	PPMKP Ciawi	257	3,89	97,35	A (Sangat Baik)
2	Polbangtan Malang	762	3,35	83,78	B (Baik)
3	Polbangtan Bogor	746	3,58	89,50	A (Sangat Baik)
4	Polbangtan Medan	444	3,32	83,08	B (Baik)
5	Polbangtan Manokwari	442	3,16	78,96	B (Baik)
6	Polbangtan Gowa	491	3,39	84,94	B (Baik)

7	Polbangtan YoMa	1.360	3,26	81,51	B (Baik)
8	BBPP Lembang	769	3,83	95,58	A (Sangat Baik)
9	BBPP Batangkaluku	284	3,63	90,61	A (Sangat Baik)
10	BBPP Batu	578	3,52	87,99	B (Baik)
11	BBPP Ketindan	378	3,33	83,23	B (Baik)
12	BBPKH Cinagara	1.154	3,55	88,64	A (Sangat Baik)
13	BBPP Kupang	253	3,35	83,89	B (Baik)
14	BBPP Binuang	263	3,67	91,68	A (Sangat Baik)
15	BPP Jambi	116	3,51	87,71	B (Baik)
16	BPP Lampung	245	3,46	83,88	B (Baik)
17	SMK-PP Sembawa	133	3,38	84,43	B (Baik)
18	SMK-PP Banjarbaru	458	3,38	83,72	B (Baik)
19	SMK-PP Kupang	285	3,69	92,36	A (Sangat Baik)
20	PEPI	144	3,65	91,37	A (Sangat Baik)
	BPPSDMP	9.562	3,46	86,62	B (Baik)

4. Hasil Pengukuran Semester 1 dan Semester 2

No	Unsur Pelayanan	Semester I		Semester II	
		Nilai rata-rata	Nilai Unsur	Nilai rata-rata	Nilai Unsur
1.	Persyaratan	3,45	86,36	3,43	85,75
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,41	85,33	3,36	84,00
3.	Waktu Pelayanan	3,37	84,32	3,39	84,75
4.	Biaya atau Tarif	3,53	88,28	3,55	88,75
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,40	84,99	3,74	93,50

6.	Kompetensi Pelaksana	3,38	84,62	3,42	85,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,41	85,20	3,68	92,00
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	82,33	3,51	87,75
9.	Prasarana dan Sarana	3,45	86,36	3,51	87,75
Nilai IKM		3,41	85,37	3,51	87,88

B. Hasil Pengukuran

Hasil Pengolahan data survei kepuasan masyarakat lingkup BPPSDMP Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	Nilai IKM
1.	Persyaratan	86,06	3,44
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	84,67	3,39
3.	Waktu Pelayanan	84,54	3,38
4.	Biaya atau Tarif	88,52	3,54
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	89,25	3,57
6.	Kompetensi Pelaksana	85,06	3,40
7.	Perilaku Pelaksana	88,60	3,54
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,04	3,40
9.	Prasarana dan Sarana	87,06	3,48
	Nilai	86,62	3,46

IKM Unit Pelayanan 86,62 Baik

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Indeks Kepuasan Masyarakat lingkup BPPSDMP Tahun 2019 diperoleh beberapa simpulan:

1. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat lingkup BPPSDMP pada semester I dilaksanakan di 19 (sembilan belas) unit pelaksana teknis dengan responden dipilih secara acak dan penginputan menggunakan dua versi yaitu manual dan melalui aplikasi ikm.pertanian.go.id yang terdiri dari: peserta pelatihan, peserta magang, mahasiswa, siswa, alumni dan orang tua siswa memperoleh nilai rata-rata 3,41 dengan nilai IKM 85,37 dengan kriteria mutu layanan BAIK, sedangkan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat lingkup BPPSDMP pada semester II dilaksanakan di 20 (dua puluh) unit pelaksana teknis dengan responden dipilih secara acak dan penginputan melalui aplikasi ikm.pertanian.go.id yang terdiri dari: peserta pelatihan, peserta magang, mahasiswa, siswa, alumni dan orang tua siswa memperoleh nilai rata-rata 3,51 dengan nilai IKM 87,88 dengan kriteria mutu layanan BAIK.
2. Pengukuran IKM BPPSDMP Tahun 2019 didapat nilai rata-rata 3,46 dengan nilai IKM 86,62 dengan kriteria mutu layanan BAIK.
3. Unsur Pelayanan yang mendapatkan penilaian terbaik yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik dengan nilai rata-rata 3,57
4. . Sementara unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah pada Waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,38.
5. UPT yang memperoleh nilai IKM tertinggi periode 2019 yaitu PPMKP Ciawi dengan nilai rata-rata 3,89 dan nilai IKM 97,35 mutu layanan SANGAT BAIK.
6. UPT yang memperoleh nilai IKM terendah periode 2019 yaitu Polbangtan Manokwari dengan nilai rata-rata 3,16 dn nilai IKM 78,98 mutu layanan BAIK.

B. Saran (Rencana Tindak Lanjut)

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh seluruh Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian dalam perbaikan unsur nilai konversi IKM yang rendah, adalah sebagai berikut:

1. Mempersingkat alur prosedur pelayanan dalam SOP agar lebih singkat dan efektif;
2. Mereviu uraian tugas dan pekerjaan agar lebih produktif dan efisien dalam bekerja, serta meminimalisir kesimpangsiuran tugas;
3. Meningkatkan sarana dan prasarana pada masing-masing unit kerja.
4. Menyediakan sistem pengaduan yang mudah diakses oleh responden
5. Menyediakan kotak saran atau keluhan ditempat yang mudah dijangkau
6. Menginventarisir pengaduan dan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan;
7. Menerapkan SOP layanan secara konsisten;
8. Menerapkan target waktu penyelesaian layanan;
9. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui diklat, magang, dan studi banding;
10. Evaluasi Standar Pelayanan Publik;
11. Mempermudah alur pelayanan;
12. Menempatkan petugas pelayanan sesuai dengan tugas dan kompetensinya;
13. Pembinaan kepada petugas pelayanan dalam meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya; dan
14. Memberikan *reward and punishment* kepada petugas pelayanan.

==Terima Kasih==

