

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN *PUBLIC*
BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN
SULAWESI BARAT



BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN SULAWESI BARAT
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang muncul, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kementerian Pertanian maka adanya Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang

digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan public BPTP Sul-Bar.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan public BPTP Sul-Bar, sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.3 Metode

Responden dipilih secara acak. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan BPTP Sul-Bar. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih sebanyak 40 responden.

1.4 Tim

Tim pelaksana kegiatan Survey kepuasan Masyarakat terdiri dari:

Pengarah : Kepala Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat
Pelaksana : Kasie. KSPP
Sekretariat : KSPP

1.5 Jadwal Pelaksanaan

Pengumpulan data di lakukan wilayah kerja BPTP Sulawesi Barat, sejak bulan Januari hingga Juni 2019

II. ANALISIS

2.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 40 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,18
U2	Prosedur	3,13
U3	Waktu pelayanan	3,15
U4	Biaya/tarif	4,1
U5	Produk layanan	3,35
U6	Kompetensi pelaksana	3,38
U7	Perilaku pelaksana	3,45
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	3,58
U8	Sarana dan prasarana	3,33

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,18 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,15 \times 0,11) + (4,1 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) = \mathbf{3,37}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai IKM setelah Dikonversi =
 $3,37 \times 25 = \mathbf{84,22}$
- b) Mutu pelayanan = **B**
- c) Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja UKPP (y)
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	A	Sangat Baik

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,532-4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu:

1. Biaya/Tarif
2. Penanganan pengaduan, saran dan keluhan

Biaya tarif menjadi unsur dengan nilai tertinggi, hal ini karena BPTP Sul-Bar tidak memberlakukan tarif pada setiap layanan yang diberikan (Gratis), sehingga memudahkan pengguna layanan. Selain itu penanganan pengaduan, saran dan keluhan juga memiliki kinerja sangat memuaskan, hal ini didukung oleh system yang diterapka oleh BPTP Sul-Bar, dimana pengguna layanan membutuhkan akses komunikasi seperti kontak pegawai pelayanan yang mudah dihubungi dan kotak saran di setiap unit pelayanan, pengaduan pelayanan publik dengan didukung kotak pengaduan, kontak telekomunikasi dan akses email. Di BPTP Sul-Bar seluruh pengaduan mengenai pelayanan publik segera direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala Balai segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana

tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada Kepala Balai.

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu lebih ditingkatkan antara lain: 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu pelayanan 4. Produk layanan 5. Kompetensi Pelaksana 6. Perilaku pelaksana 7. Sarana dan Prasarana.

III. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan public BPTP Sul-Bar berada pada ketegori Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61-88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 84,22
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,37. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Publik BPTP Sulawesi Barat **BAIK**.

4.2 Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
2. Diperlukan upaya untuk lebih meningkatkan lagi unsur pelayanan public sehingga mampu mencapai pridikat sangat memuaskan.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN (BPTP) SULAWESI BARAT
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
Bulan Januari s/d Juni 2019

NILAI IKM

84, 22

**Layanan Informasi Hasil Penelitian/
Pengkajian, Perpustakaan dan Bimbingan
PKL, Magang Siswa dan Mahasiswa**

RESPONDEN

Jumlah : 40 Orang
Jenis Kelamin : L = 13 Orang /
P = 27 Orang
Pendidikan : SMA = 35 Orang
S1 = 3 Orang
S2 = 2 Orang

Periode Survei : Januari – Juni 2019

TERIMA KASIH ATAS PENULAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN,
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI
AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT