

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data Indeks kepuasan Masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1. Maksud

Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat.

2. Tujuan

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

3. Sasaran

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

C. Manfaat

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif, antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

BAB II UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan Prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 14 (empat belas) unsur yang relevan dan realibel, Sebagai unsure minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan pelaksanaan pelayanan
4. Kondisi pelaksanaan pelayanan
5. Tanggungjawab pelaksana pelayanan
6. Kemampuan pelaksanaan pelayanan
7. Kemampuan pelaksanaan pelayanan
8. Kecepatan pelayanan
9. Keadilan mendapatkan pelayanan
10. Kesopanan dan keramahan pelaksana
11. Kewajaran biaya pelayanan
12. Kepastian biaya pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja UKPP

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	
1	1,00-1,75	25,00-43,75	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	Sangat baik

BAB III ANALISIS DATA

Tabel 1. Nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan Semester II Tahun 2017

No	Unsur Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	3,29
2	Persyaratan Pelayanan	3,49
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	3,41
4	Kondisi pelaksanaan pelayanan	3,36
5	Tanggungjawab pelaksana pelayanan	3,37
6	Kemampuan pelaksanaan pelayanan	3,37
7	Kecepatan pelayanan	3,31
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,27
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,38
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,37
11	Kepastian biaya pelayanan	3,40
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,22
13	Kenyamanan lingkungan	3,29
14	Keamanan pelayanan	3,39
Rata-rata		3,35

Hasil pengukuran Indeks kepuasan masyarakat (IKM) Balai Pengkajian teknologi Pertanian Bali (BPTP Bali) pada semester II (Juli-Desember) Tahun 2017, diketahui rata-rata nilai indeknya baik sampai sangat baik, Dari 14 unsur pelayanan yang dinilai semua menunjukkan baik dengan indek nilai terkecil yaitu pada unsur Kepastian Jadwal Pelayanan yaitu sebesar 3,22 namun masih dalam kriteria baik. Indek nilai tertinggi diperoleh pada

unsur Persyaratan pelaksanaan layanan yaitu 3,49. ini karena layanan di BPTP Bali telah menginformasikan kepada pengguna layanan persyaratan untuk memperoleh layanan baik melalui baner yang terpasang di setiap tempat layanan maupun secara elektronik yaitu melalui media website.

Unsur-unsur pelayanan yang lain semuanya juga menunjukkan nilai yang baik yaitu mulai dari 1) Prosedur pelayanan dengan nilai indek 3,29 Kejelasan pelaksanaan layanan 3,41, Kondisi pelayanan sebesar 3,36, Tanggung jawab pelaksanaan sebesar 3,37, Kemampuan pelaksanaan pelayanan sebesar sebesar 3,37 Kecepatan pelayanan sebesar 3,31 Keadilan mendapat pelayanan sebesar 3,27 Kesopanan dan keramahan pelayanan sebesar 3,38 Kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,37 Kepastian biaya pelayanan 3,40 Kepastian jadwal pelayanan 3,22 dan Kenyamanan lingkungan sebesar 3,29 dan Keamanan Pelayanan Sebesar 3, 39.

Jumlah rata-rata Indek Kepuasan Masyarakat untuk Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali meningkat dari semester satu yaitu dari 3,32 menjadi sebesar 3,35 dengan nilai indeks setelah dikonversi sebesar 83,81 dan mutu pelayanan yang diperoleh adalah A (Sangat Baik), ini menunjukkan bahwa semua unsur penilaian berjalan dengan sangat baik.

BAB III

PENUTUP

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP Bali menunjukkan bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik di BPTP Bali memberi service atau layanan yang dibutuhkan agar mampu memberikan nilai kepuasan bagi pengguna. Untuk itu BPTP Bali sebagai salah satu corong Badan Litbang Pertanian di tingkat Provinsi Bali wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat umum khususnya para petani, stakeholders lainnya serta hubungan hirarki horizontal dan vertical. Pada tahun 2017 ini peran dari BPTP Bali telah menunjukkan nilai indeks kepuasan yang sangat baik. untuk menjamin tingkat kepuasan ini agar terus berlanjut maka berbagai tindakan perlu ditingkatkan sesuai dengan standar prosedur yang diterapkan selama ini dan peningkatan pelayanan di bidang teknologi pertanian spesifik lokasi. Untuk unsur kepastian jadwal pelayanan karena masih memiliki nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan yang lainnya ke depan BPTP Bali akan lebih menekankan lagi kepada petugas pelaksana layanan.

Masih ditemukan kekurang puasan pelanggan. Hal ini dilihat dari masih adanya sebanyak 12 responden yang memberi nilai 2 (kurang baik) pada beberapa unsur pelayanan. Kedepan BPTP Bali akan melakukan perbaikan pada unsur-unsur pelayanan yang dimaksud sehingga tidak ada lagi pengguna layanan yang merasa kurang puas.