

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya 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 aparaturnya 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor. 19/Permentan/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, 9 (sembilan) unsur yang relevan dan realibel, Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, 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 dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor. 19/Permentan/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, 9 (sembilan) unsur yang relevan dan realibel, Sebagai unsure minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Prilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Rata-Rata Unsur, Mutu Pelayanan, dan Kinerja UKPP

NILAI PERSEPSI	Nilai Rata-Rata Unsur	MUTU PELAYANAN	
A	3,53-4,00	88,31 - 100,00	Sangat Baik
B	3,06 – 3,53	76,61 - 88,30	Baik
C	2,60-3,06	65,00 - 76,60	Cukup
D	1,00-2,59	25,00 - 64,99	Tidak Baik

### BAB III ANALISIS DATA

Tabel 1. Nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan Semester I Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN	%
1	Persyaratan	3,40	85,10
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	83,65
3	Waktu Penyelesaian	3,32	82,93
4	Biaya/Tarif	3,44	86,06
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	85,10
6	Kompetensi Pelaksana	3,39	84,86
7	Prilaku Pelaksana	3,41	85,34
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	85,58
9	Sarana dan Prasarana	3,47	86,78
<b>Rata-rata</b>		<b>3.40</b>	<b>85,04</b>

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali periode bulan Januari sampai dengan Juni 2019 melayani sebanyak 104 orang pengguna layanan. Pelayanan yang diminta sebagian besar adalah pelayanan Informasi, Konsultasi, Rekomendasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi, selanjutnya pelayanan magang, pelayanan perpustakaan dan pelayanan penyaluran benih sumber padi (UPBS). Hasil pengukuran Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada semester I (Januari – Juni ) Tahun 2019, diketahui rata-rata nilai indeksnya baik sampai sangat baik, Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dinilai semua menunjukkan baik dengan indeks nilai terkecil yaitu pada unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan yaitu sebesar 3,34 namun masih dalam kriteria mutu layanan yang sangat baik. Indeks nilai tertinggi diperoleh pada unsur Sarana dan Prasarana layanan yaitu 3,47. ini karena layanan di BPTP Bali telah melengkapi sarana dan prasarana layanan seperti ruang tunggu, counter layanan informasi publik, ruang laktasi, jalur bagi pengguna layanan yang mengalami disabilitas serta sarana layanan lainnya. 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) Persyaratan pelayanan dengan nilai indeks 3,40, Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3,35, Biaya/Tarif 3,44, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,40 Kompetensi Pelaksana 3,39 Prilaku Pelaksana 3,41 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,42.

Jumlah rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali semester I tahun 2019 (Januari-Juni) meningkat dari semester II tahun 2018 (Juli-Desember) yaitu dari 3,39 menjadi sebesar 3,40 dengan nilai indeks setelah dikonversi sebesar 85,04 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 Semester I tahun 2019 ini peran dari BPTP Bali telah menunjukkan nilai indeks kepuasan yang sangat baik. BPTP Bali telah melengkapi sarana dan prasarana pelayanan sehingga diharapkan pengguna layanan merasakan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di BPTP Bali. Selain itu untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada unsur layanan lainnya juga terus diperkuat. Untuk unsur waktu pelayanan memiliki nilai terendah dibandingkan unsur-unsur lainnya. Akan tetapi telah mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Untuk hal tersebut akan dilakukan evaluasi terhadap waktu pemberian layanan di BPTP Bali.

Tidak ditemukan adanya kekurang puasan pelanggan. Hal ini dilihat dari nilai keseluruhan dari koefisien IKM tidak adanya responden yang memberi nilai 2 atau 1 (tidak baik) pada setiap unsur pelayanan. Kedepan BPTP Bali akan terus melakukan peningkatan pada unsur-unsur pelayanan sehingga tetap memberi kepuasan kepada pengguna layanan.