



BBPTUHPT BATURRADEN

**LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
BBPTUHPT
BATURRADEN**

JULI S.D DESEMBER 2020



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester II tahun 2020 pada BBPTUHPT Baturraden. Laporan ini disusun berdasarkan data yang tersaji melalui pengisian kuesioner secara on line pada <http://ikm.pertanian.go.id/administrator> periode bulan Juli sampai dengan November 2020. Sebagai bentuk pertanggung jawaban Pengelola Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka survey IKM yang telah dilakukan pada semester II tahun 2020.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan ,kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Baturraden, 31 Desember 2020
Kasie Informasi



drh.Endah Krisnamurti,M.Pt
NIP.197708292011012005

BAB I

PENDAHULUAN

1. LatarBelakang

Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan public menyusun dan menetapkan standar pelayanan public sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayan publik.

Penyelenggara pelayanan publik saat ini masih dianggap belum bisa memenuhi harapan masyarakat dalam layanannya. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya pengaduan dari pengguna layanan baik melalui media ataupun melalui kanal aduan menyangkut prosedur yang berbelit- belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, waktu dan biaya.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik ini ,maka disusunlah indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu layanan yang bisa menjadi bahan penilaian setiap unsur. Sehingga unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah bisa fokus dilakukan perbaikan.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dimana didalamnya terdapat 9 unsur yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis layanan termasuk Kementerian Pertanian.

2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1) Undang – undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
- 2) Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 5) Peraturan Menteri Pertanian nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Merujuk pada dasar hukum diatas, maka perlu disusun Indeks kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan. Untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, pemerintah pusat, pemerintah Daerah Kabupaten/Kota,

dengan melibatkan pengguna pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survey indeks kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan pengguna

4. Manfaat

Dengan dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat, memberikan manfaat antara lain

- 1) Diketahui kelemahan masing – masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara layanan publik, sehingga bisa diadakan perbaikan layanan
- 3) Sebagai salah satu dasar penetapan kebijakan

5. Unsur Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

- Persyaratan pelayanan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis ataupun administratif
- Sistem, mekanisme, dan prosedur, tata cara pelayanan sesuai SOP bagi pemberi dan penerima pelayanan

- Waktu pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
- Produk spesifikasi jenis pelayanan, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- Kompetensi pelaksana, kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- Perilaku pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksanaan pengaduan, saran dan masukan sesuai SOP yang berlaku
- Sarana dan prasarana, sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

BAB II

PELAKSANAAN

1. Penetapan Pelaksanaan

Survey dilakukan setiap selesai kegiatan pelayanan kepada pengguna layanan di BBPTUHPT Baturraden selama bulan Juli – Novemeber 2020 melalui <http://ikm.pertanian.go.id/administrator>.

2. Pengolahan Data

Pengolahan data responden dari seluruh kegiatan layanan disajikan dalam bentuk report di aplikasi IKM on line dilampirkan dalam laporan ini

Berikut ini adalah interpretasi penilaian IKM :

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja 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	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

3. Pelaksanaan

a. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam survey IKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.14 tahun

2017, tentang Pedoman Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner terbagi atas :

- 1) Bagian pertama berisikan judul kuesioner
- 2) Bagian kedua berisikan identitas responden
- 3) Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan dengan jawaban pilihan.

Bentuk pilihan jawaban dalam setiap pertanyaan unsur terdiri dari 4 kategori :

- Tidak baik, dengan nilai 1
- Kurang baik, dengan nilai 2
- Baik, dengan nilai 3
- Sangat baik, dengan nilai 4

b. Responden dan Waktu Pelaksanaan

Penetapan jumlah responden untuk pelayanan kunjungan berdasarkan sampling, sedangkan responden diluar pelayanan kunjungan semua menjadi responden.

Waktu Pengumpulan Data adalah setiap selesainya pelayanan, bulan Juli – November 2020.

4. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh BBPTUHPT Baturraden.

BAB III

HASIL DAN PELAKSANAAN

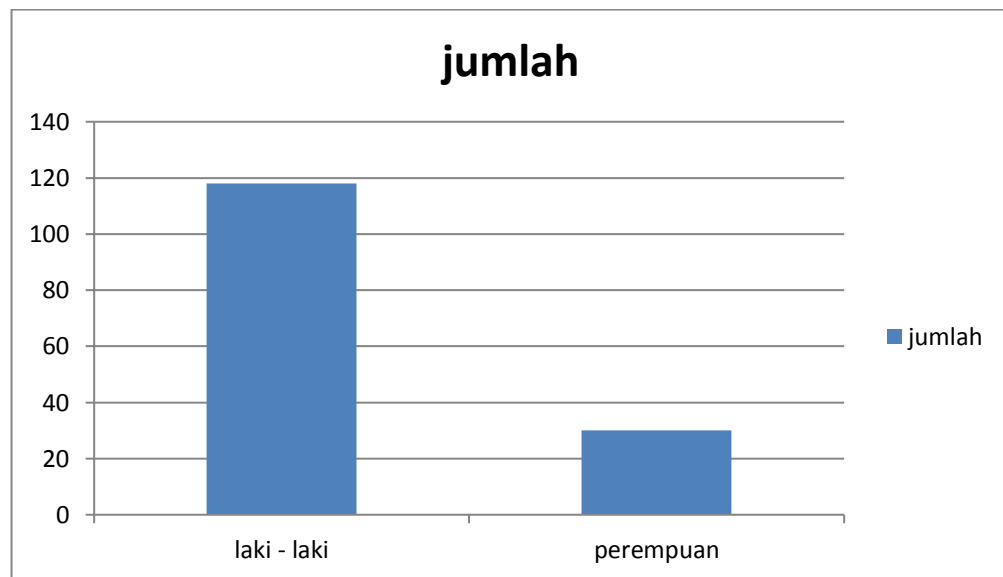
A. Hasil

Survey Kepuasan Masyarakat bulan Juli – November 2020 dilakukan kepada mereka yang telah menggunakan jasa atau layanan di BBPTUHPT Baturraden. Yang selanjutnya disebut sebagai responden. Ada 3 jenis layanan publik yang dapat dilibatkan dalam survey kepuasan masyarakat, yaitu layanan kunjungan , pembelian bibit ternak, dan pembelian HPT. Pembelian bibit ternak dan HPT merupakan salah satu TUPOKSI BBPTUHPT Baturraden. Pada periode bulan Juli sampai dengan November 2020 telah dilakukan survey Kepuasan Masyarakat terhadap penggunaan jasa di BBPTUHPT Baturraden sejumlah 148 responden. Dengan mengisi kuesioner melalui IKM online <http://ikm.pertanian.go.id/administrator> dan diperoleh analisa data hasil pengisian kuisisioner sebagai berikut :

Berdasarkan karakteristik responden dapat dibagi menjadi 4 karakteristik responden, yang pertama berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 118 orang dan perempuan sebanyak 30 orang (gambar 1.1). Yang kedua karakteristik reponden berdasarkan kelompok umur / usia (gambar 1.2). Yang ketiga karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

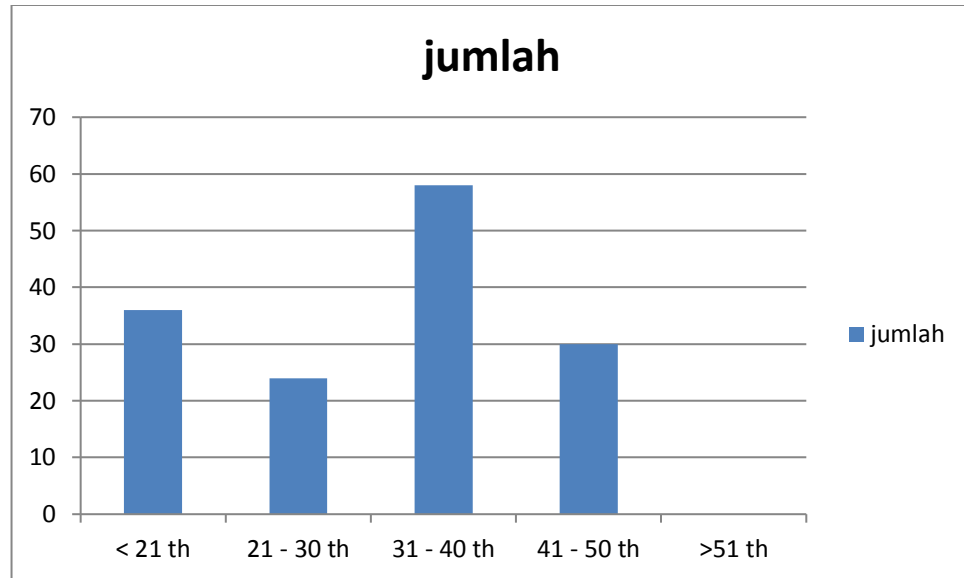
(gambar 1.3), dan yang keempat karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan (gambar 1.4).

1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



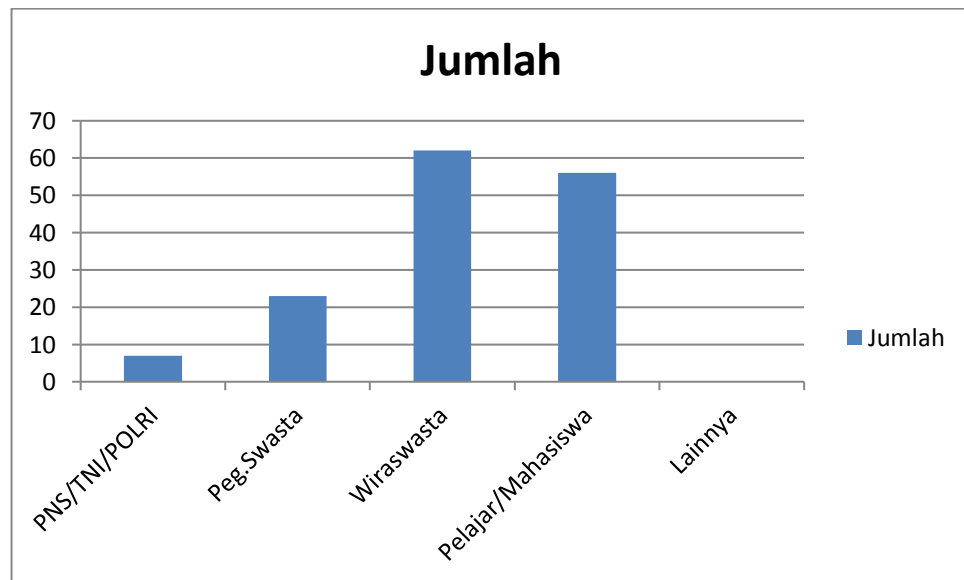
Gambar 1.1

1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur



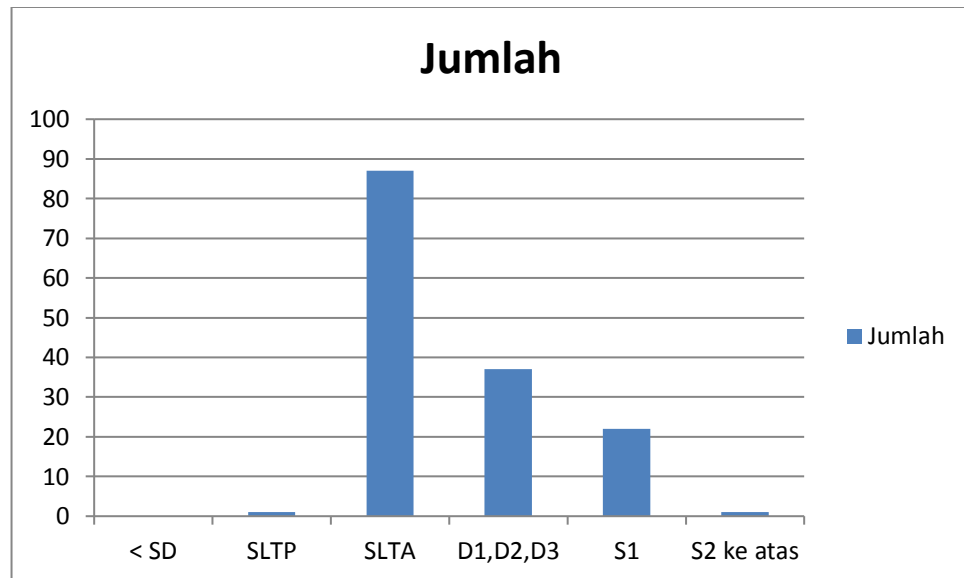
Gambar 1.2

1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 1.3

1.4 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan



Gambar 1.4

2. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai akhir sesuai hasil survey on line didapatkan Nilai IKM BBPTUHPT Baturraden pada semester 2 yaitu periode tanggal 1 Juli – 19 November 2020 adalah 87.86659 yang dikonversikan menjadi nilai Baik (B). Berikut hasil Nilai Rata – Rata (NRR) indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Sembilan unsur penilaian.

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kualitas Pelayanan
U1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.486486	Baik
U2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.560811	Sangat baik

U3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.614856	Sangat baik
U4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3.3244324	Baik
U5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.364865	Baik
U6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.52027	Baik
U7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.513514	Baik
U8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.966216	Sangat baik
U9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.283784	Baik
	Jumlah nilai rata – rata	3.514664	Baik

B. Pembahasan

Unsur– unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan acuan untuk melihat tingkat pelayanan yang sudah diberikan, dan secara rinci dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki kinerja. Ada 2 hal penting yang harus diutamakan dalam memberikan pelayanan publik. Point penting pertama terkait dengan indikator efisiensi yang dapat dilihat dengan mudah tidaknya prosedur layanan, kecepatan dan biaya yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Yang kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat

dari bagaimana mensikapi keluhan dari masyarakat, dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survey yang dilakukan pada semester II didapatkan nilai IKM yang di dapat sebesar 3.514664 berada dalam interval nilai 3.064 – 3.532. demikian juga nilai persepsi IKM sebesar 87.86659 berada dalam interval persepsi IKM 76.61 – 88.30 angka ini menunjukan mutu pelayanan di BBPTUHPT Baturraden mendapat nilai “Baik”.

Dari nilai unsur point terendah terdapat pada U9 yaitu terkait tentang sarana dan prasarana, dengan nilai NRR 3.283784. Rendahnya unsur ini karena pengguna layanan dari kunjungan, PKL dan magang serta pembelian bibit merasa ada beberapa kesulitan yang mereka temui saat mendapatkan layanan Untuk kunjungan pengunjung mengeluhkannya kurangnya fasilitas dalam mengunjungi farm, dimana kendaraan bermotor roda dua dan empat tidak boleh memasuki area farm. Hal ini terkait dengan kompertemen brucellosis, sehingga biosecurity diperlakukan dengan ketat dan tidak pandang bulu. Dan kedepan akan disediakan fasilitas kendaraan untuk mengelilingi farm dan lahan HPT.

Sedangkan untuk pelayanan yang terkait dengan PKL dan magang, sarana dan prasarana akomodasi dan transportasi selama PKL dan magang. Untuk magang dan PKL akomodasi dan transportasi menjadi tanggung jawab peserta. BBPTUHPT Baturraden membantu transportasi antar farm.

Untuk pelayanan pembelian bibit pembeli merasa terkendala dengan belum adanya pelayanan terpadu, dimana mereka harus berpindah pindah ruangan

untuk menyelesaikan proses pembelian. Dan pada awal 2021 pelayanan terpadu sudah bisa dilaksanakan dengan dibuatnya hall khusus layanan. Dimana kedepan petugas yang terlibat akan memberikan layanan satu tempat.



hall layanan terpadu

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan publik, BBPTUHPT Baturraden pada semester I adalah “Baik”
2. Hal yang harus mendapatkan perhatian adalah terkait sarana dan prasarana. Meskipun begitu pelayanan di unsur yang lain tetap harus ditingkatkan.

- B. Sebagai unit pelayanan publik BBPTUHPT Baturraden harus tetap meningkatkan kualitas layanannya dari waktu ke waktu. Juga meningkatkan kemampuan SDM dalam memberikan layanan publik.

