

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2018



**KEMENTERIAN PERTANIAN RI
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN BINUANG
KALIMANTAN SELATAN
2018**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas Berkat dan Rahmat serta Karunia-Nya telah dapat melaksanakan Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat untuk kurun waktu selama Tahun 2018 di Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang Kalimantan Selatan dengan lancar dan sesuai rencana.

Indek Kepuasan Masyarakat tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui kuesioner survey kepuasan masyarakat/peserta pelatihan/pengguna jasa terhadap unit kerja pelayanan publik pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang untuk periode Januari s.d. Desember 2018 dengan jumlah kuesioner IKM yang memuat 9 (Sembilan) unsur tentang pelayanan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat, mulai dari persiapan sampai tersusunnya laporan ini.

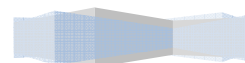
Besar harapan kami, semoga laporan Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin

Binuang, Desember 2018
Kepala,

Dr. Ir. Yulia Asni Kurniawati, M.Si
NIP. 19670731 199303 2 001

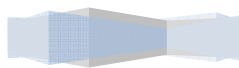
DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
I. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Maksud	2
3. Tujuan	2
4. Metode	2
5. Manfaat	
II. HASIL PENGUKURAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
1. Unsur Pelayanan	3
2. Responden	4
3. Nilai Indek	5
III. ANALISIS DATA	6
IV. RENCANA TINDAK LANJUT	8
V. PENUTUP	9



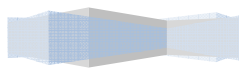
DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Nilai Rata-rata dari Masing-masing Unsur Pelayanan	3
Tabel 2. Nilai IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja BBPP Binuang Tahun 2018	5
Tabel 3. Analisis Unsur Pelayanan dengan nilai rendah dengan Tingkat pendapat Responden dan Pemecahannya	6



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Rekap IKM Pelatihan Fungsional Ahli Angkatan II
- Lampiran 2. Rekap IKM Pelatihan Fungsional Ahli Angkatan V
- Lampiran 3. Rekap IKM Pelatihan Fungsional Terampil Angkatan VI
- Lampiran 4. Rekap IKM Pelatihan Fungsional Terampil Angkatan IX
- Lampiran 5. Rekap IKM Pelatihan Fungsional Terampil Angkatan XI



BAB. I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik untuk zaman sekarang sudah menjadi salah satu bagian penting untuk mendapat kepercayaan lebih dari masyarakat dan memberikan pelayanan yang memuaskan. 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 perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok 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.

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah secara rutin, untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan indeks kepuasan masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat, indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui Survey Kepuasan Masyarakat terhadap unit kerja pelayanan publik. Untuk dapat memberikan gambaran mutu pelayanan publik, Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang melakukan pengumpulan survey indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna jasa kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk yang dilakukan 2 kali dalam setahun selama tahun 2018 yaitu semester I dan semester II.

2. Maksud

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang pendidikan dan pelatihan pertanian yang dilaksanakan oleh Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang.

3. Tujuan

Tujuan dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang.

4. Metode

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sesuai dengan format dalam Permentan Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian.

Kuesioner dibagikan langsung kepada pengguna jasa atau langsung kepada peserta pelatihan di setiap akhir kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh surveyor yang sudah ditunjuk. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan

5. Manfaat

Manfaat dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut adalah sebagai bahan untuk memperbaiki mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang di bidang pendidikan dan pelatihan pertanian dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

BAB. II

HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan adalah merupakan faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable pengukuran IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Dalam pedoman umum pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah ada 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1. Unsur mutu pelayanan IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur IKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$ Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
 - b. Mutu pelayanan
 - c. Kinerja unit pelayanan
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
3. Penyusunan Jadwal.
- Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja.
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja.
 - c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

2. Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan yakni sedang mengikuti pelatihan di Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang.

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah kerja Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang. Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indek, responden terpilih ditetapkan paling kurang 75 % dari jumlah populasi penerima layanan.

Responden monitoring dan evaluasi IKM pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang adalah para peserta pelatihan aparatur yang berasal dari wilayah Provinsi Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Kalimantan Barat dan Kalimantan Utara yang dilaksanakan dari bulan Januari s.d. Desember 2018 dengan jumlah peserta sebanyak 118 orang, data responden disajikan pada lampiran.

Sebaran responden yang ada berasal dari :

- a. Peserta Pelatihan Fungsional Ahli Angkatan II
- b. Peserta Pelatihan Fungsional Ahli Angkatan V
- c. Peserta Pelatihan Fungsional Terampil Angkatan VI
- d. Peserta Pelatihan Fungsional Terampil Angkatan IX
- e. Peserta Pelatihan Fungsional Terampil Angkatan XI

3. Nilai Indeks :

Nilai indek kepuasan masyarakat rata- rata terhadap layanan publik di Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang selama tahun 2018 adalah 82,68 dengan nilai mutu pelayanan B (baik).

Berikut adalah tabel nilai IKM, nilai interval IKM dan mutu pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang.

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP BBPP Binuang Tahun 2018.

No	Nilai IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	
1	76,84	76,61 – 88,30	B	Baik
2	84,17	76,61 – 88,30	B	Baik
3	81,96	76,61 – 88,30	B	Baik
4	84,92	76,61 – 88,30	B	Baik
5	85,55	76,61 – 88,30	B	Baik

BAB. III

ANALISIS DATA

Berdasarkan data Indek Kepuasan Masyarakat IKM pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang Kalimantan Selatan untuk periode bulan Januari s.d. Desember 2018 dapat kami sampaikan beberapa analisis terhadap 6 (enam) unsur pelayanan dengan nilai rendah atau dibawah nilai rata-rata tertimbang (3,14) seperti tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Analisis Unsur Pelayanan dengan nilai rendah (dibawah nilai rata-rata tertimbang) dengan Tingkat pendapat Responden dan Pemecahannya.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Tingkat pendapat Responden	Pemecahan
1	2	3	4	5
1.	Persyaratan	3,20	Tidak sesuai sampai sangat sesuai	<ul style="list-style-type: none"> -Mempermudah syarat pelayanan supaya prosesnya mudah dan efektif. -Memperjelas tugas untuk petugas pelayanan
2.	Prosedur	3,20	Tidak mudah sampai sangat mudah	<ul style="list-style-type: none"> -Mencantumkan prosedur dan syarat teknis dan administratif dalam surat panggilan.
3.	Waktu Penyelesaian	3,16	Tidak cepat sampai sangat cepat	<ul style="list-style-type: none"> -Mencantumkan nama petugas pelayanan, keberadaan dan kewenangannya dalam buku panduan. -Mencantumkan daftar petugas yang terkait dengan pelayanan dan no. hpnya di

				Ruang Sekretariat agar mudah dihubungi.
4	Biaya/Tarif	3,55	Sangat mahal sampai gratis	Menyesuaikan biaya dengan jenis pelatihan yang terjangkau
5	Produk Layanan	3,15	Tidak sesuai sampai sangat sesuai	Memastikan pelayanan yang dicantumkan sesuai dengan aktual pelayanan.
6	Kompetensi pelaksana	3,28	Tidak kompeten sampai sangat kompeten	Membuat jadwal untuk setiap layanan kegiatan
7	Perilaku pelaksana	3,35	Tidak sopan dan ramah sampai sangat sopan dan ramah	Menyampaikan susunan panitia dan menyampaikan tugas panitia dan tanggung jawabnya dalam pengarahan sebelum pelatihan dimulai
8	Sarana dan Prasarana	3,17	Buruk sampai sangat baik	Membuat jadwal <i>maintenance</i> sarana dan prasarana.
9	Penanganan Pengaduan	3,67	Tidak ada sampai dikelola dengan baik	Menyampaikan dan memberikan motivasi serta pentingnya memberikan pelayanan prima pada saat pembinaan pegawai dan dalam pengarahan apel pagi oleh Pembina apel

BAB. IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut yang disusun berdasarkan pemecahan masalah dari hasil analisis terhadap unsur pelayanan IKM pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata di atas 3,56
2. Mengingat kembali kepada penanggung jawab kegiatan :
 - a. agar pelaksana dapat memberikan pelayanan sesuai alur pelayanan yang telah dibuat supaya prosesnya mudah dan efektif.
 - b. Memperjelas tugas untuk petugas pelayanan.
 - c. Mencantumkan syarat teknis dan administratif sesuai pedoman.
 - d. Mencantumkan nama petugas pelayanan, keberadaan dan kewenangannya dalam buku panduan.
 - e. Membuat jadwal *maintenance* sarana dan prasarana.
 - f. Mencantumkan daftar petugas yang terkait dengan pelayanan dan no. hpnya di Ruang Sekretariat agar mudah dihubungi.
 - g. Membuat jadwal untuk setiap layanan kegiatan.
 - h. Menyampaikan susunan panitia dan menyampaikan tugas panitia dan tanggung jawabnya dalam pengarahannya sebelum pelatihan dimulai.
 - i. Membuat target waktu pelayanan dalam setiap tahapan kegiatan.
 - j. Menyampaikan dan memberikan motivasi serta pentingnya memberikan pelayanan prima pada saat pembinaan pegawai dan dalam pengarahannya oleh Pembina apel.
 - k. Membuat standar biaya yang terjangkau dan sesuai peraturan pemerintah.
 - l. Memastikan biaya yang dibayarkan sesuai dengan peraturan pemerintah

BAB. V

PENUTUP

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat dan dilakukan untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang telah melaksanakan survey Kepuasan Masyarakat untuk semester pertama dan kedua, periode Bulan Januari s.d. Desember 2018 sebanyak 147 kuesioner yang disebarkan kepada para peserta pelatihan aparatur pertanian.

Dari hasil penilaian IKM diperoleh nilai indek kepuasan masyarakat sebesar 82,68 dengan nilai mutu pelayanan B (baik). Hasil mutu pelayanan ini akan menjadi dasar tolak ukur untuk memperbaiki, memajemen dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi di instandi Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang.