

Bab I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah melaksanakan reformasi birokrasi. Prinsip-prinsip *Good Governance* seperti : partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi negara, reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya sebagai tindaklanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik di satuan kerja Balai Besar PPMB-TPH. Balai Besar PPMB-TPH dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan di kantor ini. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Selain itu tingkat kepuasan pelanggan (masyarakat) dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Balai dalam melakukan reformasi birokrasi. Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan yang ditemui masyarakat ketika mereka ingin mendapatkan layanan yang baik.

Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan belum melibatkan *assessment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu. Sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang tidak sesuai kebutuhan. Untuk itu pelaksanaan survey kepuasan pelanggan sebagai bagian dari *assessment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan, melainkan penting, karena dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini

masyarakat selalu berkembang. Upaya-upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan untuk melakukan penyesuaian berdasarkan karakteristik selera pasar yang berkembang. Dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari pelanggan langsung. Penting, karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas yang dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai pelanggan layanan publik. Oleh sebab itu, survey ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

B. Dasar Pelaksanaan

Dasar hukum pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

1. UU No. 25 Tahun 2000 Tentang Pembangunan Nasional.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2 /2004 Tanggal : 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permentan/OT.140/8/2013 Tentang Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

C. Tujuan, Masalah dan Manfaat

1. Tujuan

Survey ini bertujuan untuk memperoleh informasi terukur indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan dan informasi pada Balai Besar PPMB-TPH. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan juga sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas

pelayanan publik dimasa mendatang. Tujuan yang ingin dicapai dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah:

- a. Diketahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat dari unit kerja yang melakukan pelayanan;
- b. Tersusunnya data Indeks Kepuasan Masyarakat yang dibutuhkan untuk perbaikan mutu layanan kepada masyarakat;
- c. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat;
- d. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- e. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
- f. Diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- g. Tersusunnya rekomendasi kepada pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan pembinaan lebih lanjut terhadap penyelenggaraam pelayanan publik.

2. Masalah

Permasalahan yang dihadapi pada setiap penyelenggara pelayanan publik, umumnya adalah belum diketahui secara pasti tentang unsur layanan apa saja yang dirasakan oleh masyarakat yang masih kurang. Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat ini mudah-mudahan data yang bersumber dari masyarakat ini dapat dijadikan umpan balik untuk perbaikan dan peningkatan mutu.

3. Manfaat

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a) Menemukan kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan.

- b) Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- c) Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Balai Besar PPMB-TPH
- d) Mendapatkan indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik

BAB II

PELAKSANAAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan mulai tanggal 1 Juli s.d 4 Desember 2015 di Lokasi Kantor Balai Besar PPMB-TPH

B. Metode Penarikan Sampel

Survey ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Balai Besar PPMB-TPH. Agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survey hanya pada instansi pemerintah (BPSB-TPH), usaha swasta perbenihan, peserta magang yang melakukan pengujian benih di Balai Besar PPMB-TPH

C. Metode Pengukuran

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berpedoman kepada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan pedoman tersebut metode yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Responden dipilih secara acak untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks. Didalam kuesioner tersebut terdapat 14 unsur penting yang mencakup unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggungjawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang.

Prosedur pelayanan menempati urutan pertama dalam Indeks Kepuasan Masyarakat. Prosedur pelayanan akan dilihat dari kemudahan tahapan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Petugas pelayanan juga dituntut untuk bisa dan siap melayani, yang dikaitkan dengan keberadaan petugas dan kepastian memberikan pelayanan, kewenangan serta tanggung jawabnya. Indeks Kepuasan Masyarakat menuntut kemampuan petugas untuk lebih mahir dan terampil dalam proses pelayanan termasuk penyelesaian pekerjaan dengan cepat sesuai waktu yang ditentukan. Faktor keadilan, kesopanan, dan keramahan petugas juga menjadi bagian yang ikut dinilai. Kemudian, yang tidak kalah penting adalah kewajaran dan kepastian biaya yang menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari unit pelayanan. Sebab, keterjangkauan masyarakat terhadap besaran biaya menjadi penting dan perlu diinformasikan kepada masyarakat secara jelas, sehingga masyarakat memiliki kepastian untuk membayar yang menjadi kewajiban dalam memperoleh pelayanan tersebut. Kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan juga menjadi bagian yang ikut menjadi penilaian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data IKM, maka nilai IKM dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Adapun kriteria hasil penilaian terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1 : Interpretasi Hasil Pengukuran IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,75 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,50 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

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 0,071. Berikut ini adalah tabel Pengolahan Pelayanan Per Unsur Pelayanan dan Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 44 Responden selama periode Juli s.d Desember 2015.

Tabel 2 : Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan pada Balai Besar PPMB-TPH

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3.11
U2	Persyaratan pelayanan	3.14
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.18
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.09
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.27
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.30
U7	Kecepatan pelayanan	3.07
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.05
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.34
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.25
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.34
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.50
U13	Kenyamanan lingkungan	3.18
U14	Keamanan pelayanan	3.16

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya diperoleh nilai IKM Balai Besar PPMB-TPH sebesar 79.83 kategori baik. Dari 14 unsur yang dinilai menunjukkan bahwa nilai yang terendah adalah 3,05 yaitu unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan (unsur No.08) dan yang tertinggi 3,50 yaitu Kepastian Jadwal Pelayanan (unsur No. 12). Dengan demikian nilai indeks kepuasan masyarakat pada unit pelayanan Balai Besar PPMB-TPH hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,19 \times 25 = 79.83$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja Balai Besar PPMB-TPH dengan kategori Baik.

Hasil Pengolahan IKM per responden sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3 : Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden pada Balai Besar PPMB-TPH.

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
20	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
28	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
31	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
38	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
NRR Per Unsur	3.11	3.14	3.18	3.09	3.27	3.30	3.07	3.05	3.34	3.25	3.34	3.50	3.18	3.16
NRR tertimbang per unsur	0.22	0.22	0.23	0.22	0.23	0.23	0.22	0.22	0.24	0.23	0.24	0.25	0.23	0.22
Jumlah Nilai NRR Tertimbang												3,19		
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan												79,83		

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Besar PPMB-TPH adalah 79,83 ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Balai Besar PPMB-TPH berada pada tingkatan/kategori BAIK.
2. Untuk unsur-unsur pelayanan yang dinilai masih rendah dari unsur-unsur pelayanan yang lainnya akan menjadi perhatian dan akan dilakukan perbaikan pada semester berikutnya.
3. Unsur-unsur pelayanan yang dinilai Baik (B) akan dipertahankan dan akan ditingkatkan ke level yang Sangat Baik (A)

B. Saran

1. Dalam rangka mewujudkan komitmen reformasi pelayanan publik kearah yang lebih baik, maka survey tentang opini publik tentang kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Balai Besar PPMB-TPH harus dilakukan secara berkesinambungan.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Balai Besar PPMB-TPH.
3. Perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Balai Besar PPMB-TPH.

BAB IV

PENUTUP

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan di Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Pusat di bidang pengujian mutu benih. Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat diharapkan instansi yang memberikan pelayanan mampu untuk mengukur hasil-hasilnya, selanjutnya memperbaiki kinerjanya dimasa mendatang.