

# LAPORAN HASIL ANALISA DAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020 BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI PERTANIAN

Dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi pada area peningkatan kualitas pelayanan publik dibidang pertanian, perlu dilakukan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh unit pelayanan secara berkala dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan Publik. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan Undang-Undang tersebut.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator performa pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik masih kurang optimal, dimana terdapat berbagai keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi ini merupakan indikator relatif masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terkait kinerja pelayanan. Beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat antara lain: (a) prosedur pelayanan yang terlalu panjang, (b) persyaratan pelayanan yang dirasakan berat (c) kecepatan petugas pelayanan yang masih rendah serta (d) belum adanya kepastian jadwal pelayanan yang diberikan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh unit pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan, baik dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan. Salah satu upaya diantaranya dengan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balitbangtan. Dengan adanya 2 IKM dapat dianalisis lebih lanjut kinerja pelayanan publik. Sebagai penjabaran dari upaya penyusunan IKM, maka dibuat 9 unsur yang dianggap relevan.

IKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan, dan juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Balitbangtan.

Dengan adanya pengukuran IKM akan diperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan publik.

Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan pelayanan. Pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

Jenis layanan yang ada di lingkup Balai Pengelola Alih teknologi Pertanian termasuk kedalam kategori :

- Layanan Diseminasi Informasi Teknologi Pertanian.

## HASIL EVALUASI

Berdasarkan analisis perhitungan IKM terhadap layanan Baai PATP pada tahun 2020 adalah 82.00 dengan mutu dan kinerja pelayanan BAIK seperti terlihat pada tabel 1. dibawah ini.

Tabel 1. IKM Badan Litbang Pertanian berdasarkan Unit Kerja



NILAI IKM UNIT PELAYANAN

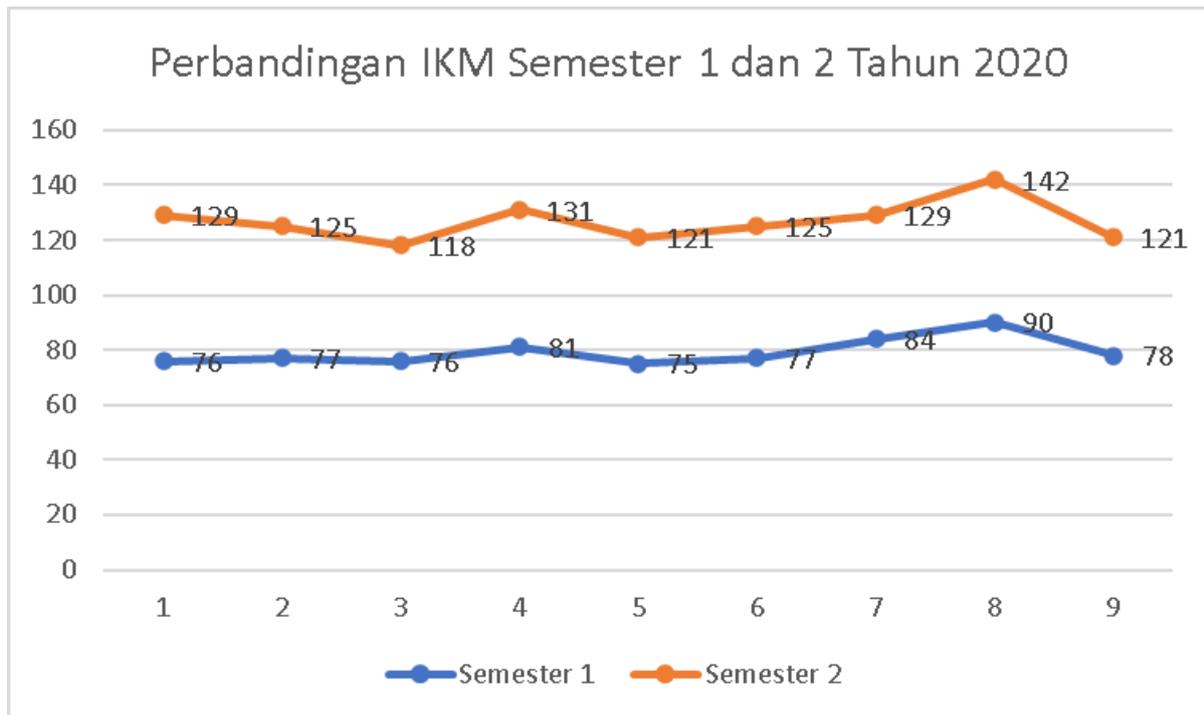
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Semester 1 tahun 2020	Semester 2 tahun 2020
		IKM	IKM
U1	Persyaratan	76	129
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	77	125
U3	Waktu Penyelesaian	76	118
U4	Biaya/tarif	81	131
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75	121
U6	Kompetensi Pelaksana	77	125
U7	Perilaku Pelaksana	84	129
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90	142
U9	Sarana dan Prasarana	78	121
	Rata-Rata	79,33	127



Dari tabel dan grafik diatas terlihat bahwa unsur pelayanan tertinggi (semester 1 dan 2) penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan unsur pelayanan terendah yaitu kecepatan penyelesaian (U3) yang merupakan unsur yang harus ditindaklanjuti. Rendahnya indikator kecepatan penyelesaian (U3) pada umumnya terdapat pada pelayanan alih teknologi. Hal ini disebabkan karena (1) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada saat ini lebih cenderung memperlambat penyelesaian layanan disebabkan oleh kesibukan pejabat yang mempunyai kewenangan dalam mendisposisikan permohonan, (2) minimnya SDM/petugas pelayanan yang ada saat ini memiliki pada kegiatan lainnya, (3) kondisi pandemic yang membatasi proses tindaklanjut.

Kegiatan selanjutnya melakukan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Balai PATP akan melakukan upaya percepatan dalam memproses layanan yang menjadi unsur terendah sesuai dengan rencana terlampir.

Bogor, 31 Januari 2020

Kepala

Balai Pengelola Alih teknologi Pertanian



Dr. Ir. Ketut Gede Mudiarta, M.Si