

LAPORAN HASIL ANALISA DAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021 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 Balai PATP pada semester 1 tahun 2021 adalah 83.00 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 2 tahun	Semester 1 tahun
		2020	2021
		IKM	IKM
U1	Persyaratan	129	10
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	125	10
U3	Waktu Penyelesaian	118	9
U4	Biaya/tarif	131	11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	121	9
U6	Kompetensi Pelaksana	125	10
U7	Perilaku Pelaksana	129	10
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	142	12
U9	Sarana dan Prasarana	121	9
	Rata-Rata	127	10

Dari tabel diatas terlihat bahwa unsur pelayanan tertinggi (semester 1 dan 2) penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan unsur pelayanan terendah yaitu kecepatan penyelesaian (U3) dan unsur Sarana dan Prasarana (U9) yang merupakan unsur yang harus ditindaklanjuti. dari data diatas dapat dilihat bahwa upaya yang perlu diperbaiki oleh Balai PATP terhadap nilai terendah dalam indicator kepuasan masyarakat dalam hal upaya perbaikan belum berpengaruh signifikan.

Tindak Lanjut Perbaikan

Berikut perbaikan yang dilakukanselama semester 1 di tahun 2021 atas hasil evaluasi kepuasan masyarakat yang mendapatkan nilai rendah yaitu pada unsur U3 (waktu penyelesaian).

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Upaya Perbaikan
1	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi terhadap SOP Pelayanan yang telah ditetapkan dengan memprioritaskan proses yang bisa didahului 2. Koordinasi dengan UK/UPT 3. Melakukan sosialisasi Juknis pelayanan yang telah ditetapkan melalui Public Hearing 4. Monitoring dan Evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan yang dimiliki 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila disposisi Ka Badan belum diturunkan, dilakukan verifikasi kelayakan dengan kesepakatan akan diproses lebih lanjut dengan disposisi Kabadan 2. Insentif melakukan coordains denganUPT pemilik invensi baik melalui wa pribadi atau WG 3. Dilakukan disaat dilakukan verifiaski atau rapat koordinais 4. Dengan memperbaharui form dan menyiapkan aplikasi yang sesuai

Bogor, 30 Juni 2021

Kepala

Balai Pengelola Alih teknologi Pertanian



Dr. Ir. Ketut Gede Mudiarta, M.Si