

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BPTP NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2014
(IKM)**



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
BALAI BESAR PENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PERTANIAN
BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN
NUSA TENGGARA BARAT
2014**

KATA PENGANTAR

Sesuai dengan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Peraturan menteri pertanian no. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Nusa Tenggara Barat telah melaksanakan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP NTB pada Tahun 2013.

Laporan Hasil Pengukuran IKM ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2008 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BPTP selama periode 2011/2013, serta langkah-langkah tindak lanjut yang tepat dan perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan BPTP NTB sesuai dengan yang diharapkan.

Kepada semua pihak diharapkan saran dan masukannya untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik BPTP NTB dimasa mendatang.

Kepala Balai,

Dr. Ir. Dwi Praptomo S., MS.

NIP. 19591226 198303 1 002

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 2008 telah mengesahkan Undang-Undang No. 14 tentang keterbukaan informasi publik. Informasi public adalah Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Sebagai salah satu upaya pengejawantahan dari UU no 14 tahun 2008 tersebut, Pemerinah Republik Indonesia telah megeluarkan Peraturan Menteri Pertanian no. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Maksud dari Permentan tersebut antara lain: (1) sebagai dasar bagi pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian; (2) sebagai dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementan dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. Adapun tujuan dari Permentan tersebut antara lain: (1) komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon dan pengguna informasi pertanian; (2) integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik.

Selain itu, Pemerinah Republik Indonesia juga telah megeluarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 78/Permentan/OT.140/8/2013 pada tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian. **Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sementara itu, **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian sebagai salah salah satu unit pelayanan publik lingkup kementerian petanian memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian No. 20/Permentan/OT.140/3/2013 sebagai berikut. Tugas Pokok BPTP adalah melaksanakan pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat

guna spesifik lokasi. Adapun fungsi BPTP yaitu: (a) melaksanakan penyusunan program, rencana kerja, anggaran, evaluasi dan laporan pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (b) melaksanakan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (c) melaksanakan penelitian, pengkajian dan perakitan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (d) melaksanakan pengembangan teknologi dan diseminasi hasil pengkajian serta perakitan materi penyuluhan; (e) menyiapkan kerjasama, informasi, dokumentasi serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (f) memberikan pelayanan teknik pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (g) melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga & perlengkapan BPTP.

Dalam pelaksanaan tupoksinya, BPTP – NTB selalau berinteraksi dan bekerjasama dengan institusi/ instansi lain. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat dan stakeholder lainnya terhadap layanan BPTP – NTB selaku lembaga publik Negara.

I.2. Tujuan

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengevaluasi penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2008 di BPTP – NTB dalam penyediaan dan pelayanan publik di lingkungan BPTP selama periode 2014 semester I.

I.3. Manfaat

Manfaat Pengukuran IKM bagi BPTP – NTB adalah sebagai acuan dalam menentukan langkah-langkah perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik BPTP - NTB.

II. VISI, MISI, MOTTO DAN JANJI LAYANAN

Visi BPTP – NTB

Menjadi lembaga pengkajian pertanian terdepan di Nusa Tenggara Barat untuk mewujudkan pertanian industrial berkelanjutan berbasis sumberdaya lokal dan berdaya saing.

Misi BPTP – NTB

- 1) Merancang, menghasilkan, dan mengembangkan inovasi pertanian spesifik lokasi, serta rekomendasi opsi-opsi kebijakan pembangunan pertanian di Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dinamika kebutuhan masyarakat pertanian
- 2) Meningkatkan efisiensi, efektivitas dan percepatan diseminasi inovasi pertanian kepada para pengguna serta meningkatkan penjangkaran umpan balik inovasi pertanian

- 3) Mengembangkan jaringan kerjasama lokal, nasional dan internasional dalam rangka penguasaan IPTEK, pengembangan pusat data agribisnis pertanian di daerah dan peningkatan peran BPTP NTB dalam pengembangan usaha dan sistem agribisnis, ketahanan pangan serta kesejahteraan petani
- 4) Mengembangkan kapasitas dan akuntabilitas BPTP NTB untuk menghasilkan inovasi pertanian bermutu, memberikan pelayanan-pelayanan prima kepada pengguna.

Motto BPTP – NTB

Inovasi untuk kemandirian petani.

Janji Layanan BPTP – NTB

Pelayanan yang prima dan professional.

III. METODOLOGI

Metode

Metode yang digunakan adalah survey terhadap pelanggan/masyarakat dari beberapa unit layanan yang ada di BPTP – NTB yaitu: Laboratorium Tanah, Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS), Perpustakaan, Laboratorium Tanah dan Pelayanan Umum. Survey dilakukan baik pada pelanggan yang datang ke BPTP maupun saat BPTP melaksanakan kegiatan di luar kantor pada periode Januari – Juni 2014.

Responden

Responden dipilih secara acak dengan jumlah responden untuk masing-masing unit layanan sebagai berikut:

Unit Layanan	Jumlah Responden (orang)
Layanan Umum	18
Perpustakaan	4
Laboratorium Diseminasi	39
Laboratorium Tanah	13
UPBS	8

Instrumen/Alat

Alat bantu survey adalah kuisioner yang bersifat close ended dimana pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Terdapat 14 (empat belas) unsur yang *relevan, valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan pelaksana pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan pelaksana pelayanan**, yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab pelaksana pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan pelaksana pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki pelaksana 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 pelaksana**, yaitu sikap dan perilaku pelaksana 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 dalam Peraturan Pemerintah;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
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 untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak mudah diberi nilai persepsi 1, kurang mudah diberi nilai persepsi 2, mudah diberi nilai persepsi 3, sangat mudah diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM UKPP x 25.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

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

Analisis hasil pengukuran dilakukan dengan mentabulasi data dan menghitung IKM berdasarkan rumus:

IV. HASIL ANALISIS DATA

IV.1. Unit Pelayanan Umum

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
	I	II	III
1.	Prosedur pelayanan	3,11	0,22
2.	Persyaratan pelayanan	3,00	0,21
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,17	0,22
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,28	0,23
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,17	0,22
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,17	0,22
7.	Kecepatan pelayanan	3,06	0,22
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,00	0,21
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,11	0,22
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,83	0,20
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,44	0,17
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,06	0,22
13.	Kenyamanan lingkungan	3,11	0,22
14.	Keamanan pelayanan	3,17	0,22
	Total (Nilai Indeks)		3,03

$$\begin{aligned} \text{IKM Unite Pelayanan} &= \text{Nilai indeks} \times 25 \\ &= 3,03 \times 25 \\ &= 75,73 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

IV.2. Unit Pelayanan Perpustakaan

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
	I	II	III
1.	Prosedur pelayanan	3	0,21
2.	Persyaratan pelayanan	3,25	0,23
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,5	0,25
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,25	0,23
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,25	0,23
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3	0,21
7.	Kecepatan pelayanan	3	0,21
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,25	0,23
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,5	0,25
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,25	0,23
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,75	0,20
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3	0,21
13.	Kenyamanan lingkungan	3,5	0,25
14.	Keamanan pelayanan	3	0,21
	Total (Nilai Indeks)		3,16

$$\begin{aligned} \text{IKM Unite Pelayanan} &= \text{Nilai indeks} \times 25 \\ &= 3,16 \times 25 \\ &= 78,99 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

IV.3. Unit Pelayanan Lab Diseminasi

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
	I	II	III
1.	Prosedur pelayanan	3,08	0,22
2.	Persyaratan pelayanan	3	0,21
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,21	0,23
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,13	0,22
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,15	0,22
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,15	0,22
7.	Kecepatan pelayanan	3	0,21
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3	0,21
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,35	0,24
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3	0,21
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,89	0,21
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,92	0,21
13.	Kenyamanan lingkungan	3,10	0,22
14.	Keamanan pelayanan	3,28	0,23
	Total (Nilai Indeks)		3,07

IKM Unite Pelayanan = Nilai indeks x 25

$$= 3,07 \times 25$$

$$= 76,83$$

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

IV.4. Unit Pelayanan Lab Tanah

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
	I	II	III
1.	Prosedur pelayanan	3,08	0,22
2.	Persyaratan pelayanan	3,61	0,26
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,15	0,22
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,07	0,22
5.	Tanggung jawab pelaksana	3,15	0,22

	pelayanan		
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,23	0,23
7.	Kecepatan pelayanan	3,53	0,18
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,30	0,23
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,69	0,26
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,92	0,21
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,61	0,26
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,53	0,18
13.	Kenyamanan lingkungan	3,07	0,22
14.	Keamanan pelayanan	3,07	0,22
	Total (Nilai Indeks)		3,13

$$\begin{aligned}
 \text{IKM Unite Pelayanan} &= \text{Nilai indeks} \times 25 \\
 &= 3,13 \times 25 \\
 &= 78,24
 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

IV.4. Unit Pelayanan UPBS

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
	I	II	III
1.	Prosedur pelayanan	2,85	0,20
2.	Persyaratan pelayanan	3,14	0,20
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3	0,21
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	2,85	0,20
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3	0,21
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	2,85	0,20
7.	Kecepatan pelayanan	2,85	0,20
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,85	0,20
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,28	0,23
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,71	0,19
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,71	0,19

12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,28	0,15
13.	Kenyamanan lingkungan	3,14	0,22
14.	Keamanan pelayanan	3,14	0,22
	Total (Nilai Indeks)		2,82

$$\begin{aligned}
\text{IKM Unite Pelayanan} &= \text{Nilai indeks} \times 25 \\
&= 2,82 \times 25 \\
&= 70,56
\end{aligned}$$

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

V. PENUTUP/REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisa IKM yang sudah dilaksanakan, secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BPTP – NTB sudah **Baik**. Namun ada beberapa catatan dari masing-masing unit layanan yang perlu ditingkatkan mutu pelayanannya yaitu sebagai berikut:

Unit Pelayanan	Unsur Layanan Yang Perlu Ditingkatkan
Layanan Umum	Kepastian Biaya Pelayanan
Laboratorium Tanah	Kecepatan Pelayanan Kepastian jadwal pelayanan
UPBS	Kewajaran Biaya Pelayanan Kepastian Biaya Pelayanan Kepastian Jadwal Pelayanan

Adanya unsur-unsur layanan yang masih kurang memuaskan pada unit-unit tersebut di atas antara lain disebabkan oleh:

- Pada Layanan Umum: BPTP tidak menarik biaya untuk pelayanan umum, biaya hanya diterapkan pada unit-unit layanan yang sudah ditentukan seperti Laboratorium uji tanah dan UPBS. Sehingga kemungkinan besar responden kurang memahami dengan poin pertanyaan tersebut.
- Pada layanan Laboratorium tanah: kecepatan dan kepastian jadwal pelayanan memang menjadi salah satu tantangan pelayanan karena keterbatasan tenaga analis yang masih merangkap dengan tugas-tugas lainnya.

- UPBS: untuk kewajaran biaya pelayanan, UPBS BPTP-NTB sudah mengacu pada PP tarif dan harga pasar. Adapun kepastian biaya pelayanan sudah diumumkan secara terbuka yang di tempel di UPBS. Kemungkinan responden belum melihat pengumuman standar tarif pelayanan tersebut. Sementara untuk kepastian jadwal pelayanan, UPBS memang menghadapi tantangan kurangnya tenaga yang bisa stand by sepenuhnya mengelola UPBS karena staf yang ada di UPBS sekarang juga seringkali harus merangkap di kegiatan lain.

VI. LAMPIRAN

- a. Data Responden;**
- b. Hasil tabulasi dan pengolahan data;**