

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA *ONLINE* DENGAN *GOOGLE FORMS* BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN TAHUN 2018

Wiranto dan Sri Harningsih

Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian

Jl. Sinarmas Boulevard, Pagedangan, Tangerang, Banten 15338

e-mail: wirantow@pertanian.go.id; harning03@yahoo.com

RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat secara online dengan menggunakan *google forms* merupakan salah satu cara Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP Mektan) untuk mendapatkan nilai mutu pelayanan dan tanggapan pengguna melalui jaringan internet. Tanggapan yang masuk pada tahun 2018 ada 30 responden, nilai SKM unit pelayanan 81,22 dengan mutu layanan Baik. Nilai rata - rata unsur yang paling rendah dari 9 unsur ada pada unsur 8 (U8) yaitu mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan. Adapun nilai rata - rata unsur yang paling tinggi terdapat pada unsur 4 (U4) tentang kewajaran biaya dan unsur 9 (U9) tentang sarana dan prasarana. Dengan *google forms*, BBP Mektan dapat membuat dan menganalisis survei dengan benar di peramban seluler atau web tidak diperlukan perangkat lunak khusus. BBP Mektan mendapatkan hasil instan saat mereka masuk dan dapat meringkas hasil survei sekilas dengan diagram dan grafik. Tujuan kajian survei kepuasan masyarakat secara *online* dengan *google forms* ini adalah untuk mengetahui nilai mutu pelayanan dan tanggapan SKM yang diselenggarakan oleh BBP Mektan.

Kata kunci: SKM, Online, Google Forms, Pelayanan Publik, Responden

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara. Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP), dituntut untuk terus memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanannya, dan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang BBP Mektan selenggarakan, dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kementerian Pertanian telah menerbitkan Peraturan Menteri Pertanian No. 08/Permentan/OT.080/2/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Pertanian. Peraturan tersebut merupakan peraturan penyempurnaan dari Peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permentan/OT.140/8/2013. Peraturan ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh UKPP lingkup Kementerian Pertanian baik itu keberhasilan ataupun kelemahan atau kekurangan dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan. Menggunakan Peraturan Menteri PANRB No.14 tahun 2017 sebagai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Google Forms adalah sebuah fitur formulir *online* yang disediakan oleh Google untuk kebutuhan pembuatan survey, kuesioner, dan registrasi secara gratis. Dengan *google forms* hasil survei, kuesioner, dan formulir pendaftaran online yang kita buat dapat kita lihat secara langsung atau *real time* menjadi sebuah data pada *Spreadsheets* (eikontechnology, 2018). Melakukan survei *online* dengan cara alternatif *google forms* dijamin tidak akan menghabiskan waktu dengan sia-sia cukup membagikan url *google forms* kepada responden untuk mengisi data (Masoga, 2018).

Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian melakukan survei kepuasan masyarakat melalui metode penyebaran kuisisioner kepada pelanggan secara *online* menggunakan *google forms* dengan mengakses alamat url berikut : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdcwKnZ5lwbvCirQ3g6_g5MJXK7Ibml-WkgkYkLdEWOpT4z2A/viewform.

Tujuan kajian survei kepuasan masyarakat secara *online* dengan *google forms* ini adalah untuk mengetahui nilai mutu pelayanan dan tanggapan SKM yang diselenggarakan oleh BBP Mektan.

BAHAN DAN METODE

Kajian dilakukan di Kantor Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBPMektan), menggunakan *google forms* dengan alamat url berikut: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdcwKnZ5lwbvCirQ3g6_g5MJXK7Ibml-WkgkYkLdEWOpT4z2A/viewform. Pada kuisisioner terdapat 9 unsur pelayanan yang akan dinilai oleh para pengguna pelayanan (Perpustakaan, informasi dan konsultasi, serta pengujian alat dan mesin pertanian).

Metode Pengukuran SKM melalui tanggapan responden secara *online* dengan menggunakan *google forms* dilakukan setahun sekali. Pada tahun 2018 BBP Mektan telah melakukan pengukuran SKM online pada 3 bidang layanan yaitu bidang layanan perpustakaan, Informasi dan konsultasi, serta pengujian alat dan mesin pertanian. Penyebaran kuisisioner secara on line mendapat tanggapan sebanyak 30 tanggapan.

PEMBAHASAN

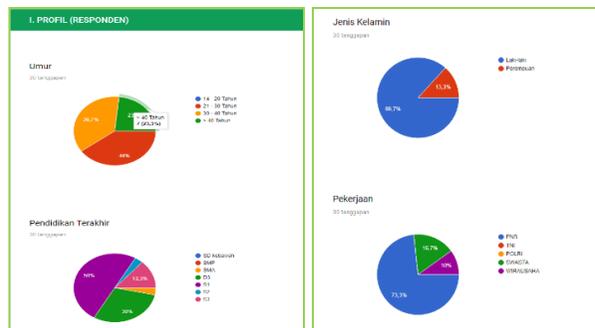
Jenis layanan publik yang ada di Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP Mektan) ada 3, yaitu 1). Layanan Perpustakaan, 2). Layanan Pengujian Alsintan, 3). Layanan Informasi dan Konsultasi. Sedangkan responden ada 30 responden yang memberikan tanggapan kuisisioner SKM dalam bentuk layanan on line dengan menggunakan *google forms*.

Jenis pelayanan publik BBP Mektan tahun 2018 secara lengkap pada pengukuran SKM secara *online* dengan menggunakan *google forms* tersaji pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Screenshot kuisisioner dengan *google forms* Jenis Pelayanan BBP Mektan

Data profil responden yang masuk dalam survei kepuasan masyarakat secara online melalui *google forms* yang dilaksanakan oleh BBP Mektan adalah seperti grafik dan tabel dibawah ini :



Gambar 2. Grafik responden survei kepuasan masyarakat dengan *google forms* BBP Mektan

Tabel 1. Data responden berdasarkan umur

No	Umur	Tahun 2018	%
1	14-20 tahun	0	0
2	21-30 tahun	12	40
3	30-40 tahun	11	36,7
4	>40 tahun	7	23,3
Total		30	100

Tabel 2. Data responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Tahun 2018	%
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	1	3,3
4	D3	9	30
5	S1	15	50
6	S2	4	3,3
7	S3	1	13,4
Total		30	100

Tabel 3. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Tahun 2018	%
1	Laki-laki	26	86,7
2	Perempuan	4	13,3
Total		30	100

Tabel 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Tahun 2018	%
1	PNS	22	73,3
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	5	16,7
5	WIRAUSAHA	3	10
Total		30	100

Berdasarkan data grafik dan tabel di atas menunjukkan bahwa survei kepuasan masyarakat secara *online* menggunakan *google forms* yang dilakukan BBP Mektan selama tahun 2018 mendapatkan 30 responden, dari 30 responden yang mengisi kuisioner secara on line umur 21 - 30 tahun ada 12 responden (40%), umur 30 - 40 tahun 11 responden (36,7%) dan diatas umur 40 tahun ada 7 responden (23,3%). Dilihat dari umur responden kebanyakan umur produktif. Pendidikan responden lebih banyak S1 ada 15 responden (50%), D3 ada 9 responden (30%) dan S3 ada 4 responden (13%). Dilihat dari pendidikan responden mereka, maka dapat disimpulkan pelayanan kuisioner secara on line kebanyakan di akses oleh responden yang memanfaatkan teknologi informasi . Jenis kelamin responden didominasi laki-laki, yaitu 26 responden (86,7%) dan perempuan hanya 4 responden (13,3%). Pekerjaan responden lebih banyak PNS yaitu 22 responden (73%), swasta 5 (16,7%), wirausaha 3 (10%) .

Nilai mutu pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pertanian No. 08/Permentan/OT.080/2/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Pertanian dan Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 sebagai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kienerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53424 – 3,532	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Hasil penilaian dari unsur-unsur dan pendapat responden tentang pelayanan yang ada di BBP Mektan tercantum di kuisioner SKM pada tahun 2018 secara *online* dengan menggunakan *google forms*, adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur
1	Persyaratan (U1)	3,167
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,233
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3,067
4	Biaya/Tarif (U4)	3,667
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,133
6	Kompetensi pelaksanaan (U6)	3,067
7	Perilaku pelaksana (U7)	3,233
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,033
9	Sarana dan prasarana (U9)	3,667

Setelah dilakukan penilaian tiap unsur pada kuisioner *online* melalui *google forms* ada 30 responden yang memberi tanggapan layanan yang ada di BBP Mektan. Hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan yang ada mendapat nilai interval konversi SKM 81,22 dengan katagori mutu pelayanan B yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan Baik (nilai internal konversi SKM 76,61 - 88,30). Ada salah satu unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah yaitu pada unsur 8 (U8) yaitu masalah penanganan pengaduan, saran dan masukan.



Gambar 3. Grafik pendapat responden melalui *google forms* tentang pelayanan BBP Mektan

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan unsur – unsur pertanyaan dalam kuisioner SKM ada 9 unsur. Unsur 1 (U1) tanggapan responden tentang persyaratan dan jenis pelayanan sebanyak 25 (83,3%) responden menjawab sesuai dan sangat sesuai 5 (16,7%). Unsur 2 (U2) tentang kemudahan prosedur pelayanan, 21 (70%) responden menyatakan mudah, 8 (16,7%) sangat mudah dan hanya 1 (3,3%) kurang mudah. Unsur 3 (U3) tentang kecepatan waktu dalam memberi pelayanan. Ada 28 (93,3%) responden menyatakan cepat, 2 (6,7%) responden menyatakan sangat cepat. Unsur 4 (U4) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Ada 10 (33,3%) responden menyatakan wajar dengan tarif yang sudah sesuai peraturan, 20 (66,7%) responden menyatakan pelayanan yang ada gratis. Unsur 5 (U5) tentang kesesuaian produk dan standard pelayanan yang ada.

Seabanyak 26 (86,7%) responden menyatakan sesuai, 4 (13,3%) responden menyatakan sangat sesuai. Unsur 6 (U6) tentang kompetensi/kemampuan petugas pelayanan yang ada. Ada 28 (93,3%) responden menyatakan kalau petugas yang ada kompeten, 2 (6,7%) responden menyatakan sangat kompeten. Unsur 7 (U7) tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada unsur ini ada 23

(76,7%) responden menyatakan petugas sopan dan ramah, hanya 7 (23,3%) yang menyatakan petugas sangat sopan dan ramah. Untuk kedepannya diharapkan pada unsur 7 ini responden dapat memberikan pendapat kalau petugasnya sangat sopan dan ramah semua. Unsur 8 (U8) tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia. Disini ada 29 (96,7%) responden memberi jawaban baik, 1 (3,3%) responden menyatakan sangat baik. Untuk unsur 9 (U9) merupakan pertanyaan terakhir dalam kuisisioner ini yaitu tentang pengamanan pengaduan pengguna layanan. Ada 10 (33,3%) responden memberikan pendapat kalau layanan ini berfungsi kurang maksimal, 20 (66,73%) responden menyatakan pelayanan dikelola dengan baik

KESIMPULAN

Pengukuran SKM *online* dengan menggunakan *google forms* di BB Mektan telah berjalan baik dan efektif, ini merupakan peran aktif masyarakat dalam memberikan feedback kepada BBP Mektan dan dapat dijadikan sebagai bahan membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi nantinya. Selain itu, diharapkan dapat tercapai sasaran Indeks kepuasan masyarakat yang meliputi: tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; serta tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan *google forms*, BBP Mektan dapat membuat dan menganalisis survei dengan benar di peramban seluler atau web tidak diperlukan perangkat lunak khusus. BBP Mektan mendapatkan hasil instan saat mereka masuk. Dan BBP Mektan dapat meringkas hasil survei sekilas dengan diagram dan grafik.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Pertanian RI No. 08/Permentan/OT.080/2/2018. *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Pertanian.*
- Peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permentan/OT.140/8/2013. *Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.*
- Peraturan Menteri PANRB No.14 tahun 2017. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*
- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdcwKnZ51wbvCirQ3g6_g5MJXX7Ibml-WkgkYkLdEWOpT4z2A/viewform.
- <https://blog.eikontechnology.com/cara-membuat-formulir-aplikasi-kerja-online-dengan-google-form/>.
- <https://www.masoga.net/2018/02/cara-membuat-survei-web-dengan-google-forms.html>