

## E. PRANATA HUMAS

### INDEKS KEPUASAN PUBLIK TERHADAP PELAYANAN PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN TANAMAN PANGAN PADA TAHUN 2018

*Febliza Zuldi Putri*

*Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan  
Jl. Merdeka No. 147 e-mail: za\_put@yahoo.com*

#### RINGKASAN

Kantor pemerintah termasuk Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan dituntut memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diperlukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan. Pengkajian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan publik terhadap pelayanan Puslitbang Tanaman Pangan selama tahun 2018. Pengkajian dilakukan dengan wawancara sederhana dengan pencacatan. Sebagai responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan. Mereka adalah mahasiswa, peneliti, pihak swasta, dan masyarakat umum yang berkunjung ke Puslitbang Tanaman Pangan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Hasil pengkajian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puslitbang Tanaman Pangan pada tahun 2018 termasuk baik dengan nilai 83,50 pada periode pertama dan 86,11 pada periode kedua.

***Kata Kunci: Pelayanan, Publik, Kepuasan, Indeks***

#### PENDAHULUAN

Pelayanan aparatur pemerintah belum memenuhi harapan masyarakat sebagaimana terbukti dari berbagai keluhan yang disampaikan melalui media massa. Hal ini menimbulkan citra kurang baik terhadap kinerja aparatur pemerintah karena tugas utama mereka adalah melayani masyarakat.

Salah satu upaya untuk mengetahui mutu pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) adalah melalui indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dan menjadi pendorong bagi setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan.

Jenis pelayanan sangat beragam dengan karakteristik yang berbeda. Oleh karena itu, untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat diperlukan pedoman pelayanan publik. Dalam Peraturan Menteri PAN Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat sembilan unsur penting yang dapat digunakan oleh sektor pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

Dasar Pertimbangan dari tulisan ini adalah bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan bahwa Peraturan Menteri PAN Reforasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (LNRI Tahun 2009 Nomor 112, TLNRI Nomor 5038) dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (LNRI Tahun 2012 Nomor 215). Bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal satu kali setahun dan Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Bahwa survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerja sama dengan lembaga lain. Lembaga lain sebagaimana dimaksud, yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, sedangkan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri PAN RB dan dapat digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri PANRB.

Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.

## **BAHAN DAN METODE**

Di lingkungan Kementerian Pertanian, pedoman pengukuran indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat.

Tujuannya adalah untuk mengetahui mutu pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

Manfaat indeks kepuasan masyarakat tersebut adalah : tersedianya informasi tentang kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tersedianya informasi tentang kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh UKPP (Unit Kerja Pelayanan Publik) secara periodik, tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dan tersedianya informasi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian serta memacu persaingan positif antar-UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Unsur pelayanan Adalah aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuran indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

Puslitbang Tanaman Pangan adalah salah satu unit kerja penelitian di lingkungan Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian. Tugas utama Puslitbang Tanaman Pangan adalah mengkoordinasikan unit kerja penelitian padi, sereal, dan aneka kacang dan umbi dalam menghasilkan teknologi untuk meningkatkan produksi dan pendapatan petani. Teknologi tersebut disebarluaskan melalui berbagai media untuk dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh publik, terutama masyarakat pertanian. Pengkajian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan publik terhadap pelayanan Puslitbang Tanaman Pangan selama tahun 2018.

Pengkajian dilakukan di Puslitbang Tanaman Pangan dalam dua tahap. Tahap pertama pada Januari-Juni 2018 dan tahap kedua Juli-Desember 2018. Pengkajian menggunakan metode wawancara sederhana dengan pencatatan. Sebagai responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Responden yang dilibatkan dalam kegiatan ini yaitu mahasiswa, peneliti, pihak swasta, dan masyarakat umum yang berkunjung ke Puslitbang Tanaman Pangan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puslitbang Tanaman Pangan pada periode pertama tahun 2018 disajikan pada Tabel 1. Sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang diberikan Puslitbang Tanaman Pangan pada kisaran nilai 3,08-3,98 dengan rata-rata 3,34. Hasil pengkajian menunjukkan Puslitbang Tanaman Pangan memiliki mutu pelayanan B dengan nilai 83,50 pada periode pertama tahun 2018 (Tabel 2).

Tabel 1. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puslitbang Tanaman Pangan pada periode Januari-Juni 2018.

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata	%
U1	Persyaratan	3.09	77.33
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.14	78.50
U3	Waktu Penyelesaian	3.08	77.00
U4	Biaya/Tarif	3.98	99.50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.19	79.83
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27	81.67
U7	Perilaku Pelaksana	3.23	80.67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.21	80.17
U9	SaranadanPrasarana	3.87	96.83
	<b>NRR Tertimbang</b>	<b>3.34</b>	<b>83.50</b>

Tabel 2. Nilai mutu pelayanan publik

Nilai	Nilai IKM	Huruf	Mutu Pelayanan
1	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
2	76,61 - 88,30	B	Baik
3	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
4	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik

Pada periode kedua tahun 2018, indeks kepiasan masyarakat terhadap pelayanan Puslitbang Tanaman Pangan berkisar antara 3,22-4,00 dengan rata-rata 3,44 (Tabel 3). Angka ini relatif lebih baik daripada periode pertama tahun 2008. Pada periode dua tahun 2018 Puslitbang Tanaman Pangan juga memiliki mutu pelayanan B dengan nilai 86,11. Baik pada periode pertama maupun periode kedua tahun 2018, penilaian masyarakat terhadap pelayanan Puslitbang Tanaman Pangan sudah memenuhi harapan meski harus ditingkatkan dari berbagai aspek.

Tabel 3. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puslitbang Tanaman Pangan pada periode Juli - Desember 2018.

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata	%
U1	Persyaratan	<b>3,30</b>	82,50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3,22</b>	80,42
U3	Waktu Penyelesaian	<b>3,35</b>	83,75
U4	Biaya/Tarif	<b>4,00</b>	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>3,22</b>	80,42
U6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,32</b>	82,92
U7	Perilaku Pelaksana	<b>3,37</b>	84,17
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<b>3,33</b>	83,33
U9	Sarana dan Prasarana	<b>3,90</b>	97,50
	NRR Tertimbang	3,44	86,11

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan Puslitbang Tanaman Pangan memiliki kinerja UKPP dengan mutu pelayanan B. Meski demikian ke depan Puslitbang Tanaman Pangan perlu lebih meningkatkan pelayanan untuk seluruh unsur pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut diperlukan agar pelayanan semakin baik dan dapat memperoleh nilai A dengan kinerja UKPP Sangat Baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pertanian Nomor 43/Permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.