

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGUSAHA AGRIBISNIS DALAM PENGURUSAN IJIN PIRT DI DINAS KESEHATAN KOTA BENGKULU

Satisfaction Level of Agribusiness Entrepreneur Community toward Administering PIRT License at Integrated Licensing Service Board of Bengkulu City

Elni Mutmainnah^{*1)}, Edy Marwan¹⁾

¹⁾Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Bengkulu

^{*}E-mail : mamirizki_2009@yahoo.co.id

ABSTRACT. PIRT License is marketing authorization of food production of UKM to be locally marketed. This is an initial step for agribusiness entrepreneur to embark local market which has standard guarantee of food safety. As a result of that license, entrepreneur will easily come through several markets and compete with other food entrepreneurs. This survey has purpose to know about satisfaction level of society especially agribusiness entrepreneur about getting PIRT License at Public Health Service of Bengkulu City. Approach using to specify satisfaction level is according to IKM (Satisfaction Community Index) which consist of (1) Care workers clarity (2) Care workers discipline (3) Care workers responsibility (4) Care workers capability (5) Speed of service (6) Fair service (7) Courtesy and friendliness of workers (8) Service procedure (9) Requirements service (10) Proper-fee service (11) Appropriate-fee service (12) Clarity-schedule service (13) Environment convenience (14) Environment security. Sample of this survey is 30 entrepreneur domestic industry of typical food in Bengkulu City. According to the result of Calculation of Satisfaction Community Index, the quality service at Integrated Licencing Service Board of Bengkulu City is good. However, long and complicated process of getting requirements license that needs more time than necessarily makes process of given license taking protracted time. It will impact less motivation to entrepreneur administering PIRT license.

Keywords: Satisfaction, Community, PIRT license, agribusiness

ABSTRAK. Sertifikat PIRT adalah ijin edar produksi pangan UKM untuk dipasarkan secara lokal. Proses ini adalah langkah awal bagi pengusaha agribisnis untuk menembus pasar lokal yang memiliki jaminan standar keamanan makanan. Dengan adanya ijin PIRT pengusaha akan lebih mudah menembus pasar dan bersaing dengan bisnis makanan lainnya. Penelitian ini dilakukan untuk melihat Tingkat kepuasan masyarakat khususnya Pengusaha Agribisnis dalam memperoleh Ijin PIRT di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu. Metode pendekatan tingkat kepuasan dilakukan dengan cara melihat angka IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 unsur yaitu (1) Kejelasan petugas pelayanan (2) Kedisiplinan petugas pelayanan (3) Tanggung jawab petugas pelayanan (4) Kemampuan petugas pelayanan (5) Kecepatan pelayanan (6) Keadilan mendapat pelayanan (7) Kesopanan dan keramahan petugas, (8) Prosedur pelayanan (9) Persyaratan pelayanan (10) Kewajaran biaya pelayanan (11) Kesesuaian biaya pelayanan (12) Kepastian jadwal pelayanan (13) Kenyamanan lingkungan (14) Keamanan lingkungan. Sampel dalam penelitian ini adalah pengusaha industri rumah tangga makanan khas Bengkulu sebanyak 30 orang. Berdasarkan hasil perhitungan IKM menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dalam kriteria yang Baik. Namun proses pengumpulan persyaratan yang membutuhkan waktu panjang dan berbelit-belit membuat proses perizinan keluar menjadi lama. Sehingga berpengaruh kepada motivasi pengusaha untuk mengurus ijin PIRT nya.

Kata kunci : Indeks Kepuasan masyarakat, Ijin PIRT Agribisnis

LATAR BELAKANG

Investasi adalah merupakan langkah awal kegiatan agribisnis mulai dalam proses produksi sampai pada kegiatan produksinya. Sehingga investasi pada hakekatnya merupakan pintu masuk dimulainya kegiatan pembangunan ekonomi. Dinamika penanaman modal mempengaruhi tinggi rendahnya percepatan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi. Semakin mudah pengurusan perizinan maka akan semakin banyak yang berinvestasi Oleh karenanya dalam upaya menumbuhkan perekonomian

setiap negara senantiasa berusaha menciptakan iklim yang dapat menggairahkan investasi. Upaya meningkatkan daya saing ekonomi dengan menciptakan iklim usaha yang kondusif merupakan salah satu prioritas nasional Indonesia untuk periode 2015 hingga 2019. Reformasi kebijakan usaha yang mempermudah proses pendirian usaha akan mendorong investasi dan meningkatkan penciptaan lapangan kerja.

Agribisnis adalah setiap usaha yang berkaitan dengan kegiatan produksi pertanian, yang meliputi pengusahaan input pertanian dan atau pengusahaan produksi itu sendiri atau pun juga pengusahaan pengelolaan hasil pertanian. Agribisnis, dengan perkataan lain, adalah cara pandang ekonomi bagi usaha penyediaan pangan. Sebagai subjek akademik, agribisnis mempelajari strategi memperoleh keuntungan dengan mengelola aspek budidaya, penyediaan bahan baku, pascapanen, proses pengolahan, hingga tahap pemasaran. Industri agribisnis meliputi hulu sampai ke industri hilir pertanian.

Subsistem agribisnis hulu (*up-stream agribisnis*) meliputi semua kegiatan untuk memproduksi dan menyalurkan input-input pertanian dalam arti luas. Dalam sistem ini termasuk kegiatan pabrik pupuk, usaha pengadaan bibit unggul, baik untuk tanaman pangan, tanaman perkebunan, ternak maupun ikan. Juga termasuk pabrik pakan, pabrik pertisida, serta kegiatan perdagangannya. Subsistem usaha tani (*on-farm agribisnis*) merupakan kegiatan yang selama ini dikenal sebagai kegiatan usaha tani. Subsistem agribisnis hilir (*down-stream agribisnis*) yang disebut juga dengan kegiatan agroindustri adalah kegiatan industri yang menggunakan produk pertanian sebagai bahan baku. Subsistem pemasaran serta perdagangan hasil pertanian dan hasil olahannya adalah untuk menyampaikan output kepada konsumen dalam negeri maupun luar negeri. Subsistem terakhir adalah subsistem jasa penunjang (*supporting institution*) adalah kegiatan jasa melayani pertanian. Proses ini adalah bagian terpenting dari industri agribisnis yang menjadi pintu masuk dimulainya usaha di bidang pertanian. Perizinan sebagai bagian dari agrosupport adalah langkah awal bagi pengusaha agribisnis untuk menembus pasar lokal yang memiliki legalitas secara hukum. Faktor ini berpengaruh cukup besar terhadap sebuah kegiatan usaha sejak usaha baru akan dimulai, tahapan produksi, pemasaran dan pada tahap dimana usaha mengalami peningkatan dalam skala ekonominya. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya.

Sertifikat PIRT adalah ijin edar produksi makanan yang wajib dimiliki oleh pengusaha industri rumah tangga. Langkah ini adalah proses awal bagi usaha industri rumah tangga untuk memasuki persaingan pasar agar produksinya memiliki standar jaminan keamanan yang legal. Ada dua tahap yang harus mereka lalui yaitu mendaftarkan produk untuk mendapatkan nomor register PIRT kemudian mendapatkan penyuluhan. Jika sudah mendapatkan nomor register PIRT yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan sebagai lembaga resmi yang mengeluarkan izin edar maka produk makanan industri rumah tangga tersebut dapat diedarkan di pasaran. Pemerintah memiliki fungsi memberikakn pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan msyarakat (Siagian, 2001). Sehingga peran Dinas Kesehatan sebagai lembaga resmi Pelayanan Publik sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses usaha industri agribisnis yang dijalankan.

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat khususnya pengusaha industri rumah tangga agribisnis yang mengurus perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dengan melihat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan evaluasi kepuasan pengguna layanan di Departemen Kesehatan Kota Bengkulu.

METODE

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Sampel atau responden dalam penelitian ini adalah adalah pengusaha industri rumah tangga makanan khas kota Bengkulu pengguna layanan perizinan PIRT dan telah selesai melakukan pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu. Pengguna layanan tersebut adalah pemohon layanan sebanyak 30 orang yang sedang dalam proses pengurusan izin PIRT dalam tahun 2016.

Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan dan Metode Penelitian yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Layanan di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu adalah Quantitative Research dan Qualitative Research. Pendekatan Quantitative Research yang digunakan adalah survei langsung ke lapangan (Field Survey) dengan menyebarkan kuesioner. Sementara pendekatan Qualitative Research dengan melakukan wawancara tatap muka (face to face interview) kepada pengguna layanan. Masing-masing unsur pelayanan yang diberikan diberi bobot 1, 2,3 dan 4 yaitu tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai, dan sangat sesuai.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jml unsur}}$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai per unsure}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM unit pelayanan} = \text{IKM} \times 25$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Keadaan profil pemohon perizinan PIRT di Dinas Kesehatan kota Bengkulu terdapat berbagai latar belakang yang di golongkan dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, jenis perizinan yang dimohonkan dan informasi tentang pengurusan Izin diperoleh darimana.

Tabel 1. Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah/orang
1	17 – 30 tahun	2
2	31 – 49 tahun	15
3	50 tahun ke atas	13

Sumber : Data diolah 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat, bahwa yang menjadi responden rata-rata berumur diatas 30 tahun, dari sisi usia dapat dilihat, tingkat kematangan seseorang didalam memberikan pernyataan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Layanan di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu, sehingga penilaian yang diberikan lebih objektif. Dari tabel diatas responden terdiri dari rentang umur 17 sampai dengan 30 tahun sebanyak 2 orang, rentang umur 31 sampai dengan 49 tahun sebanyak 15 orang dan umur 50 tahun keatas sebanyak 13 orang.

Tabel 2. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah/orang
1	Laki-laki	16
2	Perempuan	14

Sumber: Data diolah 2017

Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengusaha Agribisnis(Elni Mutmainnah)

Berdasarkan tabel diatas responden terdiri Dari laki-laki sebanyak 16 orang, dan perempuan sebanyak 14 orang, jenis kelamin dari responden hampir sebanding antara laki-laki dan perempuan, dimana untuk mendapatkan penilaian terhadap indeks kepuasan mayarakat terhadap pelayanan PIRT sama banyak antara laki-laki dan perempuan, sehingga dapat mewakili dari penilaian laki-laki dan perempuan.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	1
2	SMP	6
3	SMA	18
4	D1-S1	5

Sumber: Data diolah 2017

Terkait tingkat pendidikan, hasil penelitian menyebutkan responden dengan tingkat pendidikan tidak tamat SD lebih puas terhadap pelayanan PIRT. Menurut Siagian (2012), semakin tinggi pendidikan seseorang menyebabkan tuntutan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa seseorang yg berpendidikan rendah cenderung lebih mudah puas atas pelayanan yang diterima. Tingkat pendidikan tidak tamat SD termasuk kategori rendah sehingga termasuk kelompok yang lebih mudah puas. Dari 30 responden, 1 orang responden berpendidikan hanya sampai sekolah dasar, 6 orang pendidikan SMP, 18 orang berpendidikan SMA 18 orang serta 5 orang Perguruan Tinggi.

Tabel 4. Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Swasta	28
2	PNS/TNI/Polri	1
3	Petani	1

Sumber: Data diolah 2017

Stefan, dkk (2013), menyatakan responden yang bekerja memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Responden yang tidak bekerja pada umumnya tidak memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan PIRT. Dari 30 responden yang bekerja secara formal sebanyak 96,6 % atau sebanyak 29 orang dengan pekerjaan swasta dan PNS, sedang yang berkerja tidak formal yaitu sebagai petani sebesar 4%, artinya mayoritas responden bekerja.

Tabel 5. Responden berdasarkan Informasi tentang Pengurusan PIRT

No	Media Informasi	Jumlah
1	Teman	25
2	Media cetak/elektronik/Brosur	0
3	Lain-lain	5

Sumber: Data diolah 2017

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa Informasi tentang pengurusan didapatkan dari teman, informasi dari teman bisa didapatkan dengan cara tatap muka langsung atau melalui telepon selular, hal ini dianggap lebih mudah dan lebih cepat dipahami oleh responden dibanding harus membaca dari media cetak/elektronik maupun brosur.

Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 unsur yaitu (1) Kejelasan petugas pelayanan (2) Kedisiplinan petugas pelayanan (3) Tanggung jawab petugas pelayanan (4) Kemampuan petugas pelayanan (5) Kecepatan pelayanan (6) Keadilan mendapat pelayanan (7) Kesopanan dan keramahan petugas, (8) Prosedur pelayanan (9) Persyaratan pelayanan (10) Kewajaran biaya pelayanan (11) Kesesuaian biaya pelayanan (12) Kepastian jadwal pelayanan (13) Kenyamanan lingkungan (14) Keamanan lingkungan. Dari ke 14 variabel, mayoritas menjawab mutu pelayanan IRT baik, hanya variabel biaya dan jadwal yang penilaiannya cukup, hal ini dikarenakan disamping biaya yang ditetapkan sudah resmi, kadang-kadang ada biaya *siluman*, sehingga jadwal penyelesaian pengurusan PIRT

tergantung dari besar kecilnya biaya *siluman* yang dikeluarkan. Sampel dalam penelitian ini adalah pengusaha industri rumah tangga makanan khas Bengkulu sebanyak 30 orang. Berdasarkan hasil perhitungan IKM menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dalam kriteria yang Baik. Namun proses pengumpulan persyaratan yang membutuhkan waktu panjang dan berbelit-belit membuat proses perizinan keluar menjadi lama. Sehingga berpengaruh kepada motivasi pengusaha untuk mengurus ijin PIRT nya.

Tabel 6. Hasil Total IKM Per Unsur Dari Masing-masing Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Kedisiplinan petugas	80	B	Baik
2	Tanggung jawab petugas	77,5	B	Baik
3	Kemampuan petugas	77,5	B	Baik
4	Kecepatan pelayanan	75	B	Baik
5	Keadilan pelayanan	77,5	B	Baik
6	Kesopanan dan keramahan	75	B	Baik
7	Prosedur pelayanan	75	B	Baik
8	Kejelasan Pelayanan	72,5	B	Baik
9	Persyaratan pelayanan	75	B	Baik
10	Kewajaran biaya	60	C	Cukup
11	Kepastian Jadwal	55	C	Cukup
12	Kepastian Biaya	62,5	B	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	82,5	B	Baik
14	Keamanan lingkungan	82,5	B	Baik

Sumber: Data diolah 2017

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Pelaksanaan layanan perizinan PIRT kepada masyarakat di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu mendapat katagori “Baik” (memuaskan) dan mendapat respon baik bagi pengguna layanan. Unsur kepastian waktu dalam memberikan pelayanan dan kepastian biaya, masuk dalam kategori cukup. Hal ini terkait prosedur dan persyaratan yang harus mereka lengkapi membuat waktu yang dibutuhkan menjadi panjang dan rumit. Seperti waktu tunggu survey petugas dan penyuluhan.

Untuk mengemplementasikan 14 unsur pelayanan tersebut perlu komitmen bersama untuk memperbaiki kinerja pelayanan, terutama dari unsur yang mendapat nilai paling rendah. Unsur tersebut, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kepastian biaya. Dua unsur pelayanan tersebut, sebaiknya menjadi perhatian stakeholder/pelaksana/penyelenggara layanan agar ke depan menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Anonimous.1982. Kamus Besar Bahasa Indonesia
- [2] Pemerintah Kota Bengkulu.2015. *Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna layanan perizinan dan non perizinan di BPPTM Kota Bengkulu*, Pemkot Kota Bengkulu
- [3] Sianipar,.1999. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta
- [4] Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2..PT Indeks Kelompok Gramedia Jakarta
- [5] Sutopo.2007. *Pelayanan Prima*. Lembaga Adminitrasi Negara RI. Yogyakarta
- [6] Setiadi,N.J.2003.*Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan penelitian Pemasaran*. kencana.Jakarta.