

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA (BALITSEREAL)  
PERIODE JULI – DESEMBER TAHUN 2021**

**A. PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan public oleh aparaturn pemerintah kepada masyarakat.

Balitsereal sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian yang melaksanakan pelayanan konsultasi dan pengawalan pengembangan komoditas jagung, sorgum dan gandum serta melaksanakan bimbingan teknis teknologi budidaya, pasca panen dan layanan perpustakaan, berdasarkan pada Peraturan Pemerintah RI No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam setiap tahunnya menyampaikan Laporan Tahunan mengenai hasil penguuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

**2. Maksud dan Tujuan**

Pengukuran SKM mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

**3. Manfaat Pengukuran SKM**

1. Tersedianya informasi mengenai kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Balitsereal.
2. Tersedianya informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balitsereal dan dapat dijadikan sebagai bahan

penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Balitsereal.

3. Memberikan persaingan positif dan memacu motivasi dalam peningkatan pelayanan publik.

#### 4. Metode SKM

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dituangkan dalam kuesioner dan dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

#### 5. Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Penelitian Tanaman Serealia dituangkan pada Tabel Berikut :

**Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Balai Penelitian Tanaman Serealia  
Periode Juli - Desember 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	87
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	89
3	Waktu Penyelesaian	85
4	Biaya/tarif	93
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	86
6	Kompetensi pelaksana	93
7	Perilaku pelaksana	93
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93
9	Sarana dan prasarana	91
	<b>Jumlah Indeks pelayanan</b>	<b>90,0</b>

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = 90,0
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Serealia Sangat Baik.

## **Analisa :**

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **90,0** yang termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (81,26-100)**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balitsereal telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Beikut penjelasan unsur pelayanan yang dinilai :

1. Unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **87**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Untuk unsur ini mutu pelayanan berada pada kategori A (sangat memuaskan), dapat ditampilkan bahwa responden merasa senang dan puas atas pelayanan baik secara teknis maupun administratif.

2. Unsur prosedur pelayanan pada **Sistem Mekanisasi dan Prosedur** dengan nilai **89**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, dapat disimpulkan bahwa responden merasa mekanisme yang didapatkan tidak sulit sehingga pada unsur ini ada pada kategori sangat memuaskan.

3. Unsur **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan berada pada nilai **85** yang merupakan nilai terendah dari 9 unsur pelayanan, hal ini timbul karena responden merasa adanya waktu tenggang (menunggu) di salah satu layanan permintaan benih diseminasi, hal ini dikarenakan bila stok benih di gudang sudah tidak mencukupi sehingga permintaan tidak bisa langsung dipenuhi.

4. Unsur **Biaya/Tarif** adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Nilai yang diperoleh adalah **93**

karena hampir semua layanan yang diberikan oleh Balitsereal tidak dikenakan biaya/bersifat gratis kecuali untuk pemesanan benih UPBS dikenakan biaya pada benih jagung komposit dan sorgum.

5. Unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dengan nilai **86**, termasuk dalam kategori kurang.
6. Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **93**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Unsur ini juga memiliki nilai tertinggi dari hasil isian kuesioner responden yang dapat disimpulkan bahwa SDM yang ditempatkan sudah sesuai pada setiap layanan sehingga responden merasa puas dengan penyampaian informasi yang mereka butuhkan.
7. Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **93**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan sangat terkait dengan penilaian pada unsur kompetensi pelaksana.
8. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan** yaitu **93** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan nilai tertinggi. Hingga saat ini belum didapatkan pengaduan yang bernilai buruk bagi seluruh pelayanan yang diberikan, rata-rata nilai pada kategori Sangat Memuaskan.
9. Unsur **Sarana dan Prasarana** pada nilai **91**, adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Berdasarkan kepada unsur pelayanan yang dinilai, nilai terbesar diperoleh untuk unsur **Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** dengan nilai **indeks pelayanan 93** yang menunjukkan bahwa Balitsereal dinilai cakap dalam memberikan pelayanan, penerima layanan Balitsereal selalu berupaya untuk memperhatikan perilaku

dalam menerima kunjungan tamu maupun pengguna jasa, dan memberikan perbaikan terhadap pengaduan saran dan masukan.

Nilai terendah diperoleh untuk unsur pelayanan **Waktu Penyelesaian** dengan nilai indeks pelayanan **85**. Hal ini menunjukkan Balitsereal dinilai masih lambat dalam memberikan pelayanan, perlu meningkatkan waktu penyelesaian terhadap pelayanan yang diberikan.

**Tindak Lanjut :**

- Mempertahankan keramahan dan kesopanan, serta menempatkan penerima layanan yang memiliki kompetensi.
- Memperhatikan waktu dalam menyelesaikan layanan.