

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA (BALITSEREAL)  
PERIODE JULI-DESEMBER TAHUN 2022**

**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 penguoran 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 2022**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,56	89
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,57	89
3	Waktu Penyelesaian	3,62	90
4	Biaya/tarif	3,87	97
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,63	91
6	Kompetensi pelaksana	3,66	92
7	Perilaku pelaksana	3,73	93
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,60	90
9	Sarana dan prasarana	3,58	90
	<b>Jumlah Indek pelayanan</b>		<b>91,14</b>

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = 91,14
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Serealia Sangat Baik.

Keterangan :

Nilai IKM : Jumlah NRR Tertimbang x 25 : 3,64563 X 25 : 91,14

#### Interval Nilai IKM Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja UKPP
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	A	Sangat Baik

#### Analisa :

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **91,14** 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.

Berikut penjelasan unsur pelayanan yang dinilai :

1. Unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **3,56**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Untuk unsur ini merupakan yang paling rendah diantara unsur lainnya, penerima layanan. Persyaratan administratif bisa menjadi salah satu kendala bagi penerima layanan.

2. Unsur prosedur pelayanan pada **Sistem Mekanisasi dan Prosedur** dengan nilai **3,57**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan, dapat disimpulkan bahwa penerima layanan merasa mekanisme ataupun prosedur sulit dilaksanakan.
3. Unsur **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan berada pada nilai **3,62**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Balitsereal sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

4. Unsur **Biaya/Tarif** adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini merupakan yang tertinggi nilainya, Nilai yang diperoleh adalah **3,87** karena semua layanan yang diberikan oleh Balitsereal tidak dikenakan biaya/bersifat gratis kecuali untuk pemesanan benih UPBS dikenakan biaya pada pembelian 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 **3,63**, termasuk dalam kategori sangat memuaskan.
6. Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,66**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa SDM yang ditempatkan sudah sesuai pada setiap layanan sehingga penerima layanan merasa puas dengan penyampaian informasi yang mereka butuhkan.
7. Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,73**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan sangat terkait dengan penilaian pada unsur kompetensi pelaksana. Dari hasil yang diperoleh, diketahui bahwa pemberi layanan selalu memperhatikan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat/penerima layanan.
8. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan** yaitu **3,60** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan nilai yang tinggi. 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 **3,58**, adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Saranan dan prasarana di Balitsereal sudah dilengkapi dengan loby, mushallah, ruang laktasi, serta memperhatikan penyandang disabilitas dengan menyediakan kursi roda dan toilet bagi yang berkebutuhan khusus.

Berdasarkan kepada unsur pelayanan yang dinilai, nilai terbesar diperoleh untuk unsur **Biaya/Tarif**, dengan nilai **indeks pelayanan 3,87** yang menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, Balitsereal tidak memberlakukan tarif yang dapat memberatkan pengguna jasa. Namun untuk layanan pembelian benih UPBS diberlakukan tarif untuk pembelian benih.

Nilai terendah diperoleh untuk unsur pelayanan **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai indeks pelayanan **3,56**. Hal ini menunjukkan bahwa Balitsereal masih perlu menyesuaikan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

**Tindak Lanjut :**

- Mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah memiliki nilai yang baik dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa..
- Mengkaji ulang dan mencermati Kembali persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang telah ditetapkan kepada pengguna jasa.