

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA  
(BPSI TANAMAN SEREALIA)  
SEMESTER II TAHUN 2023**

**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 aparat pemerintah kepada masyarakat.

BPSI Tanaman Serealia sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian yang melaksanakan pelayanan konsultasi dan melaksanakan pengujian tanaman serealia, 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 pengukuran Survei 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 BPSI Tanaman Serealia.

2. Tersedianya informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BPSI Tanaman Serealia dan dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh BPSI Tanaman Serealia.
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 survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

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

Hasil Analisis Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPSI Tanaman Serealia dituangkan pada Tabel 1. berikut:

**Tabel 1. Hasil Analisis Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPSI Tanaman Serealia Semester II Tahun 2023**

No	Unsur Pelayanan	Rerata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,63	90,73
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,71	92,68
3	Waktu Penyelesaian	3,70	92,44
4	Biaya/tarif	3,72	92,93
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,63	90,73
6	Kompetensi pelaksana	3,68	91,95
7	Perilaku pelaksana	3,83	95,85
8	Sarana dan prasarana	3,51	87,80
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,54	88,54
	<b>Jumlah Indek pelayanan</b>	<b>3,66</b>	<b>91,52</b>

a. Nilai IKM setelah dikonversi = 91,52

b. Mutu Pelayanan = A

c. Kinerja pelayanan BPSI Tanaman Serealia Sangat Baik.

Keterangan:

Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25 = 3,66 X 25 = 91,52

**Tabel 2. Interval Nilai IKM Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja UKPP
1	1,00 – 2,59	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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

**Analisa :**

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **91,52** yang termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (88,31-100)**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPSI Tanaman Serealia telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Berikut penjelasan unsur pelayanan yang dinilai :

1. Unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **3,63**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif seperti memperlihatkan kartu identitas, maupun surat tugas.
2. Unsur prosedur pelayanan pada **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dengan nilai **3,71**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan, dalam hal ini sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada mudah diterapkan dan dilaksanakan.
3. Unsur **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan berada pada nilai **3,70**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan BPSI Tanaman Serealia 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 dengan nilai yang diperoleh sebesar

**3,72.** Layanan yang diberikan oleh BPSI Tanaman Serealia pada umumnya bersifat gratis namun untuk layanan pemesanan benih UPBS dikenakan biaya pada pembelian benih jagung dan sorgum, serta layanan laboratorium pengujian mutu benih menerapkan tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 85 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil berlaku pada Kementerian Pertanian.

5. Unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dengan nilai **3,63**. Jenis layanan yang disediakan dan dikelola oleh BPSI Tanaman Serealia meliputi layanan 1) Layanan Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia; yang terdiri dari Layanan Pengujian Mutu Benih Tanaman Serealia. 2) Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Instrumen Tanaman Serealia; yang terdiri dari layanan Unit Pengelola Benih Sumber 3) Layanan Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Tanaman Serealia yang terdiri dari Layanan Informasi Publik Instrumen Tanaman Serealia, Layanan Perpustakaan, Layanan Kunjungan dan Magang/PKL Siswa/Mahasiswa, Petani dan Instansi Pemerintah/Swasta yang terkait.
6. Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,68**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan portofolio. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa pelaksana layanan dinilai cakap dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan Masyarakat/penerima layanan khususnya informasi mengenai standar instrument tanaman serealia.
7. Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,83**, 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 **Sarana dan Prasarana** pada nilai **3,51**, adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana dan prasarana di BPSI Tanaman Serealia sudah dilengkapi dengan lobi, musala, ruang laktasi, serta memperhatikan penyandang disabilitas dengan menyediakan kursi roda dan toilet bagi yang berkebutuhan khusus.
9. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** yaitu **3,54**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan. Selama Tahun 2023, belum ditemukan adanya pengaduan, namun saran dan masukan tetap menjadi perhatian dalam perbaikan pelayanan kedepan.

Berdasarkan kepada unsur pelayanan yang dinilai, nilai terbesar diperoleh untuk unsur **Perilaku Pelaksana**, dengan nilai **indeks pelayanan 3,83** yang menunjukkan bahwa Masyarakat/penerima layanan menilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan selalu memperhatikan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat/penerima layanan.

Nilai terendah diperoleh untuk unsur pelayanan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai indeks pelayanan **3,51**. Hal ini menunjukkan bahwa BPSI Tanaman Serealia masih perlu memperbaiki sarana prasarana pelayanan, utamanya yang menerapkan teknologi, tidak hanya untuk masyarakat umum tapi juga penyandang disabilitas.

#### **Tindak Lanjut:**

- Mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah memiliki nilai yang baik dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa.
- Memperbaiki, merawat sarana prasarana pelayanan serta penerapan teknologi dalam layanan seperti penggunaan buku tamu online, keefektifan seluruh perangkat pada saat kunjungan baik untuk Masyarakat umum maupun penyandang disabilitas.

