

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
TANAMAN SEREALIA
(TRIWULAN I TAHUN 2024)



BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN TANAMAN PANGAN
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN SEREALIA

2024

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di BPSI Tanaman Serealia yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin triwulan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BPSI Tanaman Serealia selama Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2024.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada BPSI Tanaman Serealia yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sebagai bahan evaluasi dan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan pelayanan prima kepada Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di BPSI Tanaman Serealia.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.



Mars, 1 April 2024
Kepala BPSI Tanaman Serealia

Dr. Amin Nur, SP, MSi
NIP. 19760817 200112 1 001

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 publik oleh aparatur 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).

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan metode survei yang seragam Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan.

Pengukuran indek kepuasan Masyarakat dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

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 tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP (Unit Kerja Pelayanan Publik) secara periodik
3. 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.
4. Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
5. 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. Pengisian SKM dilaksanakan selama periode Triwulan I (Januari – Maret) 2024 dengan jumlah responden sebanyak 50 orang yang terdiri dari berbagai kalangan mahasiswa/pelajar, ASN, swasta, BUMN, dan tenaga pendidik. Seluruh pengisian kuesioner telah dikumpulkan dan diolah oleh tim SKM dan dituangkan pada laporan.

5. Hasil Analisis Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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

Tabel 1. Hasil Analisis Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPSI Tanaman Serealia Triwulan I Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Rerata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,68	92
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,712	93
3	Waktu Penyelesaian	3,68	92
4	Biaya/tarif	3,728	93
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,68	92
6	Kompetensi pelaksana	3,728	93
7	Perilaku pelaksana	3,824	96
8	Sarana dan prasarana	3,472	87
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,68	92
	Jumlah Indek pelayanan		92,17

Keterangan:

Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25 = 3,69 X 25 = 92,17

- Nilai IKM setelah dikonversi = 92,17
- Mutu Pelayanan = A
- Kinerja pelayanan BPSI Tanaman Serealia Sangat Baik.

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 triwulan I Tahun 2024, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **92,17** 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 **3,68**, 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 **3,712**, 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 **3,68**. Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat pengguna layanan menilai 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, nilai yang diperoleh sebesar **3,728**. Layanan yang diberikan oleh BPSI Tanaman Serealia pada umumnya bersifat gratis kecuali untuk layanan pemesanan benih UPBS dikenakan biaya pada pembelian benih jagung dan sorgum sesuai dengan SK Penetapan harga Perolehan dari Hasil Pertanian pada BPSI Tanaman Serealia, 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, dengan nilai **3,68**. 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 **3,728**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa pelaksana layanan dinilai cakap dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan Masyarakat/penerima layanan khususnya informasi mengenai standar instrumen tanaman serealia.
7. Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,824**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan sangat terkait dengan penilaian pada unsur kompetensi pelaksana. Dari hasil yang diperoleh, diketahui bahwa pemberi layanan selalu mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat/penerima layanan.
8. Unsur **Sarana dan Prasarana** pada nilai **3,472**, 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.

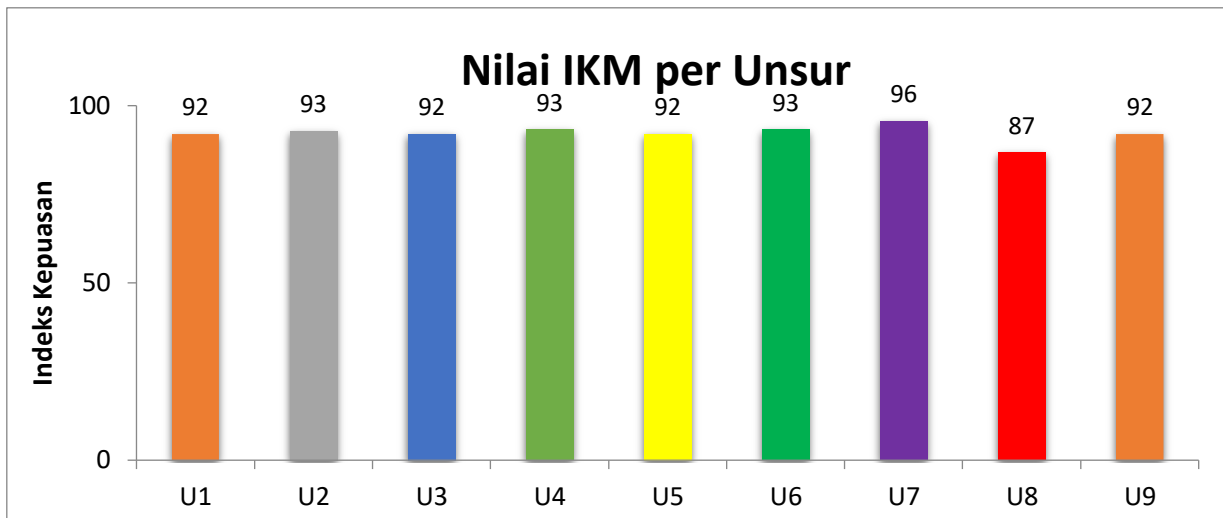
9. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** yaitu **3,68**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan. Pengaduan bisa dilakukan secara langsung melalui kotak pengaduan, maupun media sosial BPSI Tanaman serealia, kontak whatsapp serta melalui SP4N Lapor dan WBS yang telah dipublikasikan di website. Hingga triwulan I 2024, 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 3,824** yang menunjukkan bahwa Masyarakat/penerima layanan menilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan selalu mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat/penerima layanan sesuai dengan motto pelayanan BPSI Tanaman Serealia yaitu SIGAP (Senyum, Ikhlas, Gesit, Aktif dan Profesional).

Nilai terendah diperoleh untuk unsur pelayanan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai indeks pelayanan **3,472**. Masyarakat pengguna layanan mengeluhkan adanya sarana prasarana yang tidak berfungsi, dikarenakan selama triwulan I terdapat beberapa kegiatan renovasi pada wilayah kerja.

Tindak Lanjut:

- Mempercepat proses renovasi agar sarana prasarana berfungsi normal kembali sehingga tercapai keefektivan seluruh sarana prasarana pada saat layanan baik untuk masyarakat umum maupun penyandang disabilitas.
- Mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah memiliki nilai yang baik dalam pemberian layanan kepada Masyarakat pengguna jasa.



Gambar 1. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur BPSI Tanaman Serealia Triwulan I Tahun 2024