



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN
PERTANIAN SEMESTER I (JANUARI S/D JUNI)
TAHUN 2023

BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
TA. 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP) semester I Tahun 2023. Laporan ini disusun sebagai media pertanggungjawaban kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan masyarakat di wilayah kerja BB Penerapan Semester I Tahun 2023.

Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian sebagai salah satu unit pelayanan publik atau *public service* dalam birokrasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian, perlu mewujudkan fungsinya sebagai aparatur negara pengabdian masyarakat. Oleh karenanya BB Penerapan perlu terus memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat yang berkepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan dasar itulah, BB Penerapan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan secara rutin di tiap semesternya. Melalui hasil survey, diharapkan kualitas pelayanan publik di BBPSIP dapat dilihat dan diukur, sehingga kedepannya mampu ditingkatkan sehingga kami mampu mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah yang akuntabel dan dipercaya oleh masyarakat.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu. Demikian pula kami mengharapkan masukan dan saran yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan dan kekurangan dalam pelayanan yang kami berikan. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebaikan atas segala kebaikan yang diberikan serta semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat.

Bogor, Juli 2023
Kepala Balai,

Dr. Ir. Syamsuddin, M.Sc
NIP. 19670514 199703 1002

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Terbitnya Perpres No. 117 Tahun 2022 tanggal 21 September 2021 merupakan suatu momen bersejarah dengan lahirnya Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) yang mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi, perumusan, penerapan, dan pemeliharaan, serta harmonisasi standar instrumen pertanian. Dengan bergabungnya BSIP diharapkan kinerja Kementan akan terus dapat dipertahankan melalui penyediaan dan penerapan standar instrumen pertanian (AGROSTANDAR) dalam rangka memacu peningkatan daya saing dan nilai tambah produk pertanian Indonesia. Standardisasi bertujuan memberikan perlindungan kepada masyarakat dari aspek kesehatan, keamanan, keselamatan, dan tujuannya menaikkan daya saing produk baik di pasar domestik maupun global. Diharapkan BSIP ke depan dapat berkontribusi pada pembangunan pertanian melalui produk dan sistem pertanian yang terstandar.

Sesuai semangat reformasi dan perubahan birokrasi, setiap unit kerja atau Unit Pelaksanaan Teknis (UK/UPT) dituntut memiliki *standard performance* sesuai standar mutu dalam pelayanan terhadap masyarakat serta mempunyai konsistensi dan komitmen terhadap mutu manajemen pelaksanaan tugas pokok dan fungsi operasional lebih baik. Sesuai Permentan 13 tahun 2023 dalam tugas pokoknya Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP) diberi mandat untuk membina dan mengkoordinasikan pelaksanaan penerapan standar instrument pertanian yang dilakukan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian di 33 Provinsi. Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian adalah Unit Pelaksana Teknis di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, tugas utama BBPSIP adalah melaksanakan penerapan standar instrumen pertanian.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan

ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan

Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) telah menjalankan amanat UU No. 14 Tahun 2008, yang kemudian diperjelas oleh Peraturan Menteri Pertanian No. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Beberapa poin yang dituang dalam Permentan No.32 tahun 2011 tersebut menjelaskan tentang dasar pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian, dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementerian Pertanian dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. BB Penerapan hadir mewujudkan tujuan dari Permentan tersebut, untuk membentuk komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon atau pengguna informasi pertanian dan kedua menciptakan integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik. “Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik”.

Oleh karenanya berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh BB Penerapan selaku penyelenggara pelayanan publik. Dengan melihat sejauh mana pelayanan publik mampu memuaskan kebutuhan pengguna yang diukur melalui pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. SKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik di BB Penerapan. Nilai SKM diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai bentuk evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2. Tujuan, Sasaran, Manfaat

A. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public

C. Manfaat

- 1) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
- 3) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
- 5) Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pengukuran IKM di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

- 1) Metode dan Langkah-Langkah Pengukuran IKM;
- 2) Pelaporan dan Evaluasi.

II. PENGERTIAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Definisi Umum

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang memberikan pelayanan publik.

2.2. Unsur IKM

Berdasarkan Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan serta tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

III. METODE DAN TAHAPAN PENGUKURAN IKM

3.1. Metode survei

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.2. Tahapan Pengukuran IKM

A. Penetapan Pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Pengukuran IKM yang terdiri atas:

- 1) Pengarah
- 2) Pelaksana yang terdiri atas: Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak banyaknya 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang. Apabila dilaksanakan oleh pihak ketiga yang sudah berpengalaman, perlu melalui “perjanjian kerja sama” dengan pihak ketiga.

B. Penyiapan bahan

1) Kuesioner

Dalam pengukuran IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana format terlampir.

2) Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian kesatu: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap UKPP.

Bagian kedua: Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian ketiga: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4) Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing UKPP. Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indek, responden terpilih ditetapkan paling kurang 75 (tujuh puluh lima) % dari jumlah populasi penerima layanan.

b. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di UKPP dan dilakukan secara online maupun secara offline. Secara umum, kegiatan diupayakan untuk secara maksimal menggunakan media online terlebih dahulu.

5) Jadwal Pengukuran IKM

a. Pengukuran IKM diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan, 6 hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- Pengolahan data indek, 6 hari kerja;
- Pengukuran dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

b. Pelaksanaan Pengukuran IKM

- Pengumpulan data, Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
- Pengisian kuesioner
- Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara sebagai berikut:
 - 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
 - 2) Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
 - 3) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - a. Unit pelayanan sendiri Dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil pengukuran indek, dapat melibatkan Satuan Pelaksana Sistem Pengendalian Internal, unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - b. Pihak ketiga yang sudah berpengalaman Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Pihak ketiga dapat terdiri atas unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik atau Perguruan Tinggi

(pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Nilai SKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak baik
2	1,75 – 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 – 100,00	A	Sangat Baik

IV. PELAPORAN DAN EVALUASI

4.1. Responden

Jumlah responden dari pengisian aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat lingkup BBPSIP semester I mulai dari bulan Januari hingga Juni 2023 sebanyak 122 orang yang terdiri dari responden laki-laki sebanyak 40,16% atau 49 orang dan perempuan 59,83 % atau 73 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 0,83 % responden berpendidikan strata S2, sebanyak 90,16 %, % berpendidikan strata S1, 1,63 % berpendidikan D3, 6,56 % strata SLTA dan strata SLTP 0,82 %.

Tabel 2. Keragaan Responden IKM Semester I

KERAGAAN RESPONDEN IKM SEMESTER I TAHUN 2023			
	Jumlah	Persen	Total
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin			
Laki-Laki	49		122
Perempuan	73		
Responden Berdasarkan Usia			
Dibawah 20 Tahun	-	-	122
20-29 Tahun	88		
30-39 Tahun	20		
40-49 Tahun	11		
Diatas 50 Tahun	3		
Responden Berdasarkan Pekerjaan			
PNS/TNI/POLRI	12		122
Pegawai Swasta	0		
Wiraswasta/Usahawan	0		
Guru	24		
Lainnya	86		
Responden Berdasarkan Pendidikan			
SD Kebawah	-	-	

SLTP	1		122
SLTA	8		
D1 - D2 - D3	2		
S1	110		
S2 Keatas	1		

4.2. Nilai IKM Unit Layanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Tabel 3. Sebaran nilai SKM Periode Semester I

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	3	3	4	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	4	3	4	3	3
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	4	3	3	4	3	3
17	4	3	4	4	3	4	4	3	4
18	3	3	2	4	3	2	3	2	2
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	4	4	4	3	4	3	3
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	4	4

24	4	4	3	4	4	3	4	3	4
25	3	3	3	4	3	4	4	3	3
26	3	3	3	4	3	4	4	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	3	3	3	4	4	4	4	4	3
30	4	3	4	4	4	4	4	3	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	4	4	3	4	4	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	3	3	3	4	3	4	4	4	3
40	3	3	3	4	3	3	4	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	4	3	4	4	3	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	4	4	3
58	4	3	3	4	3	3	4	4	4
59	4	3	3	4	3	3	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	4	4	4	3	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	4	3	3	4	3	4	3	3	4
64	3	3	4	4	3	4	3	3	3
65	3	3	3	4	4	4	4	4	3
66	3	3	3	4	4	4	4	4	3

67	4	3	3	4	3	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	3	3	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	2	3	4	3	3	4	2	3
73	4	3	3	4	3	3	4	3	4
74	3	4	4	4	3	4	4	3	3
75	3	4	4	4	3	4	4	3	3
76	3	4	4	4	3	4	4	3	3
77	4	3	3	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	4	4	3	3
81	3	3	4	4	4	3	3	3	3
82	3	3	4	4	3	4	3	3	3
83	3	3	4	4	3	4	3	3	3
84	3	3	4	4	3	4	3	3	3
85	3	3	3	4	3	4	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	4	4	3
87	3	3	3	4	3	4	4	4	3
88	3	3	3	4	3	4	4	4	3
89	3	3	3	4	3	3	4	4	3
90	4	4	3	4	3	3	3	3	4
91	3	4	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	4	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	4	4	3
95	4	3	3	4	3	3	4	3	4
96	3	3	3	4	3	4	4	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	4	2	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	4	4	4	4	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	3	4	3	3	4	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	4	4	3	4	4	4	4
106	4	4	3	4	3	3	4	3	4
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	3	3	3	4	4	3	4

110	4	3	3	4	4	4	4	3	4
111	4	3	3	4	4	3	4	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	4	4	3	4	3	3	3	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	4	4	4	4	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	3	3	3	4
120	3	4	4	4	3	4	4	4	3
121	3	3	3	4	3	3	4	4	3
122	4	4	3	4	3	3	3	3	4
	425	422	424	486	417	448	458	427	409
NRR per unsur = Jlh nilai perunsur: jumlah kuisisioner yang terisi	3,484	3,459	3,475	3,984	3,418	3,672	3,754	3,500	3,352
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,38703	0,3843	0,38612	0,44258	0,37974	0,40797	0,41708	0,38885	0,37246
NILAI IKM Unit Pelayanan (25)	89,15								

Keterangan :

U1 – U9 = Unsur- Unsur Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-**) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

Tabel. 4 Nilai rata-rata per unsur layanan

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	PERSYARATAN	3,484
U2	PROSEDUR	3,459
U3	WAKTU PELAYANAN	3,475
U4	BIAYA/TARIF	3,984

U5	PRODUK LAYANAN	3,418
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,672
U7	PRILAKU PELAKSANA	3,754
U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKAN	3,500
U9	SARANA DAN PRASARANA	3,352

IKM UNIT PELAYANAN MUTU PELAYANAN

A (SANGAT BAIK) : 88,31-100,0

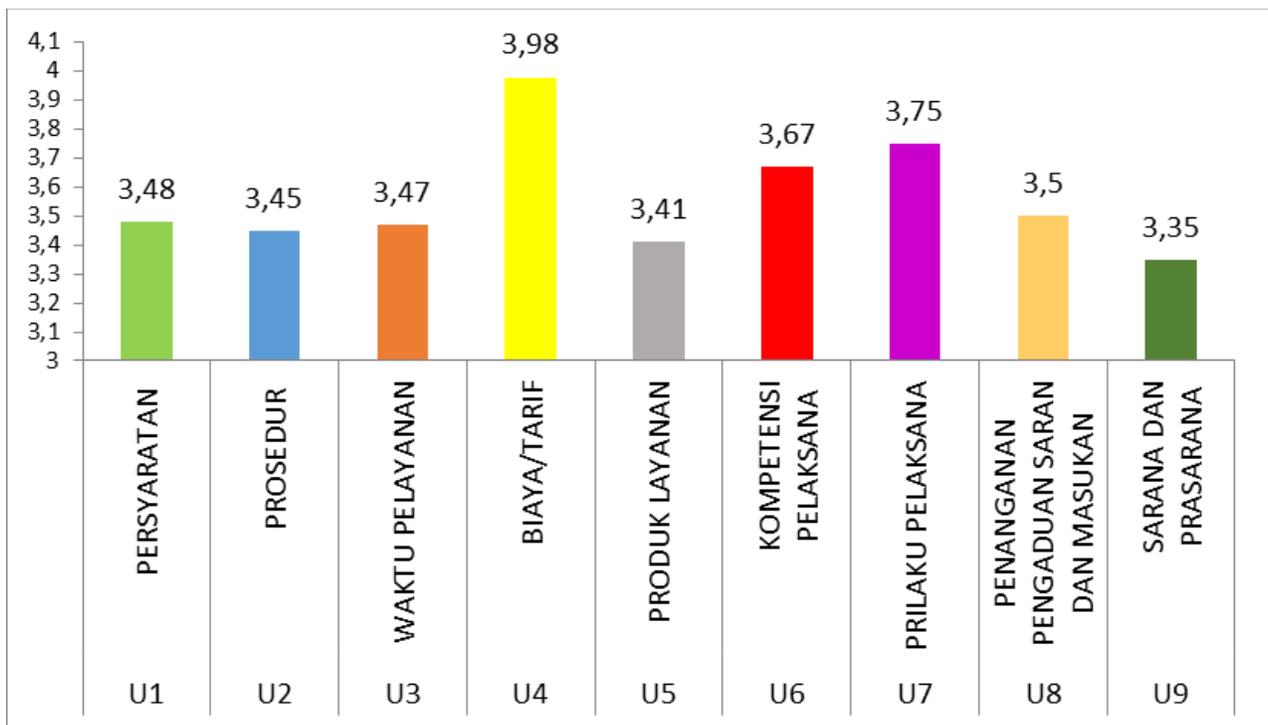
B (BAIK) : 76,61-88,30

C (KURANG BAIK) : 65,00-76,60

D (TIDAK BAIK) : 25,00-64,99

4.3. Evaluasi Responden

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 unsur yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil pengukuran SKM BB Penerapan Semester I Tahun 2023 disajikan pada Gambar 1.

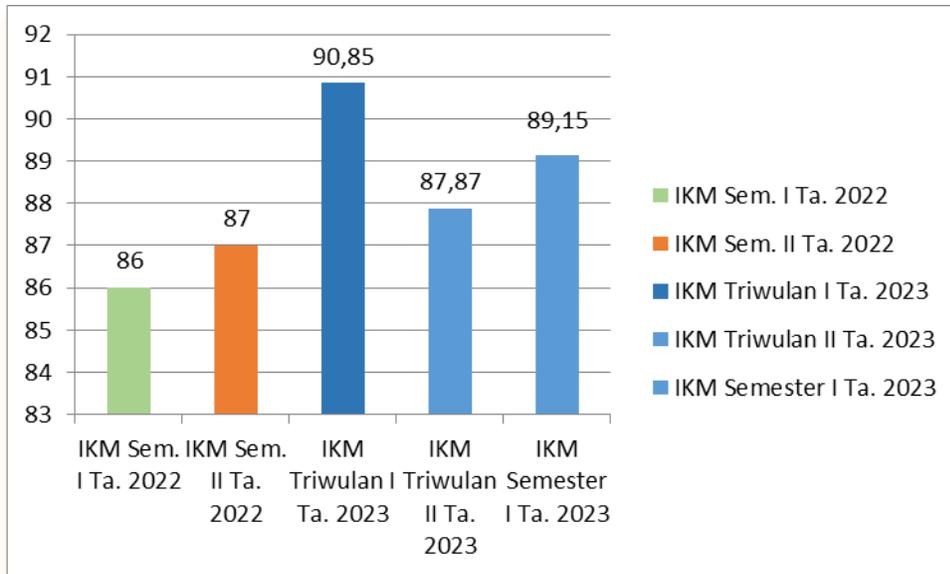


Gambar 1. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan BB Penerapan Semester I Tahun 2023

Berdasarkan Gambar 1, nilai per unsur pelayanan publik di BB Penerapan periode pengukuran Semester I Tahun 2023 memiliki nilai berkisar antara 3,35 - 3,98. Nilai Biaya/ tariff (U4) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung sangat

mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh BB Penerapan tidak memiliki biaya atau GRATIS. BB Penerapan memang memberikan pelayanan tanpa biaya atau gratis terutama untuk pelayanan penyediaan data dan juga pelayanan kunjungan Agroeduwisata. Beberapa pengunjung ada yang merasa tidak percaya dengan tidak adanya pemberlakuan pembiayaan, karena pada kunjungan eduwisata, terkadang para pengunjung mendapatkan beberapa jenis sayur yang dibawa pulang oleh para siswa.

Nilai terendah per unsur IKM berada pada persyaratan sarana dan prasarana (U9). Hal ini salah satunya disebabkan beberapa informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan belum dapat dipenuhi terutama terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Sebagai contoh biasanya pengguna layanan menginginkan informasi tentang laboratorium untuk pengujian instrumen pertanian, seperti uji pupuk atau tanah, namun karena tidak adanya fasilitas laboratorium di BB Penerapan, sehingga layanan pengujian laboratorium tidak dapat diberikan, dan petugas layanan hanya dapat mengarahkan kepada pengguna layanan untuk berkoordinasi dengan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Sumber Daya Lahan Pertanian. Selanjutnya penilaian terkecil dari unsur pelayanan sarana dan prasarana juga disebabkan pada saat kunjungan agroedu wisata, pengguna layanan menginginkan adanya kegiatan panen, tetapi kondisi di lapangan tidak memungkinkan untuk panen, karena sedang masa tanam. Selain itu ada beberapa prasarana yang belum dapat dipenuhi, misalnya masyarakat menginginkan layanan tentang display tanaman-tanaman obat dan ingin melihat proses pengolahan pasca panen komoditas pertanian, seperti cabai dan moka. Terkait dengan permintaan layanan tersebut, BB Penerapan tidak bisa memenuhi permintaan layanan tersebut, karena tidak memiliki prasarana tersebut yang tidak sesuai dengan ruang lingkup pelayanan BB Penerapan, sehingga petugas layanan mengarahkan kepada UPT lain Kementan yang terkait seperti Balitro dan BSIP Pasca panen.



Gambar 2. Rekap Nilai IKM Tahun 2022 dan Tahun 2023

Terkait dengan sarana dan prasarana untuk pengguna layanan disabilitas, BB Penerapan sedang melakukan rencana pengadaan sarana dan prasarana bagi pengguna layana disabilitas. Infrastruktur yang nantinya akan disediakan adalah jalur/jalan khusus disabilitas, toilet disabilitas, kursi roda, parkir khusus disabilitas dan lainnya.

Nilai IKM triwulan I tahun 2023 yaitu 90,85, nilai IKM Triwulan II Tahun 2023 yaitu 87,87 dan nilai IKM semester I tahun 2023 yaitu 89,15. Nilai IKM triwulan I dan semester I tahun 2023 tersebut memiliki kategori mutu pelayanan A (sangat baik), diantara rentang nilai 88,31 – 100,0. Namun nilai setiap unsurnya memiliki perbedaan. Nilai IKM total semester I tahun 2023 turun sekitar 1,87%, dibandingkan nilai IKM Triwulan I, dimana nilai rata-rata per unsur layanan pada semester I tahun 2023 mengalami penurunan sekitar 1 hingga 2 persennya. Unsur pelayanan waktu pelayanan dan unsur produk layanan memiliki penurunan nilai yang cukup signifikan, yaitu diatas 2 persen. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan yang waktu penyelesaiannya menjadi lebih lama, hal ini terjadi pada informasi layanan anak magang, tindak lanjut keputusan penerimaan anak magang perlu ditinjau ulang. Sehingga layanan ini dapat dilakukan lebih cepat dan efektif. Sedangkan untuk produk layanan yang dimiliki BB Penerapan masih belum seluruhnya sesuai apa yang diinginkan pengguna layanan, petugas layanan sering mengarahkan ke UPT lain, terutama untuk informasi layanan pengujian instrumen pertanian.

Pengguna layanan BB Penerapan semester II tahun 2023 berjumlah sebanyak 122 responden, responden berasal dari berbagai kalangan, klasifikasi status pekerjaan pengguna layanan BB Penerapan terdiri dari PNS, guru dan lainnya, lainnya lebih dominan adalah dari

kalangan akademisi, pelajar dan mahasiswa. Responden lebih banyak dari kalangan perempuan yaitu sebanyak 73 orang dan laki-laki sebanyak 49, dan terbanyak pada rentang usia 20-29 tahun , yaitu 88 orang, rentang usai 30-39 tahun berjumlah 20 orang dan rentang usia 40-49 tahun sebanyak 11 orang dan 3 orang berusia lebih dari 50 tahun.

4.4. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat semester 1 ini, terdapat beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti terkait dengan belum membaiknya nilai per kriteria. Rencana tindak lanjut yang akan diambil yaitu :

- 1 Meningkatkan sarana dan prasarana di BBPSIP diantaranya fasilitas disabilitas, sarana informasi digital, tanda pengenalan untuk tamu dan petunjuk informasi beberapa sarana yang ada di kantor Selain itu dilakukan pula peningkatan fasilitas lainnya di ruang PPID sehingga lebih nyaman.
- 2 Memberikan informasi lebih banyak terkait produk layanan di BBPSIP melalui website dan media sosial yang mudah diakses, sehingga masyarakat dapat mengetahui layanan-layanan yang tersedia di BBPSIP.
- 3 Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.
- 4 Meng-update informasi standar pelayanan pelayanannya sehingga produk layanan lebih sesuai dengan standar yang dicantumkan.
- 5 Secara keseluruhan meningkatkan kualitas pelayanan di BBPSIP melalui peningkatan kualitas SDM yang melayani pengguna.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pelayanan informasi publik semester I tahun 2023 telah berjalan dengan baik yang dimulai dari kegiatan pengelolaan, pelayanan hingga pengembangan kapasitas SDM telah dilaksanakan. Hasil penghitungan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) per unsur pada layanan yang diberikan oleh BB Penerapan mencapai besaran yang cukup bervariasi, yaitu dengan rentang nilai terendah di angka 3,352 dan nilai tertinggi 3,984.. Dengan angka terendah berada pada unsur sarana dan prasarana dan tertinggi pada unsur biaya/tarif. Dengan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan semua unit-unit pelayanan baik pelayanan informasi, konsultasi, pelayanan agro eduwisata, bimbingan magang/PKL dan perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengguna dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang tepat sasaran. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan bagi seluruh ASN BP BB Penerapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi baik kepada instansi/lembaga maupun masyarakat.

5.2. Saran

Dalam meningkatkan pelayanan di BB Penerapan perlu melakukan perbaikan dengan berkiblat pada pengukuran IKM di semester I Tahun 2023 ini. Diantaranya

1. Melakukan sosialisasi secara masif tugas dan fungsi serta standar pelayanan publik pasca transformasi kelembagaan
2. Memberikan informasi lebih banyak terkait kemudahan prosedur pelayanan melalui media sosial yang mudah diakses
3. Meningkatkan ketepatan waktu dalam pelayanan dengan menerapkan Standar Pelayanan Publik serta pemantauan progres waktu pelayanan di BSIP Penerapan
4. Meng-update informasi standar pelayanan publik sehingga produk layanan sesuai dengan standar yang dicantumkan
5. Secara keseluruhan meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas SDM yang melayani pengguna layanan