



**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN**

**MASYARAKAT**

Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian  
Triwulan III Tahun 2024

Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian  
Badan Standardisasi Instrumen Pertanian  
Kementerian Pertanian

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP) Triwulan III Tahun 2024. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan masyarakat di Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian Triwulan III Tahun 2024.

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 pengabdikan masyarakat. Oleh karenanya, Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang berkepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan dasar tersebut, Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan secara rutin. Melalui hasil survei, diharapkan kualitas pelayanan publik di BBPSIP dapat dilihat dan diukur, sehingga kedepannya dapat ditingkatkan guna mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah yang akuntabel dan dipercaya oleh masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu. Demikian pula kami mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dalam pelayanan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Bogor, 30 September 2024

Kepala Balai Besar,



Dr. Ir. Syamsuddin, M.Sc

NIP. 19670514 199703 1002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.2. Latar Belakang .....	1
1.3. Tujuan, Sasaran, Manfaat, dan Ruang Lingkup .....	2
II. PENGERTIAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	4
2.1. Definisi Umum .....	4
2.2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	5
III. METODE DAN TAHAPAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
3.1. Metode Survei .....	6
3.2. Tahapan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	6
IV. PELAPORAN DAN EVALUASI .....	11
4.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	11
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	12
4.3. Tren Nilai IKM periode Juli 2023 – September 2024 .....	16
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	17
5.1. Kesimpulan .....	17
5.2. Rekomendasi .....	18
Lampiran .....	20

# I. PENDAHULUAN

## 1.2. Latar Belakang

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Undang-Undang KIP) merupakan bentuk cita-cita luhur bangsa untuk mewujudkan keterbukaan informasi bagi seluruh badan publik. Kewajiban badan publik adalah wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain Informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Komisi informasi pusat selain menjadi lembaga yang ditunjuk oleh UU KIP untuk mengawal keterbukaan informasi publik, juga memiliki peran sebagai badan publik yang hak dan kewajibannya sama dengan badan publik lainnya.

Sesuai Permentan 13 tahun 2023, Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP) memiliki tugas pokok dalam membina dan mengkoordinasikan pelaksanaan penerapan standar instrumen pertanian yang dilakukan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) yang tersebar di 33 Provinsi. BBPSIP merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP). Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 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.

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 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. Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian 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”.

Sehubungan dengan hal tersebut, berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian 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 Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian. 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 No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **1.3. Tujuan, Sasaran, Manfaat, dan Ruang Lingkup**

#### **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, dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **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 Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) secara periodik,
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan,
4. Tersedianya informasi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian, dan
5. Memacu persaingan positif antar Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

- 1) Metode dan Langkah-Langkah Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dan
- 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 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 per triwulan, atau semester, atau minimal satu tahun sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas atau 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 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017, unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. 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 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **3.1. Metode Survei**

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei digunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (tren) 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

##### **A. Penetapan Pelaksana**

Apabila dilaksanakan secara swakelola diperlukan Tim Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang terdiri dari:

- 1) Pengarah,
- 2) Pelaksana yang terdiri atas: Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak banyaknya 5 orang, dan
- 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**

Kuesioner digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana format terlampir (Lampiran 1).

### **2) Bagian Kuesioner**

Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

**Bagian Pertama:** Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Unit Kerja Pelayanan Publik (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 Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP). Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indeks, responden terpilih ditetapkan paling kurang 75% dari jumlah populasi penerima layanan.

##### **b. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) dan dilakukan secara *online* maupun secara *offline*. Secara umum, kegiatan diupayakan untuk secara maksimal menggunakan media online terlebih dahulu.

#### **5) Jadwal Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

- a. Pengukuran IKM diperkirakan memerlukan waktu selama satu bulan dengan rincian sebagai berikut:
- Persiapan, enam hari kerja;
  - Pelaksanaan pengumpulan data, enam hari kerja;
  - Pengolahan data indeks, enam hari kerja; dan
  - Pengukuran dan pelaporan hasil, enam hari kerja.
- b. Pelaksanaan Pengukuran IKM
- Pengumpulan data, Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Sembilan unsur pelayanan tersebut terdiri dari unsur persyarat pelayanan, prosedur layanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran/masukan, dan sarana prasarana.
  - Pengisian kuesioner
  - Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- 2) 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

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap unsur-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 :

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

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, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan (Permenpan No. 14 Tahun 2017)

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (x)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
1	1,00 – 2,5996	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 – 100,00	A	Sangat Baik

## IV. PELAPORAN DAN EVALUASI

### 4.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian Triwulan III tahun 2024 dimulai dari bulan Juli hingga September 2024. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh mencapai 87 responden.

Tabel 2. menunjukkan bahwa penerima layanan terdiri dari responden laki-laki dengan presentase 18,39% atau berjumlah 16 orang dan perempuan 81,61% atau 71 orang. Penerima layanan publik di Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian didominasi oleh pengunjung berusia dibawah 20 tahun, sedangkan paling sedikit berada pada rentang usia 30-39 tahun. Sedangkan berdasarkan pekerjaannya, penerima pelayanan publik di BBPSIP merupakan siswa. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil survei, bahwa responden paling banyak merupakan responden dengan pekerjaan seperti Ibu Rumah Tangga dan Kelompok Wanita Tani (KWT). Jenis pelayanan publik yang paling banyak diminati merupakan layanan kunjungan Taman Agrostandar.

Tabel 2. Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	16	18,39
		Perempuan	71	81,61
2.	Usia	Di bawah 20 Tahun	30	34,48
		20 s.d. 29 Tahun	13	14,94
		30 s.d. 39 Tahun	11	12,64
		40 s.d. 49 Tahun	17	19,54
		Di atas 50 Tahun	16	18,39
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	5	5,75
		Pegawai Swasta	1	1,15
		Wirausaha/Usahawan	0	0
		Siswa	25	28,74
		Mahasiswa	7	8,06
	Guru	15	17,24	

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Lainnya	34	39,08
4.	Pendidikan	SD ke Bawah	3	3,45
		SMP	3	3,45
		SMA	63	71,26
		D1, D2, D3	2	2,30
		S1	15	17,24
		S2 dan S3	2	2,30

#### 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur 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 0,1111.

Tabel 3. Nilai IKM per Unsur Periode Juli - September 2024

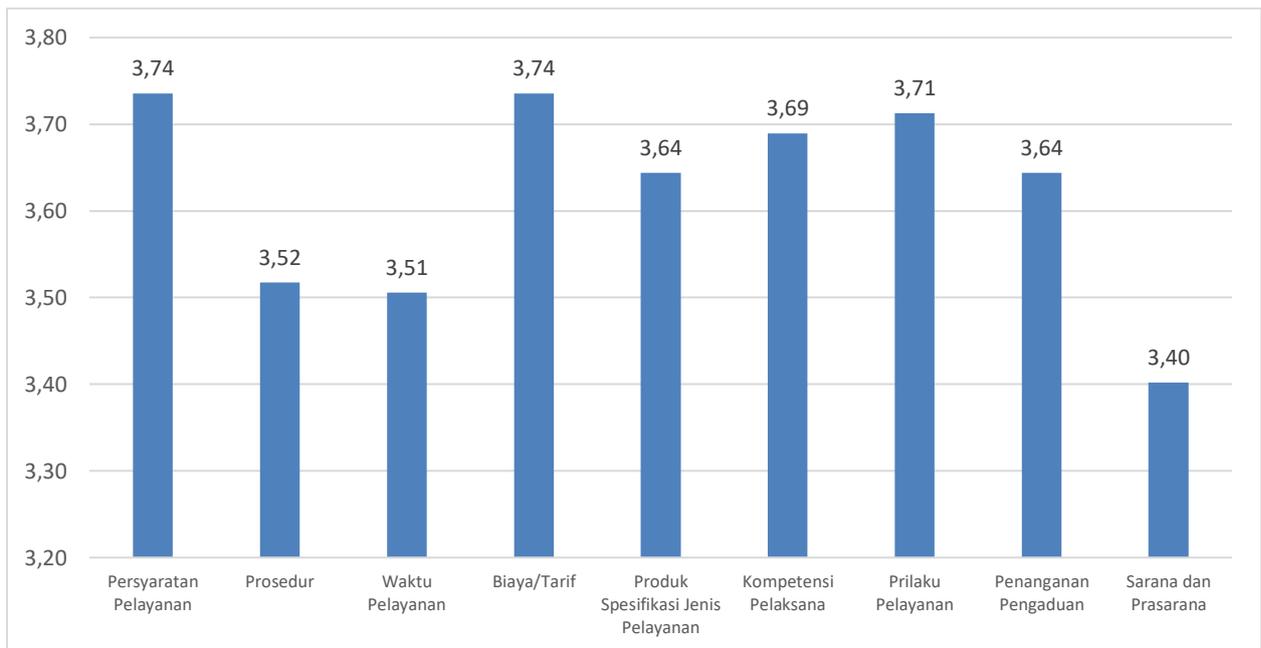
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata per Unsur	3,74	3,52	3,51	3,74	3,64	3,69	3,71	3,64	3,40
Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur	0,42	0,39	0,39	0,42	0,40	0,41	0,41	0,40	0,38
<b>Nilai IKM Unit Pelayanan</b>	<b>90,51</b>								

Tabel 3. menunjukkan bahwa hasil pengolahan data SKM periode Juli - September 2024 diperoleh nilai rata-rata per unsur dari rentang 3,40 – 3,76. Nilai tersebut memberikan nilai IKM unit layanan sebesar 90,51 masuk dalam kategori A atau Sangat Baik (Tabel 4).

Tabel 4. Kategori Nilai IKM Unit Pelayanan Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	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 – 100,00	A	Sangat Baik

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi sembilan 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 Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian Triwulan III Tahun 2024 disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Juli - September 2024

Tabel. 5 Nilai Rata-Rata Per Unsur Periode Juli - September 2024

Unsur Pelayanan		NRR	Kinerja	Peringkat
U1	Persyaratan Pelayanan	3,74	Sangat Baik	1
U2	Prosedur Pelayanan	3,52	Sangat Baik	7
U3	Waktu Pelayanan	3,51	Baik	8
U4	Biaya/Tarif	3,74	Sangat Baik	2
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64	Sangat Baik	5
U6	Kompetensi Pelaksana	3,69	Sangat Baik	4
U7	Perilaku Pelayanan	3,71	Sangat Baik	3

Unsur Pelayanan		NRR	Kinerja	Peringkat
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,64	Sangat Baik	6
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	Baik	9
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,62</b>		

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian Masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, nilai rata-rata pelayanan IKM periode triwulan III memiliki nilai 3,62 atau Sangat Baik. Berdasarkan Sembilan (9) unsur pelayanan diatas, terdapat dua unsur pelayanan tertinggi, yaitu unsur persyaratan pelayanan dan unsur biaya/tarif dengan nilai 3,74. Pengunjung sangat memahami persyaratan yang perlu dilengkapi dari jenis pelayanan yang dibutuhkan dan pengunjung juga memahami pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian tidak berbayar atau gratis.

Selanjutnya dari sembilan unsur pelayanan yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,62 mutu pelayanan A (Sangat Baik). Terdapat enam (6) unsur yang memiliki nilai sangat baik, yaitu unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelayanan, serta penanganan pengaduan saran dan masukan.

Pengguna layanan sudah sangat memahami bahwa pelayanan publik yang ada di BBSIP gratis, bahkan beberapa kali kegiatan kunjungan, pengguna layanan mendapatkan fasilitas yang sangat memadai seperti; mendapatkan tanaman hasil panen, benih tanaman dan souvenir. Untuk kompetensi petugas layanan pun mendapatkan nilai yang tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan mendapatkan kepuasan atas respon yang diberikan oleh petugas layanan di BBPSIP. Penanganan pengaduan saran dan masukan kami sediakan secara online maupun offline. Pelayanan pengaduan dapat diakses melalui portal website dan portal media sosial BBPSIP.

Berdasarkan Tabel 5, unsur persyaratan pelayanan merupakan unsur pelayanan tertinggi. Karena persyaratan pelayanan dinilai mudah, hanya perlu bersurat ke kantor BBPSIP. Hal tersebut selaras dengan unsur biaya/tarif, pengguna layanan telah mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya atau gratis. Tidak dipungutnya biaya menjadi daya tarik masyarakat untuk menggunakan layanan yang ada di BBPSIP, seperti layanan kunjungan agrostandar. Para pengguna layanan kunjungan agrostandar, selain

mendapatkan ilmu tentang pertanian juga dapat membawa pulang benih/bibit tanaman dan atau hasil panen secara gratis. Jenis pelayanan kunjungan agroeduwisata ini merupakan jenis layanan yang menjadi favorit bagi pengunjung, terutama dilakukan dari semua tingkatan sekolah, TK, SD, SMP dan SMA.

Unsur perilaku pelayanan merupakan unsur pelayanan dengan nilai yang cukup tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan telah merasa puas dengan perilaku petugas layanan BBPSIP, sebagai pengguna layanan juga memahami bahwa syarat administrasi yang diminta oleh petugas merupakan kewajiban yang dipersyaratkan dari pusat/Kemenpan.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka kesembilan unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya **unsur Sarana Prasarana** (Tabel 5). Selain itu terdapat dua unsur lain yang harus juga ditingkatkan, antara lain adalah :

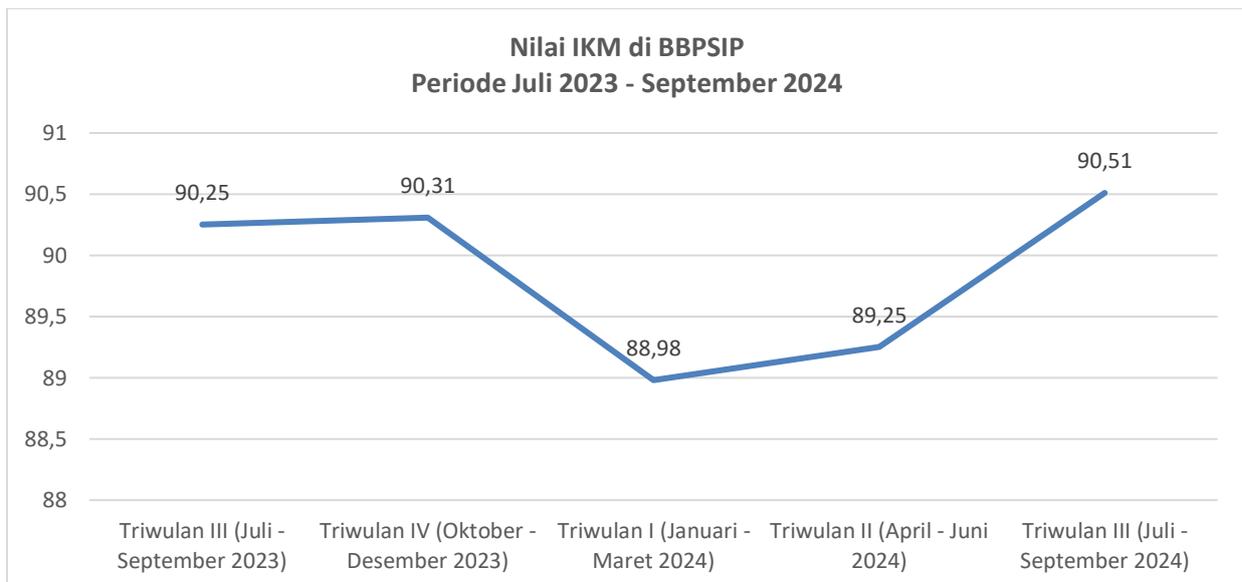
- a. Prosedur Pelayanan (3,52), dan
- b. Waktu Pelayanan (3,51).

Unsur prosedur pelayanan merupakan unsur yang mendapat penilaian terendah, hal ini terjadi karena beberapa pengguna layanan tidak mendapatkan kepuasan pada saat melakukan proses awal registrasi kunjungan, walaupun pengunjung telah memahami dengan baik persyaratan permohonan yang ditentukan. Alasan yang dikemukakan adanya permintaan data pribadi yang membuat tidak nyaman pengunjung, seperti foto KTP, foto pengunjung langsung, dan lain sebagainya, kemudian unsur yang perlu ditingkatkan juga adalah unsur waktu pelayanan, hal ini terjadi seperti pada pelayanan magang dan PKL, dimana jawaban surat persetujuan masih belum cepat. Unsur waktu pelayanan juga masuk ke dalam pelayanan yang harus ditingkatkan kembali, hal ini diakibatkan tingginya minat pengunjung dalam pelatihan pada kunjungan Agrostandar.

Selanjutnya unsur sarana prasarana menjadi fokus utama pelayanan yang harus ditingkatkan kembali, salah satu penyebabnya adalah banyaknya pengunjung yang datang di siang hari menyebabkan penilaian menjadi kurang optimal. Salah satu contohnya kunjungan agro standar dengan jumlah orang sebanyak lebih dari 50 orang. Beberapa fasilitas yang dikeluhkan antara lain tempat pemberian materi yang kurang nyaman (panas) dan display materi tidak terlihat karena silau. Selain itu, fasilitas umum yang dirasakan kurang optimal seperti kurangnya fasilitas toilet dan tempat cuci tangan di dekat Taman Agrostandar.

### 4.3. Tren Nilai IKM periode Juli 2023 – September 2024

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Tren Nilai IKM Periode Juli 2023 - September 2024

Berdasarkan Gambar 2, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan periode Juli 2023 - September 2024 pada Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian mengalami penurunan sebesar 1,33 dari kinerja penyelenggaraan pelayanan publik periode Oktober – Desember 2023. Namun pada periode Januari – September 2024 kembali mengalami peningkatan. Penilaian tersebut diambil dari hasil pengolahan data yang dilakukan dalam bentuk kuesioner maupun survei kepuasan.

## V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1. Kesimpulan

Pelayanan informasi publik oleh Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian untuk Triwulan III Tahun 2024 telah berjalan dengan baik, yang dimulai dari kegiatan pengelolaan, pelayanan hingga pengembangan kapasitas sumber daya manusia telah dilaksanakan. Secara umum kualitas pelayanan dipersepsikan “Sangat Baik” oleh Masyarakat penggunanya. Hal ini dapat dilihat dari hasil penghitungan Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100.00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu 90,51. Dari sembilan unsur pelayanan yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,61 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Terdapat tiga Unsur yang memiliki nilai tinggi, yaitu unsur persyaratan pelayanan, prilaku pelayanan, dan unsur biaya/tarif. Persyaratan pelayanan dinilai mudah oleh pengguna pelayanana, hanya bersurat ke BBPSIP. Hal tersebut selaras dengan unsur biaya/tarif, pengguna layanan telah memahami bahwa pelayanan publik yang ada di BBSIP gratis, bahkan beberapa kegiatan kunjungan, pengguna layanan mendapatkan fasilitas yang sangat memadai seperti; mendapatkan sayuran hasil panen, benih tanaman dan souvenir. Prilaku pelayanan pun mendapatkan nilai yang tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan mendapatkan kepuasan atas respon yang diberikan oleh petugas layanan di BBPSIP.

Selanjutnya unsur sarana prasarana menjadi fokus utama pelayanan yang harus ditingkatkan kembali, salah satu penyebabnya adalah banyaknya pengunjung yang datang di siang hari menyebabkan penilaian menjadi kurang optimal. Salah satu contohnya kunjungan agro standar dengan jumlah orang sebanyak lebih dari 50 orang. Beberapa fasilitas yang dikeluhkan antara lain tempat pemberian materi yang kurang nyaman (panas) dan display materi tidak terlihat karena silau. Selain itu, fasilitas umum yang dirasakan kurang optimal seperti kurangnya fasilitas toilet dan tempat cuci tangan di dekat Taman Agrostandar.

Untuk pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan sarana prasarana. Unsur prosedur pelayanan merupakan unsur yang

mendapat penilaian terendah, hal ini terjadi karena beberapa pengguna layanan tidak mendapatkan kepuasan pada saat melakukan proses awal registrasi kunjungan. Alasan yang dikemukakan adanya permintaan data pribadi yang membuat tidak nyaman pengunjung, seperti foto KTP, foto pengunjung langsung, dan lain sebagainya, kemudian unsur yang perlu ditingkan juga adalah unsur waktu pelayanan, hal ini terjadi seperti pada pelayanan magang dan PKL, dimana jawaban surat persetujuan masih belum cepat. Unsur waktu pelayanan juga masuk ke dalam pelayanan yang harus ditingkatkan kembali, hal ini diakibatkan tingginya minat pengunjung dalam pelatihan pada kunjungan Agrostandar.

## **5.2. Rekomendasi**

- a. Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian telah melakukan pelayanan informasi publik dengan baik selama periode triwulan III sesuai dengan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 dan sesuai standar pelayanan sebagaimana yang telah diatur dalam PERKI nomor 1 tahun 2021.
- b. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama peningkatan kecepatan pelayanan, peningkatan kedisiplinan petugas pelayanan, peningkatan pelayanan dengan penyederhanaan proses dan pemberian pelayanan, serta meningkatkan sarana dan prasarana di BBPSIP seperti fasilitas disabilitas, sarana informasi digital, tanda pengenal untuk tamu dan petunjuk informasi,
- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan/pengaduan salah satunya dengan menyediakan akses pengaduan berupa media seperti telepon, SMS, atau media online,
- d. Perlu diperhatikan jumlah pengguna layanan dan waktu, terlebih dalam kegiatan kunjungan agro standar.
- e. Penambahan sarana dan prasarana yang menunjang kebutuhan layanan, seperti kipas angin, tirai penutup, toilet, tempat cuci tangan, dan sebagainya.
- f. Perlunya pemberian penghargaan terhadap petugas pelayanan publik yang berprestasi dan atau disiplin. Hal tersebut dapat memotivasi petugas pelayanan publik menjadi lebih disiplin,

- g. Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna, dan
- h. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodic (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Format Kuesioner Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BBPSIP)																					
Tanggal Survei :																					
<b>PROFIL</b>																					
Nama :																					
No. Hp :																					
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> L																				
Usia :	<input type="checkbox"/> <20 <input type="checkbox"/> 20 – 29 <input type="checkbox"/> 30 – 39 <input type="checkbox"/> 40-49 <input type="checkbox"/> >50																				
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> D4 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3																				
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA <input type="checkbox"/> GURU <input type="checkbox"/> SISWA <input type="checkbox"/> MAHASISWA <input type="checkbox"/> LAINNYA.....																				
Jenis Layanan :	<input type="checkbox"/> Kunjungan Agroeduwisata <input type="checkbox"/> Konsultasi/Rekomendasi Standardisasi <input type="checkbox"/> Program <input type="checkbox"/> Administrasi (Tata Usaha) <input type="checkbox"/> Magang/PKL Siswa/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Perpustakaan <input type="checkbox"/> Pendampingan/Pelatihan <input type="checkbox"/> Lainnya																				
<b>PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b> (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">P*)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">a. Tidak Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b. Kurang Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c. Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d. Sangat Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	<b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b>	P*)	a. Tidak Sesuai.	1	b. Kurang Sesuai.	2	c. Sesuai.	3	d. Sangat Sesuai.	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">P*)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">a. Tidak Kompeten</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b. Kurang Kompeten</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c. Kompeten</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d. Sangat Kompeten</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	<b>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b>	P*)	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat Kompeten	4
<b>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b>	P*)																				
a. Tidak Sesuai.	1																				
b. Kurang Sesuai.	2																				
c. Sesuai.	3																				
d. Sangat Sesuai.	4																				
<b>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b>	P*)																				
a. Tidak Kompeten	1																				
b. Kurang Kompeten	2																				
c. Kompeten	3																				
d. Sangat Kompeten	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">a. Tidak Mudah.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b. Kurang Mudah.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c. Mudah.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d. Sangat Mudah.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	<b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b>	1	a. Tidak Mudah.	1	b. Kurang Mudah.	2	c. Mudah.	3	d. Sangat Mudah.	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c. Sopan dan Ramah.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b>	1	a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah.	1	b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah.	2	c. Sopan dan Ramah.	3	d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah.	4
<b>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b>	1																				
a. Tidak Mudah.	1																				
b. Kurang Mudah.	2																				
c. Mudah.	3																				
d. Sangat Mudah.	4																				
<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b>	1																				
a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah.	1																				
b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah.	2																				
c. Sopan dan Ramah.	3																				
d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah.	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan unit ini.</b></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">a. Tidak Cepat.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b. Kurang Cepat.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c. Cepat.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d. Sangat Cepat.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	<b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan unit ini.</b>	1	a. Tidak Cepat.	1	b. Kurang Cepat.	2	c. Cepat.	3	d. Sangat Cepat.	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan maklumat pelayanan/janji layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan.</b></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">a. Buruk.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b. Cukup.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c. Baik.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d. Sangat Baik.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	<b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan maklumat pelayanan/janji layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan.</b>	1	a. Buruk.	1	b. Cukup.	2	c. Baik.	3	d. Sangat Baik.	4
<b>3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan unit ini.</b>	1																				
a. Tidak Cepat.	1																				
b. Kurang Cepat.	2																				
c. Cepat.	3																				
d. Sangat Cepat.	4																				
<b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan maklumat pelayanan/janji layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan.</b>	1																				
a. Buruk.	1																				
b. Cukup.	2																				
c. Baik.	3																				
d. Sangat Baik.	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan.</b></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">a. Sangat Mahal.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b. Cukup Mahal.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c. Murah.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d. Gratis.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	<b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan.</b>	1	a. Sangat Mahal.	1	b. Cukup Mahal.	2	c. Murah.	3	d. Gratis.	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini.</b></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">a. Tidak Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b. Cukup Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c. Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d. Sangat Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	<b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini.</b>	1	a. Tidak Sesuai.	1	b. Cukup Sesuai.	2	c. Sesuai.	3	d. Sangat Sesuai.	4
<b>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan.</b>	1																				
a. Sangat Mahal.	1																				
b. Cukup Mahal.	2																				
c. Murah.	3																				
d. Gratis.	4																				
<b>9. Bagaimana pendapat saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini.</b>	1																				
a. Tidak Sesuai.	1																				
b. Cukup Sesuai.	2																				
c. Sesuai.	3																				
d. Sangat Sesuai.	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">a. Tidak Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">b. Kurang Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">c. Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">d. Sangat Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	<b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b>	1	a. Tidak Sesuai.	1	b. Kurang Sesuai.	2	c. Sesuai.	3	d. Sangat Sesuai.	4	<p style="padding: 5px;"><b>Jika ada saran perbaikan layanan lainnya, mohon disebutkan :</b></p>										
<b>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b>	1																				
a. Tidak Sesuai.	1																				
b. Kurang Sesuai.	2																				
c. Sesuai.	3																				
d. Sangat Sesuai.	4																				

**Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM**

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	3	4	4	4	3
7	3	3	4	3	3	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	4	4	3	3
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3
11	3	4	4	4	3	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4	4	4	3	3
14	3	3	3	4	4	4	4	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	3	3	4	3	3	4	3	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	4	4	3	4
20	3	4	4	4	3	4	4	3	4
21	4	3	3	4	4	4	4	3	3
22	3	4	3	4	3	4	4	4	3
23	4	4	3	4	4	4	4	3	4
24	3	4	3	4	3	3	4	4	3
25	4	3	3	4	4	4	3	3	4
26	3	4	3	4	3	4	4	4	3
27	4	4	3	4	3	3	4	4	3

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
28	4	4	3	4	4	4	4	3	3
29	3	4	3	4	3	3	4	4	4
30	4	3	3	4	4	4	4	3	3
31	4	4	3	4	4	4	4	3	3
32	4	4	4	4	3	3	4	3	4
33	4	4	3	4	3	3	4	4	3
34	4	4	3	4	4	4	4	4	3
35	4	3	4	4	3	4	4	3	4
36	4	4	3	4	3	4	3	3	3
37	4	3	4	4	3	3	4	4	3
38	4	3	3	4	4	4	4	3	4
39	4	4	4	3	3	4	4	3	4
40	3	4	3	4	3	4	4	4	3
41	3	4	4	4	3	3	4	3	4
42	4	3	4	4	4	3	4	3	4
43	4	4	4	3	4	3	4	3	3
44	4	3	4	4	4	4	4	3	4
45	4	4	3	4	4	3	4	3	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3
47	3	4	4	3	4	3	4	4	3
48	4	4	3	4	3	4	4	4	3
49	4	4	4	4	3	4	4	3	4
50	4	4	4	3	4	4	4	3	3
51	4	4	4	4	3	4	3	4	3
52	4	4	4	3	4	3	4	4	3
53	4	4	4	3	4	3	4	4	3
54	3	4	3	4	3	4	3	4	4
55	4	4	4	3	3	4	4	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	3	3
57	4	3	4	3	4	4	4	4	3

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
58	4	4	3	4	4	3	4	4	3
59	4	3	4	4	3	4	3	4	3
60	4	3	3	4	3	4	3	4	4
61	4	3	3	4	4	3	4	4	3
62	4	4	4	4	4	3	3	4	3
63	4	4	3	3	4	4	4	4	4
64	4	3	3	3	4	4	4	4	3
65	4	3	4	3	4	4	4	4	3
66	4	3	3	4	4	4	3	4	4
67	4	3	3	4	4	4	4	4	3
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	3	4	3
70	4	3	3	3	4	4	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	4	3	4	4	4	4	3	4	4
73	4	3	4	3	4	4	3	4	3
74	4	3	4	3	4	4	4	4	4
75	4	3	4	4	4	3	3	4	3
76	4	3	4	3	4	4	3	4	4
77	4	3	4	3	4	4	3	4	3
78	4	3	4	4	4	3	4	4	3
79	4	3	4	3	4	4	4	4	3
80	4	3	4	3	4	3	3	4	3
81	3	3	3	4	4	3	3	4	4
82	3	3	3	4	4	3	4	3	3
83	4	3	4	4	4	4	3	4	3
84	4	3	3	4	4	4	3	4	4
85	4	3	3	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	3	4	3	3	4	3
87	4	3	3	4	4	4	3	4	4

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata per Unsur	3,74	3,52	3,51	3,74	3,64	3,69	3,71	3,64	3,40
Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur	0,42	0,39	0,39	0,42	0,40	0,41	0,41	0,40	0,38
<b>Nilai IKM Unit Pelayanan</b>	<b>90,51 (A atau Sangat Baik)</b>								

**Nilai Rata-Rata Per Unsur:**

Unsur Pelayanan		NRR per Unsur	Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	3,74	A
U2	Prosedur Pelayanan	3,52	B
U3	Waktu Pelayanan	3,51	B
U4	Biaya/Tarif	3,74	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,69	A
U7	Perilaku Pelayanan	3,71	A
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,64	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	B

**Keterangan:**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	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 – 100,00	A	Sangat Baik