

**LAPORAN
TRIWULAN 3**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)/
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**UNIT PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
JAWA TIMUR**



**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN JAWA TIMUR
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) wajib meningkatkan kualitas layanan serta menjamin agar penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah masih dijumpai banyak kelemahan dan kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan semakin banyaknya pengaduan yang diterima oleh Komisi Ombudsman RI. Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Undang-Undang tersebut ditindaklanjuti dengan telah ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dimana didalamnya terdapat 14 unsur penting yang mencakup

berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Jawa Timur sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Pertanian di Bawah Koordinasi Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yang menyelenggarakan layanan terkait dengan Penerapan Standar Instrumen Pertanian rekomendasi spesifik lokasi, sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, wajib melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui kegiatan ini diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Timur.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 ini kemudian disempurnakan dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelaksana Pelayanan Publik. Dalam pedoman baru ini aspek yang disurvei disederhanakan dari 14 aspek menjadi 9 aspek.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan 3 (Juli-September) sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. Manfaat

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 - d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
 - e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 - f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan IKM/SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) /Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat(SKM), Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

II. METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Kuesioner diperlukan sebagai alat bantu pengumpulan data dalam pengukuran SKM di BPSIP Jawa Timur. Bentuk kuesioner (bagian dan bentuk jawaban) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelaksana Pelayanan Publik. .

b. Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

Penetapan Responden

Responden dalam pengukuran SKM ini adalah anggota masyarakat/stakeholder yang menerima layanan yang diselenggarakan oleh BPSIP Jawa Timur, baik layanan kooperator kegiatan, konsultasi teknologi maupun pengunjung umum. Responden dipilih secara acak (simple random sampling), yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada para stakeholder yang berinteraksi dengan BPSIP Jawa Timur.

c. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di kantor induk BPSIP Jawa Timur, Kebun Percobaan Karangploso, Kebun Percobaan Mojosari dan Laboratorium Diseminasi Surabaya.

d. Pelaksanaan Pengukuran SKM

Kuesioner diberikan kepada kooperator, pengunjung/penerima layanan dari BPSIP Jawa Timur, baik untuk layanan konsultasi teknologi, kunjungan lapangan, maupun pendampingan kegiatan. Terhitung sejak bulan Juli-September (triwulan 3) tahun 2024, terkumpul sebanyak 46 form responden.

2.3. Metode Pengolahan Data

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

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25- 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ UKPP} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data SKM, maka digunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Interpretasi dari Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVALSKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	
1	1,0000 -2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 0-3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 -3,5320	76,61 -88,30	B	Baik
4	3,5324 -4,0000	88,31 -100,00	A	Sangat Baik

III. ANALISIS DATA

3.1. Unsur Pelayanan yang Dinilai

Unsur yang dinilai berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelaksana Pelayanan Publik ini adalah:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis 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).

3.2. Penghitungan Nilai SKM

Perhitungan atau pengukuran Nilai SKM dapat dilihat dari sembilan unsur yang telah ditetapkan, dan unsur tersebut diberikan pengguna sebagai survey kepuasan dalam layanan di unit kerja. Sembilan unsur yang dipakai adalah :

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya
2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit kerja
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Kewajaran biaya tarif/biaya dalam layanan
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (produk spesifik)
6. Kompetensi kemampuan Petugas dalam pelayanan
7. Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan
9. Kualitas sarana dan prasarana layanan di unit kerja

3.2. Hasil Penghitungan Nilai IKM/SKM

Hasil pengukuran SKM BPSIPP Jawa Timur Triwulan 3 Tahun 2024 menunjukkan Nilai SKM dengan Mutu Pelayanan kinerja pelayanan BPSIP Jawa Timur dinilai **BAIK (84,60)**. Secara umum, hasil penilaian (persepsi) masyarakat pengguna layanan publik BPSIPP Jawa Timur Nilai IKM/SKM Semester 3 Tahun 2024 ditampilkan dalam Gambar adalah sebagai berikut :

Gambar 1. Analisis Pengelolaan Nilai IKM Triwulan 3 (Juli-Agustus) Tahun 2024



Keterangan:

1. Total Responden: 46 orang
2. Responden Laki-Laki: 21 orang (47%)
3. Responden Perempuan: 25 Orang (53%)

Tabel 1. Hasil Interpretasi dari Pengukuran SKM emester 2 Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,41	85,33
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,37	84,24
U3	Waktu Penyelesaian	3,46	86,41
U4	Biaya/Tarif	3,37	84,24
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	80,98
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	89,13
U7	Perilaku Pelaksana	3,39	84,78
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	80,98
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	85,33
NRR Tertimbang Unsur		3.38	84,60

Tabel 2. Katagori Ranging Nilai Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan		
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

Dari **Tabel 1** di atas, . Nilai rata-rata yang tertinggi berada pada unsur 6 yaitu Komentasi Pelaksana dengan nilai 89,13, dan nilai terendah berada pada unsur yaitu Unsur ke 5 yaitu (Penanganan Pengaduan, saran dan masukan) dan juga unsur ke 5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) yaitu sama dengan Nilai 80,98.

Dilihat dari pengguna mulai Juli sampai September (Triwulan 3) 2024 , pengguna yang mengunjungi BPSIPP Jawa Timur sudah mulai banyak pada tahun sebelumnya (2023) untuk tahun ini menurun sedikit dikarenakan adanya pesta demokrasi/pemilu ,terbanyak adalah pengguna dari kalangan mahasiswa dan disusul oleh masyarakat umum (Petani dll), pemerintahan dan terakhir perusahaan/swasta.

Nilai yang terendah yaitu untuk unsur ke 5 (Produk Spesifikasi Jenis dan layanan) dan unsur ke 8 (Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (nilai dari hasil survey mempunyai nilai sama yaitu 80,98 untuk nilai tersebut masih dikatagorikan nilainya baik (lihat tabel.2). Nilai rata-rata 9 unsur diatas adalah 84, 60 dikatakan atau tergolong dengan mutu pelayanan masih **Baik**.

Tahun 2024 dari perubahan manajemen mulai agustus 2022-2023 dari BPTP Jawa Timur sudah berubah kelebagaannya menjadi Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Jawa Timur dan sudah ada perubahan mulai tahun 2023 yang beralih fungsi dari lembaga penelitian menjadi lembaga layanan. Perubahan tersebut membawa dampak bagi kelembagaan yang baru mulai sedikit demi sedikit memperbaiki layanan, oleh karena itu penyelesaian dari unsur ke 8 yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna berusaha untuk dilakukan sehingga layanan tersebut pengguna layanan di BPSIP bisa diterima dengan baik oleh pengguna. Untuk unsur ke 5 (Produk Spesifikasi Jenis dan layanan) juga akan lebih diperjelas Kembali jenis layanan yang ada dan lebih spesifik Kembali) sehingga layanan akan lebih jelas Kembali produk2 layanannya seperti apa untuk sesuai dengan tupoksi Lembaga baru. Demikian juga unsur2 layanan yanglain mulai diperbaiki sedikit demi sedikit menyesuaikan anggaran yang adadan sebagai Lembaga yang baru Lembaga standar Instrumen Pertanian juga berusaha tupoksi kerja dan layanan masih baru dan perlu perbaikan terus-menerus untuk peningkatan layanan. Sarana dan prasarana juga sudah mulai berbebah untuk sarana dan prasarana layanan sehingga unsur tersebut mulai memberikan layanan yang baik untuk pengguna.

Sembilan unsur – unsur penilaian layanan masih harus menjadi perhatian dan perlu untuk dibenahi di BPSIP Jawa Timur sebagai Lembaga baru. Perlu juga untuk diberikan sosialisasi kembali kepada pengguna atau konsumen mengenai layanan-layanan yang ada di BPSIP Jatim sebagai Lembaga baru, fungsi juga adanya tupoksi yang baru perlu juga disosialisakan terus penerus. Layanan digitalisasi dan system aplikasi yang akan ditingkatkan bisa memberikan layanan yang lebih efisien. Layanan yang baru dan tugas tupoksi Lembaga sebagai Lembaga baru masih perlu untuk BPSIP untuk :

1. Masih perlu perbaikan layanan terutama di pelayanan laboratorium yang perlu dibuatkan SOP dalam permintaan layanan di laboratorium. SOP

yang menunjang untuk ISO Manajemen.

2. Memberikan dan meningkatkan sarana dan prasarana dalam penataan ruangan dan informasi2 layanan yang ada di BPSIP Jawa Timur

Petugas layanan perlu ditambah dan perlu diikutkan pelatihan-pelatihan (Peningkatan Kapasitas SDM), mengingat Lembaga yang baru adalah Lembaga layanan yang mana SDM serta sarana dan prasarana yang seperti juga Laboratorium2 yang memberikan jasa harus mulai terstandar dan efisien dalam memberikan layanan.

IV. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1. Kesimpulan

- Pada Triwulan 3 Tahun 2024 ini, nilai SKM BPSIP Jawa Timur sebesar 84,60 atau mendapatkan penilaian **BAIK** dari para pengguna layanan. Dengan merupakan salah satu UPT yang informatif masih perlunya peningkatan layanan sehingga menjadi UPT yang lebih informatif lagi dan memberikan layanan yang lebih baik lagi kedepannya.

4.2. Tindak Lanjut

Tindak Lanjut untuk mengatasi hal ini, maka beberapa hal dapat dilakukan oleh BPSIP Jawa Timur untuk memperbaiki layanan yang ada yaitu :

1. Masih tetap Perlu untuk diberikan sosialisasi kembali kepada pengguna atau konsumen mengenai layanan-layanan yang ada di BPSIP Jatim melalui media digital. Masih perlu perbaikan layanan terutama di pelayanan laboratorium yang perlu dibuatkan SOP dalam permintaan layanan di laboratorium.
2. Meskipun untuk sarana dan prasarana pelayanan sudah sangat baik sehingga nilai skm naik untuk Triwulan 3 tahun 2024 , baik masih perlu dilengkapi kembali sarana prasarana yang sudah ada. (terutama juga penataan ruangan dan penambahan fasilitas yang lain). Seperti dalam Evaluasi yang dilakukan untuk nilai SKM dan tindak lanjutnya untuk peningkatan layanan yaitu perlu :
 - a) Jalan/jalur akses disabilitas masih perlu untuk perbaikan kembali
 - b) Kelengkapan Ruang Laktasi masih terus untuk dibenahi
 - c) Kamar mandi bisa dilengkapi untuk prasarana disabilitas meskipun sudah ada untuk kedepannya boisa dilengkapi kembali
 - d) Tanda atau petunjuk untuk titik-titik jalur evakuasi perlu dilengkapi kembali
 - e) Denah lokasi2 layanan yang diberikan, didepan pintu masuk perlu penambahan informasi
 - f) Perlunya Lemari dokumentasi untuk pelayanan ruang PPID , tempat arsip perlu penataan kembali

- g) Ruang PPID bisa untuk dilengkapi Kembali atau ditata ulang
 - h) Ruang merokok (untuk jangka Panjang ke depannya)
3. Masih perlunya Petugas layanan perlu ditambah dan perlu diikutkan pelatihan- pelatihan untuk peningkatan mutu layanan dan ketrampilan yang diberikan (Peningkatan Kapasitas SDM).

