

LAPORAN
HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2024



BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN MALUKU UTARA
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data survey kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indek kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik maka didasarkan pada pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 telah disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat serta dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Laporan yang disusun ini berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku Utara pada semester I Tahun 2024

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan yang telah ditentukan oleh Kementerian Negara Pendayagunaan dan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi, dan Badan Pusat Statistik. Kuesioner SKM disebarakan kepada mitra kerja, petani dan stakeholders yang terkait dengan UPT, serta menjangring tanggapan mereka sebagai penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Hasil penjangringan tersebut dikompilasi oleh Sekretariat BSIP untuk direkapitulasi sebagai SKM agar diketahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, SKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan UK yang bersangkutan.

1.3. Dasar Hukum

Survey Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik

1.4. Metode

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat adalah dengan melakukan jajak pendapat dengan perangkat kuesioner yang terstruktur.

1.5. Manfaat pengukuran SKM

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 SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif antar unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.6. Istilah Dalam Survei Kepuasan Masyarakat

1. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.7. Unsur Pelayanan, Responden, dan Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan UKPP

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.;

1.8. Pelaksanaan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

1. Pengumpulan data Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pengisian kuesioner
Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 (dua) cara sebagai berikut:
 - Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
 - Mengirim kuesioner kepada stake holder menggunakan kuisisioner elektronik (google form dan SILAYAN)
3. Metode analisis Metode yang digunakan dalam pengukuran menggunakan skala likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket).

II. METODE PENGOLAHAN DATA

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

PENGOLAHAN DATA SURVEY

- a) Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indek dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- b) Pengolahan secara manual :
 - I. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)
 - II. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata rata per unsur pelayanan dan nilai indek unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - Nilai indek pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
 - Pengujian kualitas data

47	3	4	3	4	3	4	3	4	3	MEI
48	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
50	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
51	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
52	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	JUNI
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
59	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
JUMLAH	224	227	219	240	222	224	223	237	215	
RATA-RATA	3,733333	3,783333	3,65	4	3,7	3,733333	3,716667	3,95	3,583333	

Nilai Rata-rata pelayanan Per Unsur

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai IKM
U1	Persyaratan	3,73	93,25
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,78	94,5
U3	Waktu penyelesaian	3,65	91,25
U4	Biaya Tarif	4	100
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,7	92,5
U6	Kompetensi pelaksana	3,73	93,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,71	92,75
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,95	98,75
U9	Sarana dan Prasarana	3,58	89,5
	Rata-rata NTR Tertimbang	3,758888889	93,97222

Nilai Indeks

Nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan survey yang dilakukan selama bulan Januari sampai Juni 2024 (Semester I Tahun 2024) adalah sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi sebesar 93,97
2. Mutu pelayanan pada semester I tahun 2024 adalah A
3. Kinerja unit pelayanan masuk pada kategori Sangat Baik

Prioritas Peningkatan Mutu Pelayanan

Secara umum dari 9 kriteria pengukuran kepuasan masyarakat yang nilai yang terendah adalah adalah 3,58 yakni unsur 9. Unsur 9 yaitu terkait sarana dan prasarana. Mulai tahun 2024, BPSIP Maluku Utara terus berbenah melengkapi sarana dan prasarana yang ada untuk menunjang pelayanan masyarakat. Sarana yang diperbaiki antara lain lobby layanan dan ruang informasi layanan. Saat ini BPSIP Maluku Utara telah memiliki ruang layanan informasi khusus untuk menyediakan berbagai media cetak yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, terdapat petugas layanan yang siap siaga melayani setiap permintaan layanan. BPSIP Maluku Utara juga bersama memperbaiki sarana bagi penyandang disabilitas yakni berupa percepatan layanan, kursi roda, dan toilet khusus disabilitas. Pengguna layanan datang ke kantor BPSIP Maluku Utara terkadang setelah bertemu security, security masih kebingungan untuk mengarahkan pengguna layanan menuju tahapan layanan selanjutnya sehingga berpengaruh terhadap penyelesaian seluruh proses layanan dari setiap jenis pelayanan karena tidak adanya lobby dan ruang layanan. Nilai tertinggi 4 yakni unsur biaya tarif, biaya tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yang mana masih gratis.

Untuk perbaikan mutu pelayanan di BPSIP Maluku Utara, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah (walaupun sebenarnya sudah masuk kategori nilai yang tinggi yaitu diatas nilai 3 namun bila dibandingkan dengan nilai unsur yang lain masih lebih rendah) yaitu Waktu penyelesaian, sedangkan unsur yang mempunyai indeks nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Hasil data survei di atas menunjukkan bahwa pengguna layanan baik internal dan eksternal mempunyai harapan untuk dilayani dengan cepat dan tepat menggunakan fasilitas layanan yang memadai, agar tidak boros waktu sehingga dibutuhkan personil yang dapat memahami prosedur pelayanan di bidangnya masing-masing karena hanya dengan pelayanan prima yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan prima harus ditunjang oleh jumlah ketersediaan sdm dan sarana prasarana yang memadai dan berkualitas, mempunyai visi yang jauh ke depan. Ada 3 konsep dasar pelayanan prima yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu :

a) Konsep sikap (attitude)

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap organisasi/perusahaan. Sikap akan menggambarkan perusahaan. Karyawan akan mewakili citra perusahaan baik langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

1. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
2. Memiliki pengabdian besar terhadap pekerjaan
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik organisasi
4. Sikap pelayanan prima adalah :”benar atau salah tetap perusahaan saya” (Right or wrong is my corporate”

b) Konsep perhatian (Attention)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat

untuk membeli barang atau jasa segera dilayani dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah :

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan
3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah
5. Memprioritaskan kepentingan pelanggan

c) Konsep Tindakan (action)

Pada konsep tindakan, pelanggan menunjukkan pilihan. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah:

1. Segera mencatat pesanan pelanggan
2. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan
4. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan akan kembali lagi.

Diharapkan dengan menerapkan konsep yang sederhana tersebut di atas maka akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan BPSIP Maluku Utara baik internal dan eksternal. Hal-hal yang harus dibudayakan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah Senyum, Salam, Sapa, Sambut dan Ramah (4SR).

Rencana Tindak Lanjut hasil pengukuran SKM

Pada semester 1 tahun 2024 ini, BPSIP Maluku Utara mendapatkan nilai 93,97 dengan kategori nilai A (Sangat baik) berdasarkan survey yang dilakukan secara manual kepada 60 pengguna layanan. Namun, dari 9 unsur yang ada ternyata masih ada unsur yang perlu mendapatkan perhatian lebih yakni unsur nomor 9 bagian sarana dan prasarana. Rencananya BPSIP Maluku Utara akan melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana penunjang layanan diantaranya layanan bagi penyandang disabilitas dan ruang layanan informasi sehingga pada penilaian survey kepuasan masyarakat pada semester 2 tahun 2024 kedepan diharapkan nilainya menjadi meningkat.

PENUTUP

Demikian laporan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik pada BPSIP Maluku Utara periode semester 1 Tahun 2024 ini kami sampaikan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan BPSIP Maluku Utara dalam memberikan pelayanan informasi publik.