

**LAPORAN**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**SEMESTER II TAHUN 2024**



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

## KATA PENGANTAR



Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 ini disusun agar dapat memberikan informasi kepada publik sekaligus sebagai laporan pada BSIP Kementerian Pertanian dalam pelaksanaan pelayanan publik di BPSIP Maluku Utara selama satu semester sejak bulan Juli sampai dengan Desember 2024. Nilai survei ini diperoleh dari nilai yang diberikan oleh pengguna layanan yaitu masyarakat secara luas menggunakan kuisisioner pengukuran SKM yang disediakan oleh BPSIP Maluku Utara yang didalamnya memuat 9 unsur layanan. BPSIP Maluku Utara berharap dapat memberikan layanan semaksimal mungkin disetiap periode sehingga nilai IKM yang dicapai menjadi sangat baik sesuai komitmen layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh BPSIP Maluku Utara dilaksanakan berdasarkan maklumat layanan yang menyatakan “sanggup menyelenggarakan pelayanan informasi publik yang ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan kedepannya di BPSIP Maluku Utara sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Sofifi, 20 Desember 2024

Hormat kami,



Dr. Ir. Muhammad Alwi Mustaha, M.Si  
NIP. 196807221994031003

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar .....	iv
Daftar Tabel .....	v
Pendahuluan .....	1
Metode Pengolahan Data .....	4
Analisis Data.....	5
Nilai rata-rata per unsur .....	7
Nilai indeks.....	7
Prioritas peningkatan mutu layanan.....	8
Rencana Tindak Lanjut Hasil Pengukuran .....	8
Penutup.....	11

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan .....	4
Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan .....	5

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.Nilai SKM BPSIP Maluku Utara Semester II 2024 .....	7
Gambar 2.Screenshoot Video Mekanisme Pelayanan.....	8
Gambar 3.Screenshoot Pemutaran Video Prosedur Layanan .....	8
Gambar 4. Konter Layanan Informasi .....	9
Gambar 5. Ruang Layanan Konsultasi.....	9
Gambar 6. Biaya layanan di website.....	10

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

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. BPSIP Maluku Utara sebagai salah satu lembaga publik dibawah Kementerian Pertanian juga secara berkala melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat pada unit kerja diatasnya maupun dipublikasikan pada berbagai media yang ada sehingga pengguna layanan dapat langsung mengetahui nilai kepuasan atas layanan yang diberikan disetiap periodenya. Khusus pada 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 II Tahun 2024 yaitu pada bulan Juli-Desember 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 disebarkan kepada mitra kerja, petani dan stakeholders yang terkait dengan UPT, serta menjaring tanggapan mereka sebagai penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Hasil penjaringan 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 (datang langsung) /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

### III. ANALISIS DATA

Hasil pengolahan data SKM pada semester II Tahun 2024 di BPSIP Maluku Utara dari 87 responden seperti disajikan dalam Tabel 2 (masing-masing unsur dari yang terendah).

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan

Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									BULAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Juli
2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
12	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Agustus
14	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	1	4	4	4	4	4	3	
22	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
24	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
32	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
33	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
42	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
45	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

48	3	3	3	4	4	4	3	4	3	September	
49	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
51	4	3	3	4	3	4	4	4	4		
52	4	3	3	4	3	4	4	4	4		
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4		3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
56	3	3	1	4	4	4	4	4	4		3
57	4	3	4	4	4	3	4	4	4		4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	3		4
59	3	4	4	4	4	4	4	4	3		3
60	3	3	4	4	4	4	4	4	4		4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
62	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Oktober	
63	4	3	4	4	3	4	4	4	4		4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3		3
65	4	3	3	4	3	4	4	4	4		4
66	4	3	3	4	3	4	4	4	4		4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3		4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
69	4	3	4	4	4	4	3	4	4	November	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
86	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Desember	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4		3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
91	4	4	3	4	3	4	4	4	4		3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4		3
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4
96	3	4	4	4	3	4	4	4	3		3
97	3	4	4	4	3	4	3	3	3		3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3		3
99	3	4	4	4	4	4	4	4	3		3
100	4	3	3	4	3	3	4	3	4		4
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4		4
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
105	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
107	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total	395	389	393	432	395	412	407	410	391		
Rata-rata	3.657407	3.601852	3.638889	4	3.657407	3.814815	3.768519	3.796296	3.62037		

## Nilai Rata-rata pelayanan Per Unsur

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai IKM
U1	Persyaratan	3.65	91.25
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.6	90
U3	Waktu penyelesaian	3.63	90.75
U4	Biaya Tarif	4	100
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.65	91.25
U6	Kompetensi pelaksana	3.81	95.25
U7	Perilaku Pelaksana	3.76	94
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3.79	94.75
U9	Sarana dan Prasarana	3.62	90.5
	Rata-rata NTR Tertimbang	3.723333333	93.08333

### Nilai Indeks

Nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan survey yang dilakukan selama bulan Juli sampai November 2024 (Semester II Tahun 2024) adalah sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi sebesar 93,08
2. Mutu pelayanan pada semester II tahun 2024 adalah A
3. Kinerja unit pelayanan masuk pada kategori Sangat Baik



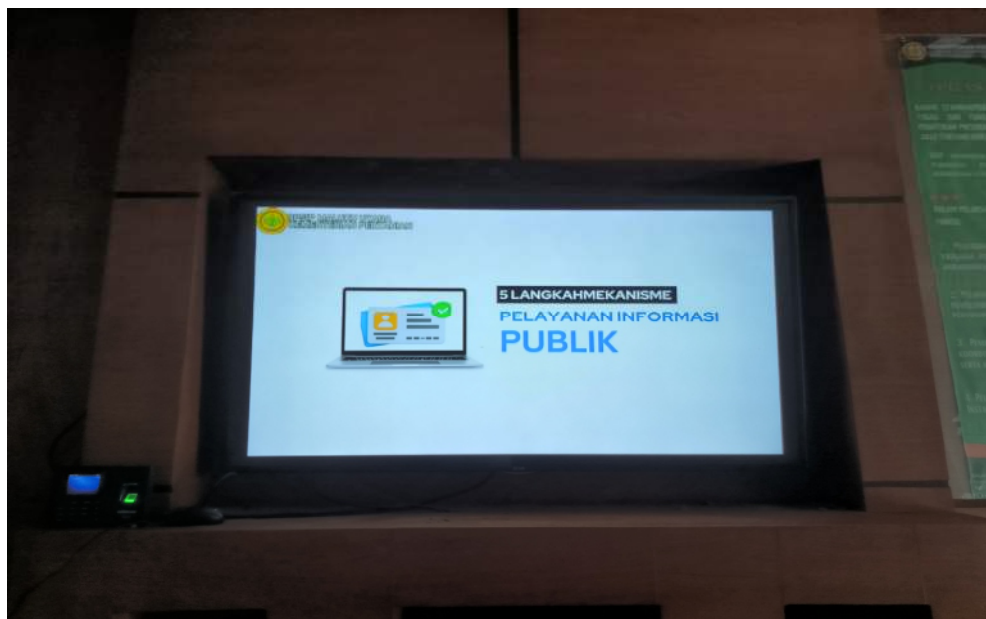
Gambar 1. Nilai SKM Semester II 2024

## Prioritas Peningkatan Mutu Pelayanan

Secara umum dari 9 kriteria pengukuran kepuasan masyarakat yang nilai yang terendah adalah 90 yakni dari unsur 2. Unsur 2 yaitu terkait sistem, mekanisme, dan prosedur. Mulai tahun 2024 semester II, BPSIP Maluku Utara terus mempermudah proses layanan publik seperti memperpendek prosedur distribusi benih, dan memperpendek prosedur layanan secara umum melalui konter layanan informasi terpusat pada gedung utama. Selain itu, BPSIP Maluku Utara juga telah membuat informasi prosedur pelayanan publik dalam bentuk video yang dipublikasikan pada berbagai media sosial maupun diputar pada layar monitor pada tempat strategis sebagai berikut:



Gambar 2. Screenshot Video Mekanisme Pelayanan Publik BPSIP Maluku Utara pada media Youtube



Gambar 3. Pemutaran video informasi publik ditayangkan pada TV monitor di konter layanan

Unsur kedua terendah yaitu unsur sarana dan prasarana pada U9 yang mendapatkan nilai 90,5. 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 berusaha 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. Perbaikan sarana dan prasarana layanan di BPSIP Maluku Utara sebagai berikut:



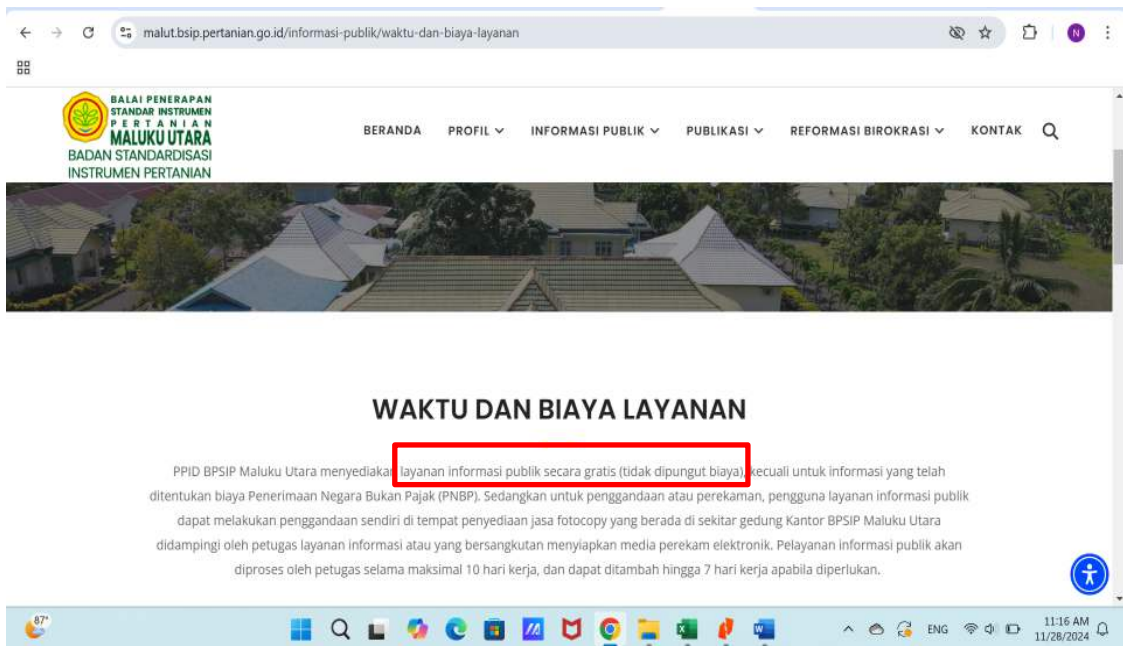
Gambar 4. Konter layanan informasi BPSIP Maluku Utara



Gambar 5. Ruang layanan konsultasi dilengkapi informasi publik lainnya



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 “GRATIS”.



Gambar 6. Pengumuman biaya layanan di BPSIP Maluku Utara di website bahwa layanan “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), 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 II tahun 2024 ini, BPSIP Maluku Utara mendapatkan nilai 93,08 dengan kategori nilai A (Sangat baik) berdasarkan survey yang dilakukan secara manual kepada 108 pengguna layanan. Namun, dari 9 unsur yang ada ternyata masih ada unsur yang perlu mendapatkan perhatian lebih yakni unsur nomor 2 dan unsur nomor 9 bagian sarana dan prasarana. Rencananya BPSIP Maluku Utara akan melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana penunjang layanan kedepan sehingga diharapkan nilainya menjadi meningkat pada tahun 2025.

### **PENUTUP**

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