

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II (Periode Juli - Desember 2023)
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN SUMBERDAYA
LAHAN PERTANIAN**



**BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN SUMBERDAYA
LAHAN PERTANIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2023**

I. PENDAHULUAN

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian No. 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Sumberdaya Lahan Pertanian (BBPSI SDLP) merupakan unit kerja eselon II di bawah lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian yang menyelenggarakan pelayanan publik dan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Unit kerja yang dikoordinir oleh BBPSI SDLP juga melaksanakan SKM, terdiri atas Balai Pengujian Standar Instrumen Pertanian Lahan Rawa (BPSIP Lahan Rawa) di Banjarbaru, Kalimantan Selatan; Balai Pengujian Standar Instrumen Tanah dan Pupuk (BPSI Tanah dan Pupuk) di Bogor, Jawa Barat; Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian (BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian) di Bogor, Jawa Barat; dan Balai Pengujian Standar Instrumen Lingkungan Pertanian (BPSI Lingkungan Pertanian) di Pati, Jawa Tengah.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berfungsi sebagai alat ukur kepuasan masyarakat, dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Sesuai dengan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, tingkat kualitas pelayanan publik dibagi ke dalam 4 (empat) kategori meliputi:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai 3; atau
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata (NRR) tertimbang” masing-masing unsur pelayanan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji (Tabel 1), sedangkan Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan disampaikan pada tabel 2.

Tabel 1. Unsur Pelayanan Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif

- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Sarana dan Prasarana
- U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONFERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

II. HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BBPSI SDLP

Terdapat 74 responden SKM BBPSI SDLP pada periode Juli - Desember 2023. Responden telah menilai sembilan unsur pelayanan tersebut. Data SKM BBPSI SDLP per responden dan per unsur pelayanan periode Juli - Desember tahun 2023 disajikan pada tabel 3, sedangkan rekapitulasi nilai IKM semester II dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 3. Data SKM BBPSI SDLP per responden dan per unsur pelayanan periode Juli - Desember tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Nilai Mutu
1	Juli	16	3,38	3,31	3,25	3,88	3,31	3,31	3,56	3,44	4,00	87,33	Baik
2	Agustus	8	3,25	3,50	3,25	3,88	3,38	3,50	3,50	3,75	3,88	88,54	Sangat Baik
3	September	20	3,45	3,30	3,30	3,80	3,65	3,40	3,55	2,85	3,80	86,39	Baik
4	Oktober	7	3,71	3,71	3,43	4,00	3,29	3,57	3,71	3,29	4,00	90,87	Sangat Baik
5	November	12	3,67	3,50	3,08	3,83	3,58	3,58	3,58	3,42	4,00	89,58	Sangat Baik
6	Desember	11	3,82	4,00	3,73	3,91	3,64	3,73	3,82	3,64	4,00	95,20	Sangat Baik

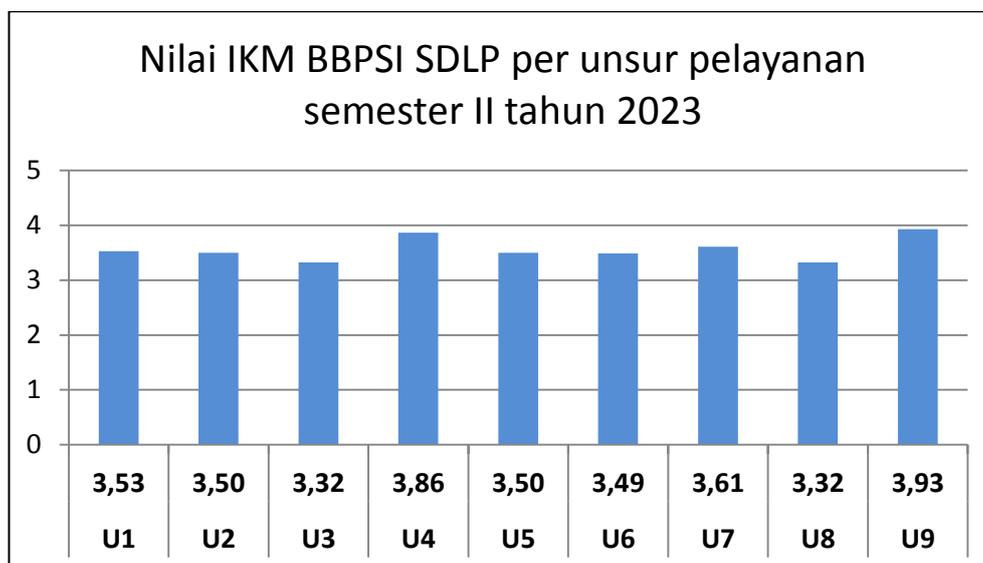
Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa nilai kerja unit pelayanan BBPSI SDLP semester II tahun 2023 terkategori **SANGAT BAIK** dengan nilai persepsi **3,56** dan Nilai Interval Konversi (NIK) **89,08**. Grafik 1 menunjukkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan

Masukan sebesar 3,93 (Sangat Baik); sedangkan yaitu Waktu Penyelesaian serta Sarana dan Prasarana 3,32 (Baik).

Tabel 4. Nilai IKM BBPSI SDLP semester II tahun 2023

Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%	Nilai Mutu
Persyaratan	3,53	88,18	Baik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50	87,50	Baik
Waktu Penyelesaian	3,32	83,11	Baik
Biaya/Tarif	3,86	96,62	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	87,50	Baik
Kompetensi Pelaksana	3,49	87,16	Baik
Perilaku Pelaksana	3,61	90,20	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	3,32	83,11	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,93	98,31	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur	3,56	89,08	Sangat Baik

Grafik 1. Grafik nilai IKM BBPSI SDLP per unsur pelayanan semester II tahun 2023



Terdapat tiga aspek dengan hasil tertinggi, meliputi Biaya/Tarif 3,86 (Sangat Baik); Perilaku Pelaksana 3,61 (Sangat Baik); Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,93 (Sangat Baik). Enam aspek yang membutuhkan perhatian untuk ditingkatkan, yaitu Persyaratan 3,53 (Baik); Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3,50 (Baik); Waktu Penyelesaian 3,32 (Baik), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,50 (Baik); Kompetensi Pelaksana 3,49 (Baik); dan Sarana dan Prasarana 3,32 (Baik).

III. PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Survei IKM Lingkup BBPSI SDLP semester II tahun 2023 berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Adapun hasil survei yang dapat dijadikan sebagai acuan perbaikan ke depan adalah bahwa BBPSI SDLP melaksanakan SKM dengan jumlah responden sebanyak 74 orang dan memperoleh Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 89,08 dengan nilai persepsi 3,56 terkategori **SANGAT BAIK**.

3.2 TINDAK LANJUT

Beberapa rekomendasi tindak lanjut terhadap hasil SKM yang telah diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Partisipasi responden dalam mengisi survei dapat ditingkatkan dengan menetapkan pengisian SKM dalam standar operasional prosedur pada setiap kegiatan pelayanan publik yang telah dilakukan,
2. BBPSI SDLP dapat meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan unsur pelayanan berkategori BAIK yang membutuhkan perhatian untuk ditingkatkan.

LAMPIRAN

LAMIRAN 1. PENGOLAHAN DATA SKM BBPSI SDLP PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN JULI - DESEMBER 2023

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
Responden	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	Juli
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
9	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
17	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
27	3	4	3	3	4	4	3	2	3	
28	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
29	4	3	3	4	4	3	4	2	3	
30	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
31	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
32	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
33	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
34	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
35	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
36	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
37	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
38	4	3	4	4	3	3	3	2	4	
39	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
40	4	3	4	4	4	3	3	3	4	

