

## **LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **BPTP BENGKULU SEMESTER 2 TAHUN 2021**

#### Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah, salah satunya Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Bengkulu. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik oleh BPTP Bengkulu. Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Pelaksanaan SKM ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu SKM juga diharapkan dapat mendorong penyelenggara layanan agar menjadi lebih inovatif dan dapat mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **Tujuan Survei**

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPTP Bengkulu Semester 2 Tahun 2021.

#### **Metode Survei**

##### a. Periode Survei

Survei dilaksanakan pada periode semester 2 yakni dari bulan Juli sampai dengan November Tahun 2021.

##### b. Metode survei

Survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran berdasarkan skala *Likert*. Tahapan pelaksanaan SKM meliputi penyusunan instrumen, penentuan besaran dan teknik penarikan sampel, penentuan responden, pelaksanaan survei, pengolahan hasil survei, serta penyajian dan pelaporan hasil. Teknik survei kepuasan masyarakat yakni dengan kuesioner melalui pengisian sendiri pada alamat website [ikm.pertanian.go.id](http://ikm.pertanian.go.id).

SKM yang dilakukan pada periode semester 2 melibatkan 92 orang responden. Jenis pelayanan yang termasuk dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat BPTP Bengkulu terdiri

atas Layanan Unit Pengelola Benih Sumber, Uji Laboratorium, dan Diseminasi Informasi Teknologi.

c. Pengolahan Data

Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan rata-rata bobot tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Nita rata-rata tertimbang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

N = Bobot nilai per unsur

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 konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25-64,99	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

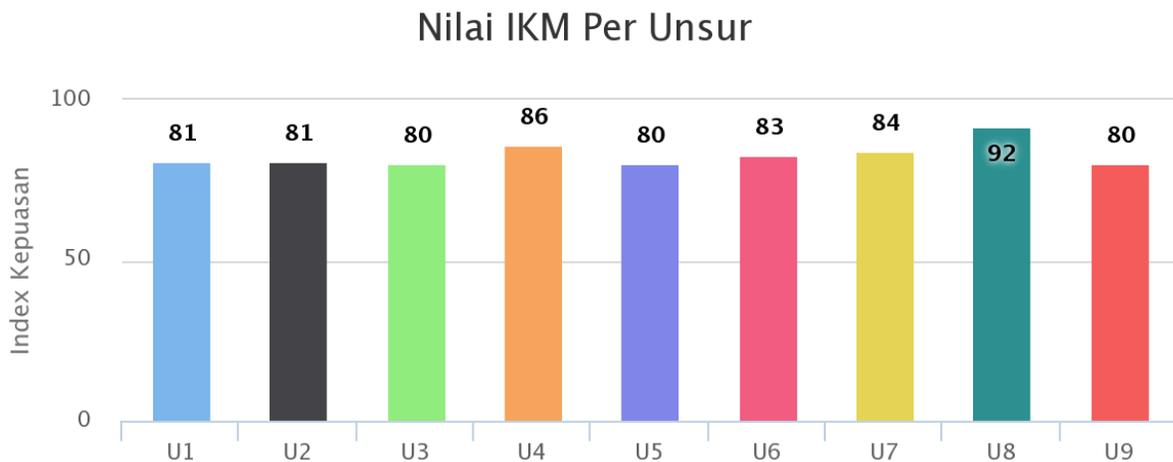
## Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2021

### Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2021 yakni sebanyak 92 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 42 orang dan perempuan sebanyak 50 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 23.34% responden berpendidikan strata 2/strata 3, 61.11% berpendidikan sarjana, 3.33% berpendidikan diploma 1/2/3, dan 12.22% berpendidikan SLTA, dan 0% berpendidikan SD ke bawah.

### Nilai IKM Per Unsur

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 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 BPTP Bengkulu Semester 2 Tahun 2021 disajikan pada Gambar 1.



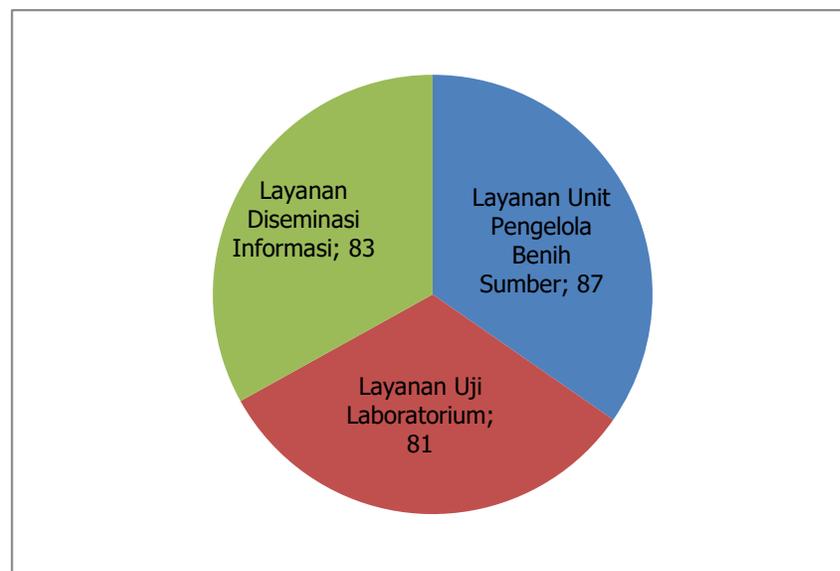
Gambar 1. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan BPTP Bengkulu Semester 2 Tahun 2021

Berdasarkan Gambar 1., unsur pelayanan publik di BPTP Bengkulu periode pengukuran semester 2 Tahun 2021 memiliki nilai berkisar antara 80-92. Unsur prosedur (U3), produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), serta sarana dan prasarana (U9) merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah yakni 80. Nilai ini lebih rendah dibandingkan hasil SKM Semester 2 Tahun 2021. Sementara itu, nilai rata-rata tertinggi dicapai pada unsur pelayanan penanganan

pengaduan pengguna layanan (U8) kategori telah dikelola dengan baik. Tingginya penilaian terhadap pengelolaan PPID karena pelayanan pengaduan melalui portal PPID BPTP Bengkulu sudah aktif dilaksanakan.

#### Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

Nilai IKM BPTP Bengkulu Semester 2 Tahun 2021 disajikan pada Gambar 2. Berdasarkan Gambar 2. Layanan Unit Pengelola Benih Sumber memperoleh nilai IKM tertinggi sedangkan layanan uji laboratorium memperoleh nilai yang terendah. Rendahnya nilai IKM pada layanan diseminasi informasi teknologi karena pada masa pandemi ini layanan diseminasi banyak dilakukan secara daring sehingga mempengaruhi kenyamanan pelanggan.



Gambar 2. Nilai IKM per Jenis Pelayanan

#### Nilai IKM BPTP Bengkulu Semester 2 Tahun 2021

Nilai yang diperoleh dari hasil pengukuran SKM semester 2 Tahun 2021 yakni 84. Nilai ini termasuk dalam kriteria mutu pelayanan baik. Dibandingkan dengan nilai IKM BPTP Bengkulu semester 1 Tahun 2021 yakni sebesar 81.4, nilai ini mengalami peningkatan. Peningkatan diperlukan untuk unsur pelayanan persyaratan (U1), sistem mekanisme dan prosedur (U2), biaya/tarif (U4), kompetensi pelaksana (U6), dan perilaku pelaksana (U7) dari kategori penilaian baik menjadi sangat baik. Sementara, penilaian U8 perlu dipertahankan karena sudah termasuk dalam kategori sangat baik.

## Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut diperlukan untuk memperbaiki pelayanan unsur terendah yakni prosedur (U3), produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), serta sarana dan prasarana (U9).

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						PJ
			Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	
1.	Prosedur	Pertemuan evaluasi hasil survey kepuasan masyarakat Semester 2 Tahun 2021 dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan unsure pelayanan	X	X	X				Sub Koordinator KSPP
2.	Produk spesifikasi jenis pelayanan				X	X	X		
3.	Kualitas sarana dan prasarana						X	X	

Bengkulu, 19 November 2021

Yang melaporkan,  
Subkoordinator KSPP



Dr. Shannora Yuliasari, S. TP, MP