

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BPSIP BENGKULU**



**SEMESTER 2
(PERIODE JULI-DESEMBER)**

**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BENGKULU
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN
PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN
2023**

KATA PENGANTAR

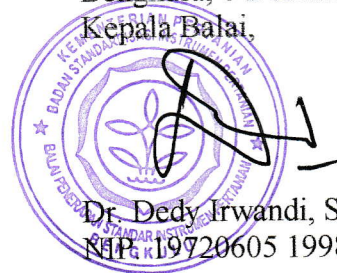
Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bengkulu periode bulan Juli s.d Desember Tahun 2023.

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima layanan terhadap layanan yang dilaksanakan oleh BPSIP Bengkulu. Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada BPSIP Bengkulu pada masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan IKM Semester II. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Bengkulu, 6 Desember 2023

Kepala Balai,



Dr. Dedy Irwandi, S.Pi., M.Si.
NIP. 19720605 199803 1 003

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu peran dari Aparatur Negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang menyangkut persyaratan pelayanan, Sistem, Mekanisme yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, waktu penyelesaian yang masih lama.

Pelayanan publik di lingkungan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bengkulu harus mendapat perhatian dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BPSIP Bengkulu. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan 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.

Dalam mengukur kinerja aparatur di BPSIP Bengkulu dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi *stakeholder* maka dilaksanakanlah “**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**”

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Agar masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik BPSIP Bengkulu.

C. Metode

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di BPSIP dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan dengan periode survei bulan Juli s.d Desember tahun 2023. Metode yang digunakan dalam survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala *Likert* yang terdiri dari 9 unsur layanan. Responden ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan yang ada di BPSIP Bengkulu.

Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan IKM dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut :



Gambar 1. Alur Penyusunan IKM

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik dengan cara membagikan kuisisioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPSIP Bengkulu. Dalam kuisisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang “*relevan valid*” dan “*reliabel*” sebagai unsur pelayanan yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM. Hal ini sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Instansi Pemerintah, kesembilan unsur pelayanan yang harus ada dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebagai berikut :

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 pemberi dan 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).

Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPSIP Bengkulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks pada Semester 2, diambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 53 orang responden.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan pada periode Juli sampai Desember 2023 (periode semester 2).

Metode Pengolahan Data

Metode ini menggunakan teknik kajian data survei kepuasan masyarakat sesuai dengan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data dengan cara sebagai berikut: 1). Editing setelah kuesioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada pengolah data, segera pengolah data meneliti kelengkapan dalam pengisian kuesioner sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan. 2). Tabulasi setelah data terkumpul, data tersebut diberi skor terhadap jawaban 9 indikator Survei Kepuasan Masyarakat. Pengolah menggunakan tabel biasa atau main tabel. 3). Kajian SKM dan interpretasi. Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Guna memperoleh nilai SKM digunakan 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:

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM (Tabel 1) sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, 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	25.00-64.99	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

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai SKM dari BPSIP Bengkulu. Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan langkah terakhir dalam teknik kajian data. Data yang berupa angka dari hasil kuesioner atau angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi penelitian.

Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi "excel" dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9); Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkategorikan nilai IKM dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

D. Jadwal

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat BPSIP Bengkulu dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan (Tabel 2).

Tabel 2. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

No.	Kegiatan	Bulan					
		Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des
1.	Persiapan	√					
2.	Pelaksanaan survei	√	√	√	√	√	√
3.	Pengumpulan data	√	√	√	√	√	√
4.	Entri data						√
5.	Pengolahan data						√
6.	Pelaporan						√

II. ANALISIS

Nilai IKM memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPSIP Bengkulu sebagai penyelenggara layanan dengan penerima layanan publik yaitu masyarakat, instansi pemerintah, swasta, serta pengguna layanan di lingkungan BPSIP Bengkulu. Sembilan unsur layanan digunakan sebagai dasar pengukuran nilai IKM semester II.

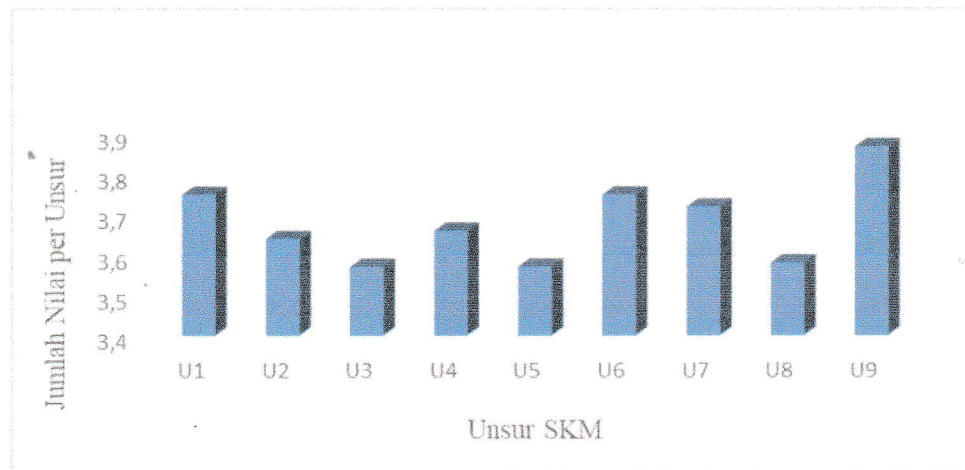
Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode semester II tahun 2023 yakni sebanyak 53 orang yang terdiri dari responden laki-laki sebanyak 23 orang dan perempuan sebanyak 30 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 11,32% responden berpendidikan S2 keatas; 30,19% berpendidikan S1; 56,60% berpendidikan SMA/SMK; 0% berpendidikan SMP dan 1,8% berpendidikan SD. Berdasarkan hasil penghitungan SKM diketahui bahwa nilai IKM unit pelayanan publik BPSIP Semester II tahun 2023 memiliki Nilai Interval sebesar 3,64 dan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 91,06.

Sembilan unsur SKM menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk/jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan saran, keluhan dan pengaduan.

Tabel 3. Hasil penilaian mutu pelayanan per unsur periode semester II tahun 2023

No.	Unsur SKM	Mutu/Kinerja Pelayanan
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	A
3.	Waktu penyelesaian	A
4.	Biaya/tarif	A
5.	Kesesuaian produk/jenis pelayanan	A
6.	Kompetensi pelaksana	A
7.	Perilaku pelaksana	A
8.	Sarana dan prasarana	A
9.	Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	A

Hasil pengukuran mutu/kinerja pelayanan berdasarkan IKM BPSIP Bengkulu masing-masing unsur SKM (Tabel 1), pada kesembilan unsur survei kepuasan masyarakat memiliki penilaian mutu/kinerja pelayanan pada kategori A. Hal ini menunjukkan pada kesembilan unsur SKM yang telah dilakukan di unit pelayanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu memiliki penilaian sangat baik dari responden.

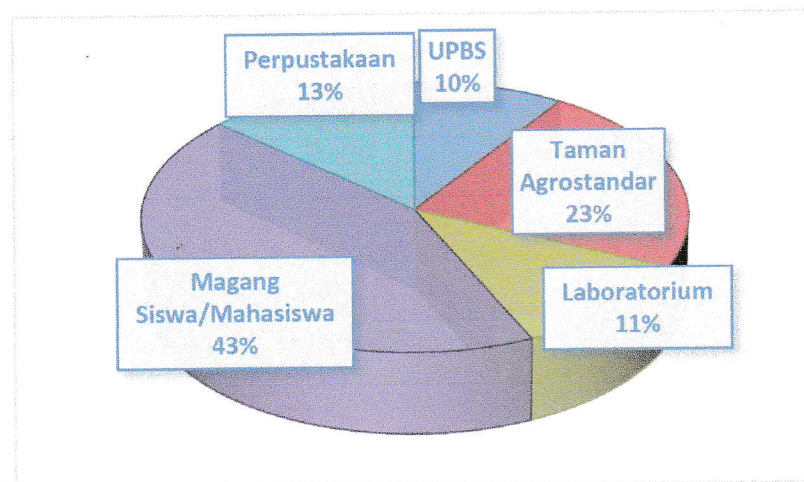


Gambar 2. Nilai IKM per Unsur Pelayanan BPSIP Bengkulu semester 1 Tahun 2023 (U1: persyaratan; U2: sistem, mekanisme dan prosedur; U3: waktu penyelesaian; U4: biaya/tarif; U5: kesesuaian produk/jenis pelayanan; U6: kompetensi pelaksana; U7; perilaku pelaksana; U8: sarana dan prasarana; U9: penanganan saran, keluhan dan pengaduan)

Unsur SKM pada unit pelayanan di BPSIP Bengkulu yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan saran, keluhan dan pengaduan (U9) sebesar 3,87. Unsur ini memiliki nilai tertinggi dibanding unsur lain disebabkan kemudahan responden dalam menyampaikan saran, keluhan atau pengaduan. Kemudahan ini ditunjang dengan adanya inovasi yang ada di BPSIP Bengkulu yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, keluhan atau pengaduan berupa BPSIP Bengkulu memiliki aplikasi berbasis android bernama BSIP Bengkulu Mobile yang didalamnya terdapat fitur layanan konsultasi dan pengaduan yang terhubung langsung ke kontak person masing-masing penanggungjawab unit pelayanan yang ada di BPSIP Bengkulu dan adanya layanan pengaduan eksternal bernama BISA “BSIP Ingin Saran Anda” yang memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memberikan saran dan kritik untuk unit pelayanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu.

Unsur SKM terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian (U3) dan unsur kesesuaian produk/jenis layanan (U5) masing-masing sebesar 3,57. Waktu penyelesaian memiliki nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lain, hal ini terjadi karena kurangnya SDM atau petugas layanan yang ada pada unit layanan laboratorium pengujian sehingga pengujian sampel tidak dapat selesai tepat waktu. Sedangkan kesesuaian produk atau jenis layanan juga memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain hal ini terjadi di unit pelayanan Perpustakaan. Perpustakaan BPSIP Bengkulu kurang dalam penyediaan literasi tentang pertanian edisi terbaru sehingga pemustaka yang datang merasa kurang sesuai dengan yang diharapkan.

Nilai IKM pada semester II tahun 2023 jika dibandingkan dengan nilai IKM semester I tahun 2023 mengalami kenaikan dari 85,94 menjadi 91,06. Kenaikan nilai sebesar 5,12 poin dan dari kategori baik (B) menjadi sangat baik (A).



Gambar 3. Persentase kunjungan di masing-masing unit pelayanan

Unit pelayanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu yang paling banyak mendapatkan penilaian dari responden yaitu layanan magang, layanan Taman Agrostandar, layanan perpustakaan, layanan laboratorium pengujian dan layanan UPBS (Gambar 3). Unit pelayanan Taman Agrostandar memiliki persentase tertinggi hal ini disebabkan karena permintaan kunjungan ke Taman Agrostandar BPSIP Bengkulu begitu tinggi. Permintaan datang dari sekolah PAUD, TK dan SD.

RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan BPSIP Bengkulu sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan sebagai komitmen perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode bulan Juli sampai Desember 2023 (Tabel 4). Tindak lanjut akan dilakukan pada semester berikutnya yaitu semester I tahun 2024.

[illegible]

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan di BPSIP Bengkulu mengalami kenaikan pada semester II tahun 2023. Kategori mutu pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik pada semua unsur SKM.