

LAPORAN
HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
RENCANA TINDAK LANJUT BPSIP BENGKULU



TRIWULAN I
(PERIODE JANUARI-MARET)

BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BENGKULU
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bengkulu periode bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2025.

Laporan SKM 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 memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan survei ini, khususnya kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Dukungan dan partisipasi Anda sangat berarti bagi kami dalam meningkatkan kualitas layanan yang kami miliki.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Bengkulu, 26 Maret 2025

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.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah. SKM merupakan metode untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik di BPSIP Bengkulu. Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 tahun sekali. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/stakeholder yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

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

B. Tujuan

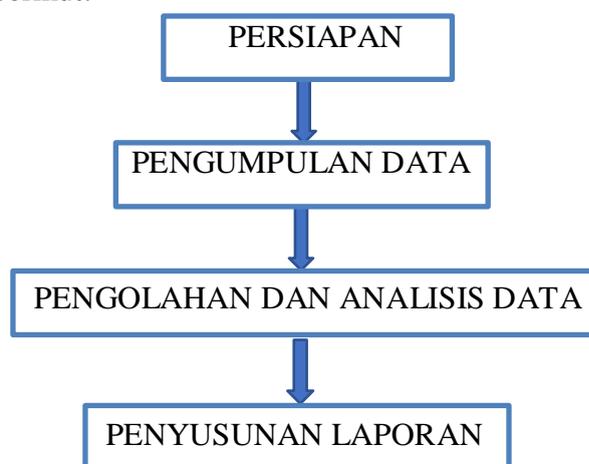
Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPSIP Bengkulu.

C. Metode

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di BPSIP Bengkulu dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan dengan periode survei bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2025. 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.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan pada periode Januari sampai Maret 2025 (periode Triwulan I).

Metode Pengolahan Data

Metode ini menggunakan teknik kajian data survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data dengan cara sebagai berikut: 1). Editing setelah kuisisioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada pengolah data, segera pengolah data meneliti kelengkapan dalam pengisian kuisisioner sehingga hanya kuisisioner 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. Mengkatagorikan 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		
		Januari	Februari	Maret
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 Triwulan I.

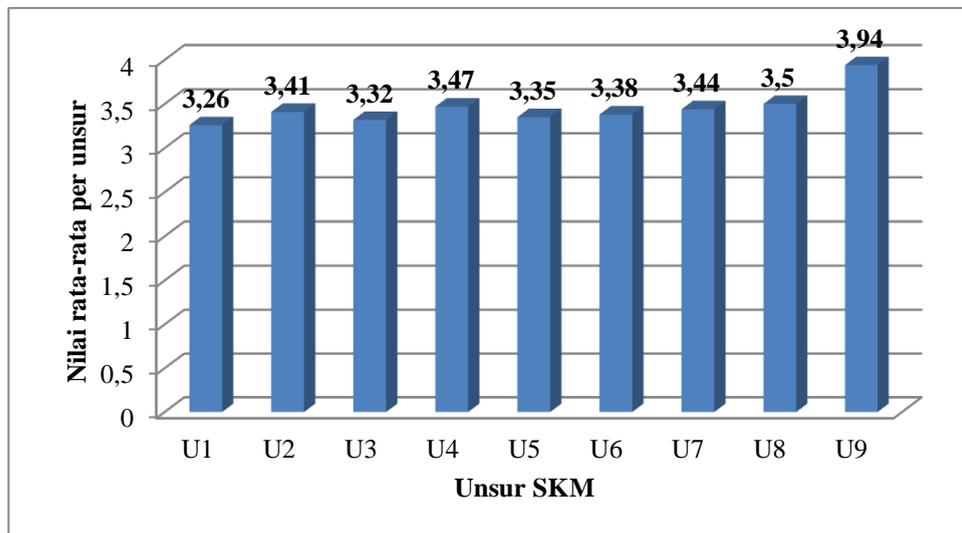
Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I tahun 2025 yakni sebanyak 34 orang yang terdiri dari responden laki-laki sebanyak 7 orang dan perempuan sebanyak 27 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya yaitu responden berpendidikan S2 keatas sebanyak 5,88%; pendidikan S1 sebanyak 70,58%; pendidikan SMA/SMK sebanyak 23,54%; pendidikan SMP 0% dan pendidikan SD sebanyak 0%. Berdasarkan hasil penghitungan SKM diketahui bahwa nilai IKM pelayanan publik BPSIP Triwulan I tahun 2025 memiliki Nilai Interval (NI) sebesar 3,42 dan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 85,49. Nilai ini termasuk dalam mutu pelayanan kategori B dan kinerja unit pelayanan Baik.

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 Triwulan III tahun 2023

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

Hasil pengukuran mutu/kinerja pelayanan berdasarkan IKM BPSIP Bengkulu masing-masing unsur SKM (Tabel 1), delapan unsur survei kepuasan masyarakat memiliki nilai B dengan predikat Baik serta satu unsur (Penanganan saran, keluhan dan pengaduan) memiliki nilai A dengan predikat Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa mutu/kinerja pelayanan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada unsur penanganan saran, keluhan dan pengaduan mendapatkan predikat Sangat Baik, hal ini membuktikan bahwa pelanggan merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan BSIP Bengkulu dalam menangani saran, keluhan maupun pengaduan dari pelanggan.

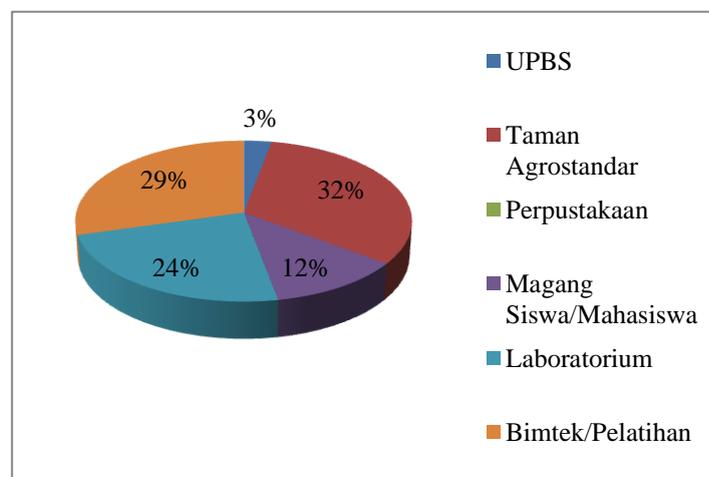


Gambar 2. Nilai IKM per Unsur Pelayanan BPSIP Bengkulu semester 1 Tahun 2025 (U1: persyaratan; U2: sistem, mekanisme dan prosedur; U3: waktu penyelesaian; U4: biaya/tarif; U5: kesesuaian produk/jenis pelayanan; U6: kompetensi pelaksana; U7: perilaku pelaksana; U8: sarana dan prasarana; U9: penanganan saran, keluhan dan pengaduan)

Unsur SKM pada unit pelayanan di BPSIP Bengkulu nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan saran, keluhan dan pengaduan (U9) dengan nilai sebesar 3,94. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan (U1) sebesar 3,26. Penanganan saran, keluhan dan pengaduan memiliki nilai tertinggi pada periode survei Triwulan I hal ini disebabkan karena BPSIP Bengkulu dinilai bagus dalam melakukan penanganan saran, keluhan dan pengaduan dari pelanggan/pengguna layanan. Hal ini didukung dengan penyediaan beberapa kanal pengaduan yang berupa saran/keluhan/pengaduan masyarakat yang

mudah diakses baik online maupun offline. Secara online dapat melalui website, Whastapp dan media sosial BPSIP Bengkulu sedangkan secara offline dapat datang langsung ke kantor BPSIP Bengkulu. Jika ada saran/keluhan/pengaduan yang masuk maka petugas dengan cepat akan memberikan tanggapan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Unsur pertama memiliki nilai terendah dibanding unsur lain, hal ini terjadi karena kemungkinan pelanggan kurang memahami persyaratan, prosedur dan sarana pengaduan terkait pelayanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu.



Gambar 3. Persentase jumlah pelanggan masing-masing unit pelayanan

Unit pelayanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu yang paling banyak dikunjungi responden pada Triwulan I tahun 2025 yaitu layanan Taman Agrostandar, Bimbingan Teknis/Pelatihan dan Laboratorium (Gambar 3). Ketiga unit pelayanan ini memiliki persentase tertinggi disebabkan banyak masyarakat pertanian yang berkunjung ke Taman Agrostandar untuk menggali ilmu tentang budidaya sayuran dan program swasembada pangan yang dicanangkan Presiden juga berpengaruh terhadap jumlah pengguna layanan Taman Agrostandar dan Bimtek/Pelatihan serta masih banyak masyarakat terutama mahasiswa pertanian yang mengujikan sampel tanah atau pupuk ke Laboratorium Pengujian BPSIP Bengkulu. Selain itu, BPSIP Bengkulu juga memberikan program pelatihan bagi mahasiswa yang ingin belajar tentang perbanyak jamur *Trichoderma sp.*

RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan BPSIP Bengkulu sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan pada unsur dengan nilai terendah merupakan komitmen perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode bulan Januari sampai Maret tahun 2025 (Gambar 2). Tindak lanjut yang akan dilakukan pada Triwulan II tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 4. Rencana tindak lanjut perbaikan

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)			PJ
			April	Mei	Juni	
1.	Persyaratan	Evaluasi persyaratan masing-masing unit layanan di BPSIP Bengkulu	√	√	√	Katimker DSIP

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan di BPSIP Bengkulu periode Januari sampai Maret tahun 2025 (Triwulan I) masuk dalam kategori Baik. Unsur persyaratan yang memiliki nilai hasil survei terendah akan dievaluasi kembali sehingga pengguna layanan merasa dimudahkan dalam memahami dan mengakses persyaratan pada semua unit layanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu.