

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



**SEMESTER I**  
**(PERIODE JANUARI-JUNI)**

**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN BENGKULU**  
**BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**2024**

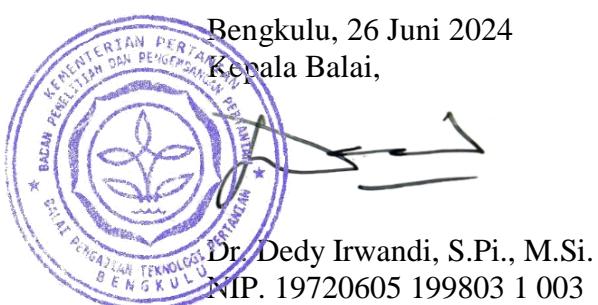
## KATA PENGANTAR

Dengan memanjangkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bengkulu periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2024.

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.



## **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**

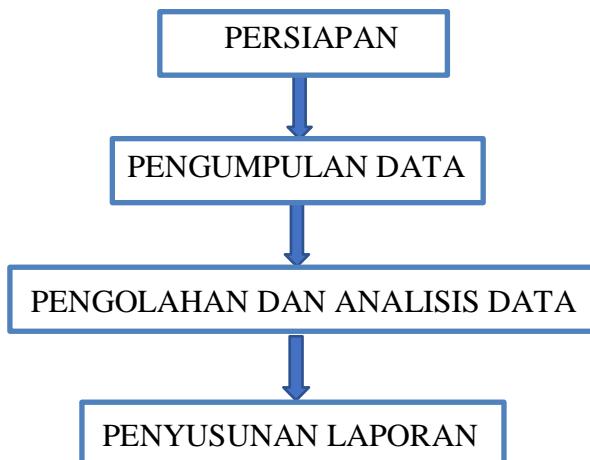
Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPSIP Bengkulu.

## **C. Metode**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di BPSIP Bengkulu dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan dengan periode survei bulan Januari s.d Juni tahun 2024. 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 kuisioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPSIP Bengkulu. Dalam kuisioner 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 kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan pada periode Januari sampai Juni 2024 (periode semester 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 kuisioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada pengolah data, segera pengolah data meneliti kelengkapan dalam pengisian kuisioner sehingga hanya kuisioner 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 memperolah nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut:

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

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 dikatagorikan 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	Feb	Maret	April	Mei	Juni
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 I.

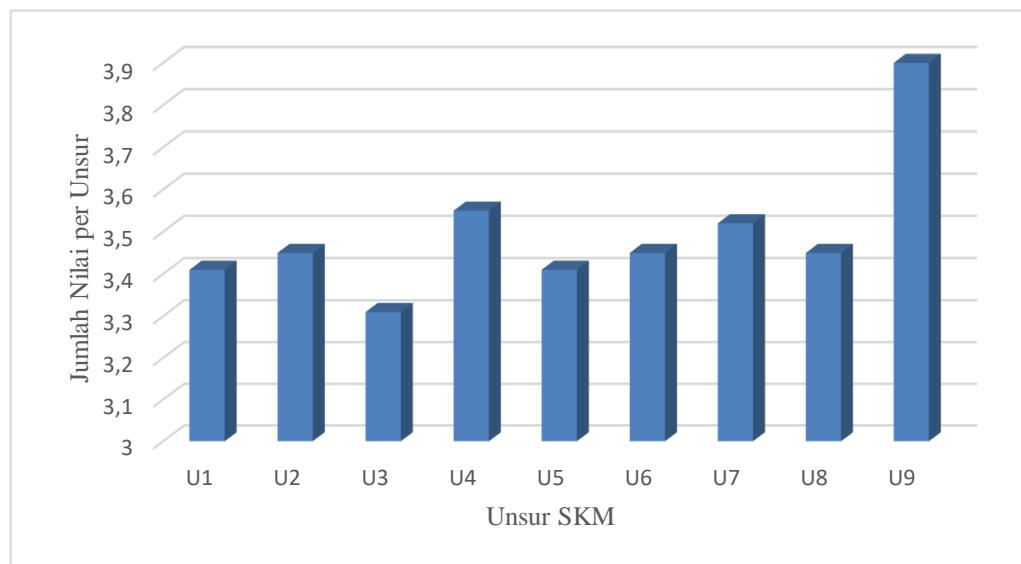
Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode semester I tahun 2024 yakni sebanyak 29 orang yang terdiri dari responden laki-laki sebanyak 9 orang dan perempuan sebanyak 20 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 3,44% responden berpendidikan S2 keatas; 79,31% berpendidikan S1; 17,24% berpendidikan SMA/SMK; 0% berpendidikan SMP dan 0% berpendidikan SD. Berdasarkan hasil penghitungan SKM diketahui bahwa nilai IKM unit pelayanan publik BPSIP semester I tahun 2024 memiliki Nilai Interval sebesar 3,46 dan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 86,48.

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	B
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	B
3.	Waktu penyelesaian	B
4.	Biaya/tarif	A
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), pada kesembilan unsur survei kepuasan masyarakat, unsur biaya/tarif dan unsur penanganan pengaduan penggunaan layanan memiliki nilai A sedangkan unsur lainnya memiliki nilai B. Hal ini menunjukkan bahwa pada mutu pelayanan memiliki biaya/tarif yang sesuai dan relatif murah bahkan gratis. Selain itu penanganan pengaduan pengguna layanan pada setiap layanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu sudah berjalan dengan baik. Hal ini didukung dengan beberapa kanal penerimaan saran, keluhan dan pengaduan sehingga jika ada saran, keluhan dan pengaduan yang masuk dapat segera terselesaikan. Kanal pengaduan yang dapat digunakan oleh pengguna layanan melalui media sosial resmi BPSIP Bengkulu, kotak pengaduan masyarakat (DUMAS) baik offline maupun online serta kuesioner BISA (BSIP Ingin Saran Anda) yang terdapat disetiap unit layanan.

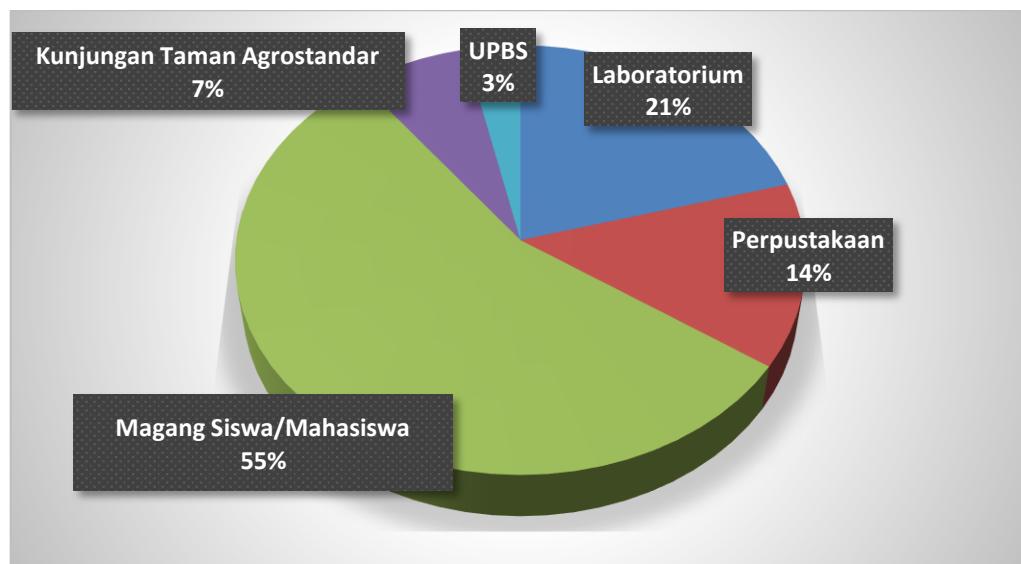


Gambar 2. Nilai IKM per Unsur Pelayanan BPSIP Bengkulu semester 1 Tahun 2024 (U1: persyaratan; U2: sistem, mekanisme dan prosedur; U3: waktu penyelesaian; U4: biaya/tarif; U5: kesesuaian produk/jenis pelayanan; U6: kompetensi pelaksana; U7: perilaku pelaksana; U8: sarana dan prasarana; U9: penanganan saran, keluhan dan pengaduan)

Unsur SKM pada unit pelayanan di BPSIP Bengkulu yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) sebesar 3,90. Unsur ini memiliki nilai tertinggi dibanding unsur lain disebabkan kemudahan responden dalam menyampaikan saran, keluhan atau pengaduan

tentang layanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu. Kemudahan didukung 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 andorid 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, pengaduan melalui media sosial resmi BPSIP Bengkulu dan sarana pengaduan masyarakat BPSIP Bengkulu.

Unsur SKM terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian (U3) sebesar 3,31. 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.



Gambar 3. Persentase kunjungan masing-masing unit pelayanan

Unit pelayanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu yang paling banyak mendapatkan penilaian dari responden pada semester I 2024 yaitu layanan magang siswa dan mahasiswa (Gambar 3). Unit pelayanan ini memiliki persentase tertinggi disebabkan karena diawal tahun 2024 bertepatan dengan pelaksanaan program MBKM mahasiswa dan pelaksanaan program Prakerin

Siswa. Siswa dan mahasiswa jurusan pertanian masih memiliki minat dan antusias yang tinggi untuk melaksanakan magang di BPSIP Bengkulu.

### **RENCANA TINDAK LANJUT 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 perode bulan Januari sampai Maret 2024 (Tabel 4). Tindak lanjut akan dilakukan pada triwulan berikutnya yaitu triwulan II tahun 2024.

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Bulan)						PJ
			Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des	
1.	Waktu penyelesaian	Evaluasi dan penyempurnaan SOP Pelayanan khususnya pada waktu penyelesaian layanan dan peningkatan kompetensi petugas layanan	√	√	√	√	√	√	Ketua Kerja Tim DSIP

### **III. KESIMPULAN DAN SARAN**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan di BPSIP Bengkulu periode Januari sampai Juni 2024 (Semester I) masuk dalam kategori Baik. Selain itu, unsur waktu penyelesaian layanan harus diperbaiki agar pengguna layanan memiliki kepercayaan tinggi terhadap layanan yang dimiliki BPSIP Bengkulu.