

# LAPORAN

## HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I

TAHUN 2023

**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN PALMA**



**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN PALMA  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2023**

## **A. Pendahuluan**

### **1. Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, tanggal 12 Oktober 2011, secara struktural Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma merupakan unit pelaksana teknis (UPT) penelitian eselon III A di bawah Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian. Yang memiliki fungsi:

- A. pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran pengujian standar instrumen tanaman palma;
- B. pelaksanaan pengujian standar instrument tanaman palma;
- C. pengelolaan produk instrument hasil standardisasi tanaman palma;
- D. pelaksanaan layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrument tanaman palma;
- E. pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standardisasi instrument tanaman palma;
- F. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrument tanaman palma;
- G. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSI Tanaman Palma

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan publik diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, sebagaimana yang diamanatkan dalam :

- Undang-undang RI No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
- Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- Kepmenpan RI No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Kepmenpan RI No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 19/PERMENTAN/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

### **2. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan SKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas

pelayanan publik yang telah diberikan oleh kinerja pelayanan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/ unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma.

### **3. Sasaran dan Ruang Lingkup**

Adapun sasaran dari Penyusunan SKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna pada unit penyelenggara pelayanan publik di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma yang meliputi pelayanan informasi dan konsultasi, pelayanan perpustakaan dan pelayanan laboratorium.

### **4. Manfaat**

- Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma;
- Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan dilakukan;
- Mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan;
- Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

### **5. Metode SKM**

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

## **B. Instrumen SKM**

### **1. Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM adalah sebagai berikut :

#### **a. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. 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).

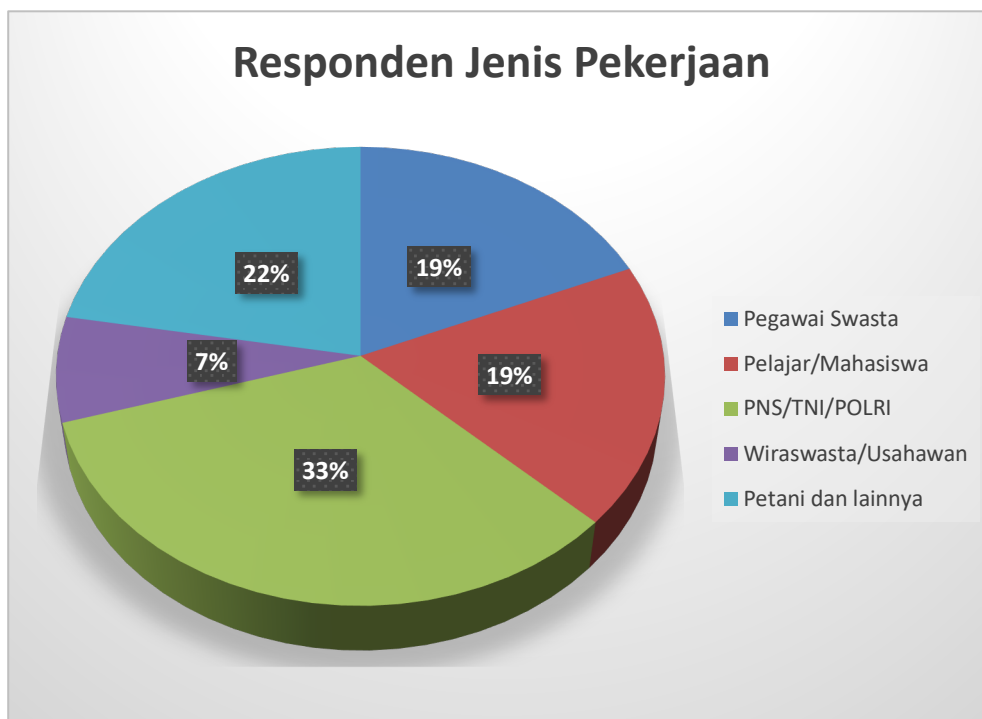
## **2. Penilaian Unsur Pelayanan**

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- c. Diberi nilai 3 (mudah)
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

## **3. Responden**

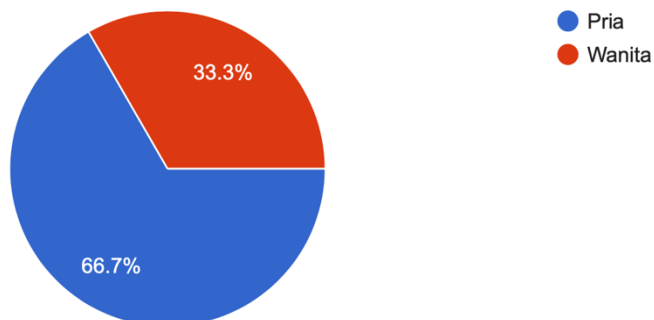
Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari BPSI Palma pada periode semester I per Juni 2023 berdasarkan Jenis Pekerjaan yaitu :

Responden	Jumlah	Persen (%)
Pegawai Swasta	5	19%
Pelajar/Mahasiswa	5	19%
PNS/TNI/POLRI	9	33%
Wiraswasta/Usahawan	2	7%
Petani dan lainnya	6	22%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



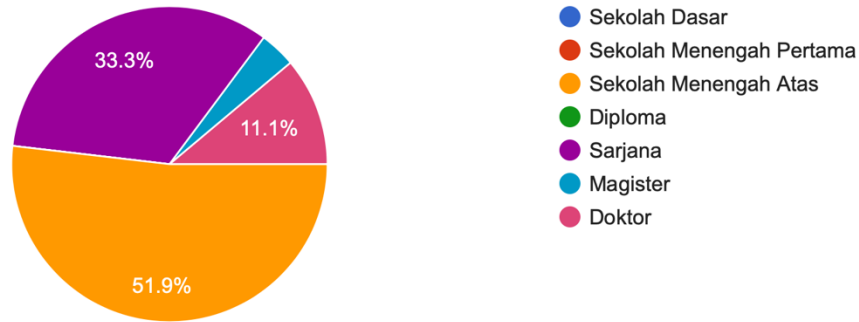
### Grafik Responden Berdasarkan Gender

Jenis kelamin  
27 responses



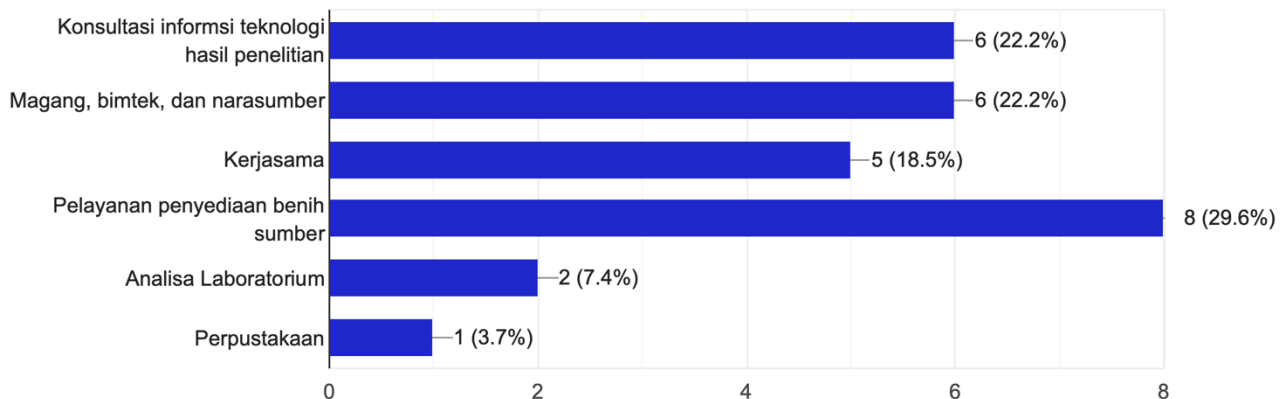
## Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan  
27 responses



## Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Yang diterima

Pelayanan yang diterima  
27 responses



## C. Analisis Data SKM

### 1. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma setiap tahun selalu melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Metode yang digunakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 19/PERMENTAN/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian terdiri dari empat kriteria, yaitu :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Pengambilan data dimulai sejak bulan Januari s.d. Juni 2023, data yang didapatkan dianalisa dan hasil analisa dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan layanan pada publikasi.

Hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Palma adalah **BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,34**.

Detail tentang laporan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Palma adalah :

**NILAI SKM**  
**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN PALMA**  
**SEMESTER I (JANUARI-JUNI) TAHUN 2023**  
**MENURUT UNSUR PELAYANAN**

Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai SKM
Syarat Pelayanan	3,15	0,35	78,7
Prosedur Pelayanan	3,22	0,35	80,56
Kecepatan Pelayanan	3,15	0,35	78,7
Kewajaran Biaya Pelayanan	3,7	0,41	92,59
Kemampuan Petugas Pelayanan	3,33	0,37	83,33
Produk Pelayanan	3,33	0,37	83,33
Kesopanan Petugas Pelayanan	3,22	0,35	80,56
Pengaduan Pelayanan	3,81	0,42	95,37
Sarana Prasarana Pelayanan	3,15	0,35	78,7
Jumlah	3,34	0,37	83,54
Nilai SKM	83,54		
Mutu Pelayanan	B		
Kinerja Unit Pelayanan	Baik		

#### D. Penutup

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya di antaranya adalah syarat pelayanan, kecepatan dan sarana prasana. Perlu peningkatan bagi petugas layanan dalam mensosialisasikan pelayanan publik selaku penerima layanan (responden) dan ketersediaan sarana dan prasarana sebagai upaya perbaikan prosedur pelayanan.