

LAPORAN

HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE

JANUARI-MARET 2024



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN PALMA
2024**

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

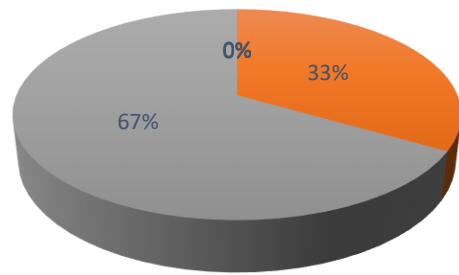
Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari BPSI Palma

Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pada periode Triwulan I per Maret 2024 berdasarkan Jenis Pekerjaan yaitu :

Responden	Jumlah	Persen
Pegawai Swasta	0	0.00
Pelajar/Mahasiswa	2	33.33
PNS/TNI/POLRI	4	66.67
Wiraswasta/Usahawan	0	0.00
Petani dan lainnya	0	0.00
Total	6	100.00

Responden Jenis Pekerjaan

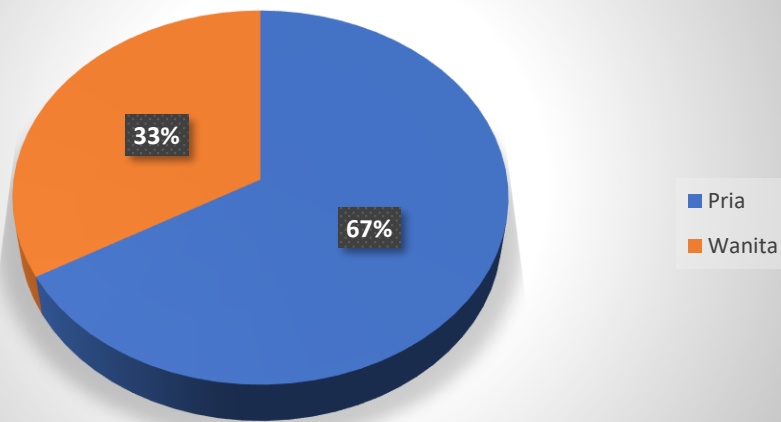


- Pegawai Swasta
- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/TNI/POLRI
- Wiraswasta/Usahawan
- Petani dan lainnya

Grafik Responden Berdasarkan Gender

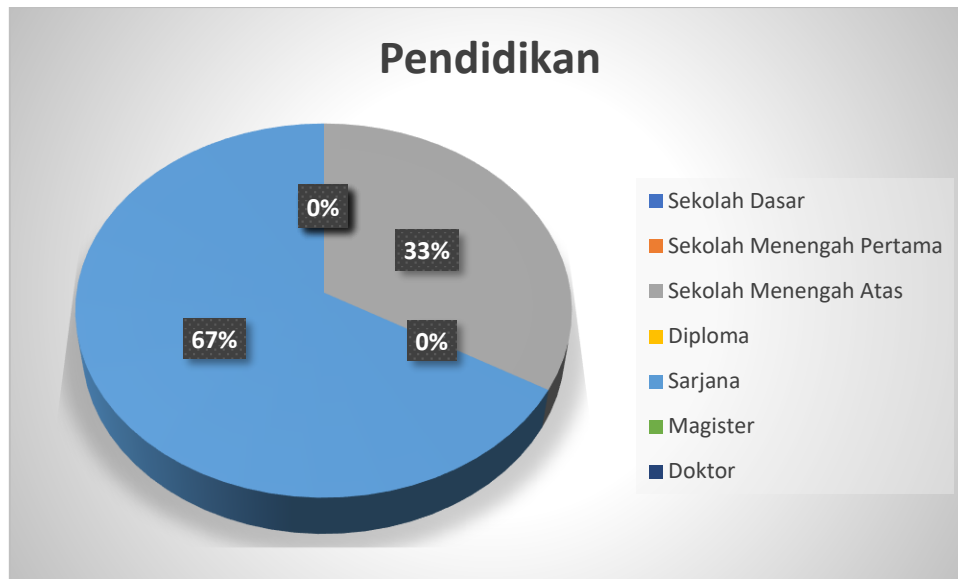
Pria	Wanita
4	2

Grafik Berdasarkan Gender



Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah
Sekolah Dasar	0
Sekolah Menengah Pertama	0
Sekolah Menengah Atas	2
Diploma	0
Sarjana	4
Magister	0
Doktor	0



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

Proses akumulasi nilai IKM Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman palma triwulan I (Januari - Maret) tahun 2024 menurut unsur pelayanan

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Total
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
Rata2	3.50	3.50	3.50	3.67	3.17	3.33	3.67	4.00	3.00	
Rata2 tertimbang	0.39	0.39	0.39	0.40	0.35	0.37	0.40	0.44	0.33	3.45
IKM										86.17

Pengambilan data dimulai sejak bulan Januari s.d. Maret 2024, data yang didapatkan dianalisa dan hasil analisa dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan layanan pada publikasi. Hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma adalah Sangat **BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,45**.

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

NILAI SKM
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN PALMA
Triwulan I (JANUARI-Maret) TAHUN 2024
MENURUT UNSUR PELAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai IKM
1	Persyaratan	3.50	0.385	9.625
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.50	0.385	9.625
3	Waktu penyelesaian	3.50	0.385	9.625
4	Biaya/tarif	3.67	0.4037	10.0925
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.17	0.3487	8.7175
6	Kompetensi pelaksana	3.33	0.3663	9.1575
7	Perilaku pelaksana	3.67	0.4037	10.0925
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	4.00	0.44	11
9	Sarana dan prasarana	3.00	0.33	8.25
JUMLAH			3.45	86.19

A. Kesimpulan

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma terus berupaya melakukan pelayanan informasi publik secara profesional sesuai dengan kebutuhan pemohon informasi. Mutu pelayanan dan kinerja Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma, pada triwulan I (Januari – Maret) tahun 2024 rata-rata masuk dalam kategori A (Sangat Baik). Nilai rata-rata unsur pelayanan tersebut mengalami sedikit penurunan dibanding Semester II 2023. Maka dari itu, nilai rata-rata unsur pelayanan terutama pada unsur biaya/ tarif, terlebih lagi sarana dan prasarana masih tetap harus menjadi perhatian agar mutu layanan dapat terus dijaga, bahkan ditingkatkan lagi terutama di waktu penyelesaian layanan.

B. Saran

Dalam penyusunan dan penerapan Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui Informasi Teknologi, hal-hal menjadi faktor kunci keberhasilan adalah sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan project leader yang kuat untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci terbesar dalam keberhasilan.
- b. Komitmen dan dukungan Pimpinan merupakan salah satu faktor utama dari keberhasilan proyek perubahan dimana, pimpinan berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama yaitu tersedianya sarana dan prasarana dalam Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Penegelola Informasi dan Dokumentasi melalui Teknologi Informasi.
- c. Komunikasi, kerjasama, koordinasi dan kolaborasi yang baik diantara tim dalam rangka penyusunan proyek perubahan sangat diperlukan. Dalam hal ini masing-masing pihak melaksanakan fungsinya secara optimal sehingga terbangun tim kerja yang efektif dan bersinergi.
- d. Kelengkapan sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan publik perlu ditingkatkan, disertai pemahaman akan kepatuhan terhadap peraturan terkait pelayanan publik