

LAPORAN

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Triwulan II

TAHUN 2025

BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA



BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025

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.

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 Perakitan dan Pengujian 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 Perakitan dan Pengujian 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 Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Balai Perakitan dan Pengujian 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 Perakitan dan Pengujian 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

A.Kriteria Responden

Adapun kriteria responden survei SKM lingkup Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma, yaitu:

1. Masyarakat pengguna layanan publik yang telah selesai menerima layanan;
2. Pengguna layanan yang baru selesai menerima layanan saat survei dilaksanakan atau telah selesai menerima layanan dalam jangka waktu maksimal 3 bulan kebelakang, apabila tidak memenuhi jumlah responden minimal ditarik ke tahun 2024;
3. Jumlah responden minimal 30 responden;

B. Metode Pencacahan

Metode pencacahan dalam penilaian ini adalah responden mengisi kuesioner secara mandiri (swacacah). Responden dapat mengisi survei secara mandiri melalui tautan yang dikirimkan melalui Whatsapp/Email (Computer-Aided Web Interviewing).

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data hasil survei dilakukan melalui tahapan penyuntingan (editing) dan penyahihan (validasi).

a. Penyuntingan

Kegiatan penyuntingan dilakukan untuk mengecek adanya kemungkinan kesalahan pengisian daftar pertanyaan dan ketidakserasian informasi (inconsistency). Dalam tahapan ini dilakukan pula pengecekan atas kemungkinan adanya data ganda serta data tidak lengkap.

b. Penyahihan

Kegiatan penyahihan dilakukan untuk mengecek data dan proses proses perbaikan data yang salah menjadi data yang benar (valid), berdasarkan pelaksanaan kegiatan penyuntingan.

2. Metode Analisis

Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Data persepsi kualitas layanan dan data persepsi anti korupsi diukur dengan skala penilaian 1-6 (sangat tidak setuju – sangat setuju). Data yang terkumpul dari semua responden dijumlah, kemudian dikalikan dengan bobot skala penilaian (1-6) dan dirata-rata. Hasil dari rata-rata pada skala penilaian 6 kemudian dikonversikan menjadi skala 4. Semakin mendekati nilai 4 berarti semakin baik kualitas dari layanan.

B. Instrumen SKM

1. Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan 8 (Delapan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM adalah sebagai berikut :

a. Informasi Pelayanan

Informasi adalah Terkait dengan informasi pelayanan yang tersedia dan disebarluaskan oleh penyelenggara layanan baik menggunakan media elektronik maupun non elektronik.

b. Persyaratan

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

c. Prosedur

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

d. Waktu Penyelesaian

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

e. 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.

f. 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).

g. Respon Petugas

Respon Petugas adalah Bagaimana Petugas Pelayanan merespon terhadap permintaan layanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2. Penilaian Unsur Pelayanan

- a. Diberi nilai 1 (Sangat tidak mudah)
- b. Diberi nilai 2 (tidak mudah)
- c. Diberi nilai 3 (Kurang mudah)
- d. Diberi nilai 4 (Cukup mudah)
- e. Diberi nilai 5 (Mudah)
- f. Diberi nilai 6 (Sangat Mudah)

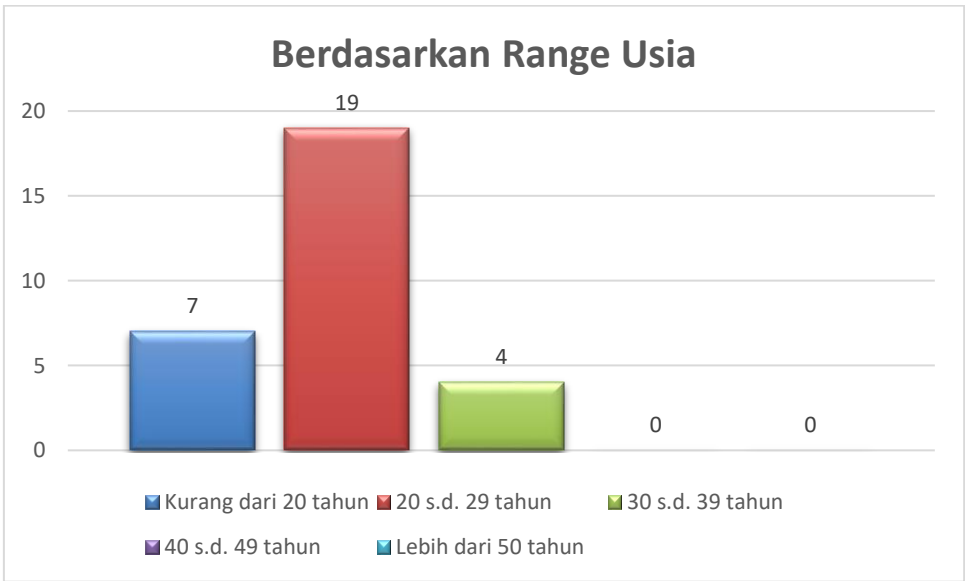
3. Responden

Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari BRMP Tanaman Palma pada periode Triwulan II 2025, responden melakukan survey berupa pertanyaan terhadap 8 unsur pelayanan dan data rekapitulasi dari responden tersebut antara lain :

Responden Berdasarkan Range Usia

Range	Jumlah
Kurang dari 20 tahun	7
20 s.d. 29 tahun	19
30 s.d. 39 tahun	4
40 s.d. 49 tahun	0
Lebih dari 50 tahun	0

Tabel Responden Berdasarkan Range Usia



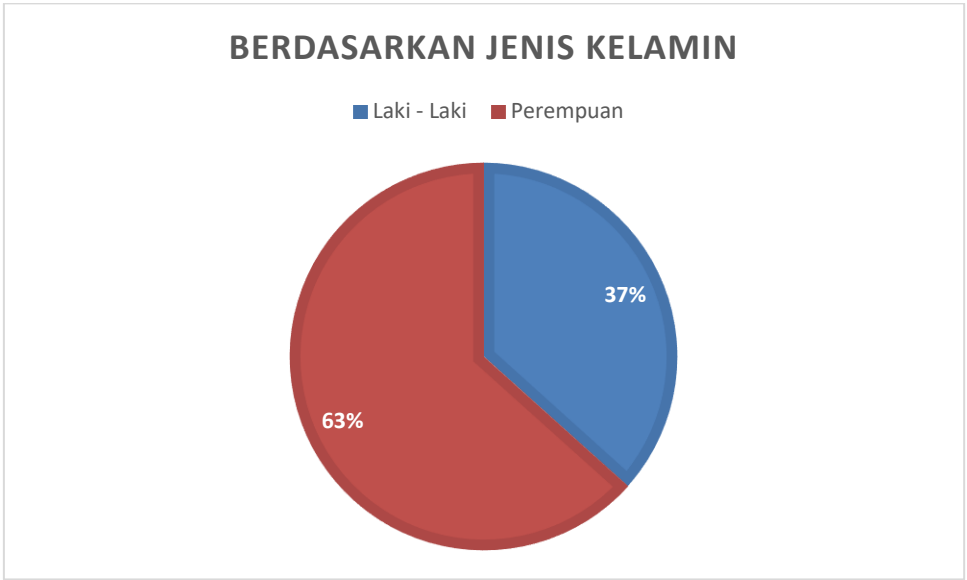
Grafik Responden Berdasarkan Range Usia

Responden Berdasarkan Gender

Jenis Kelamin	Jumlah
---------------	--------

Laki - Laki	11
Perempuan	19

Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

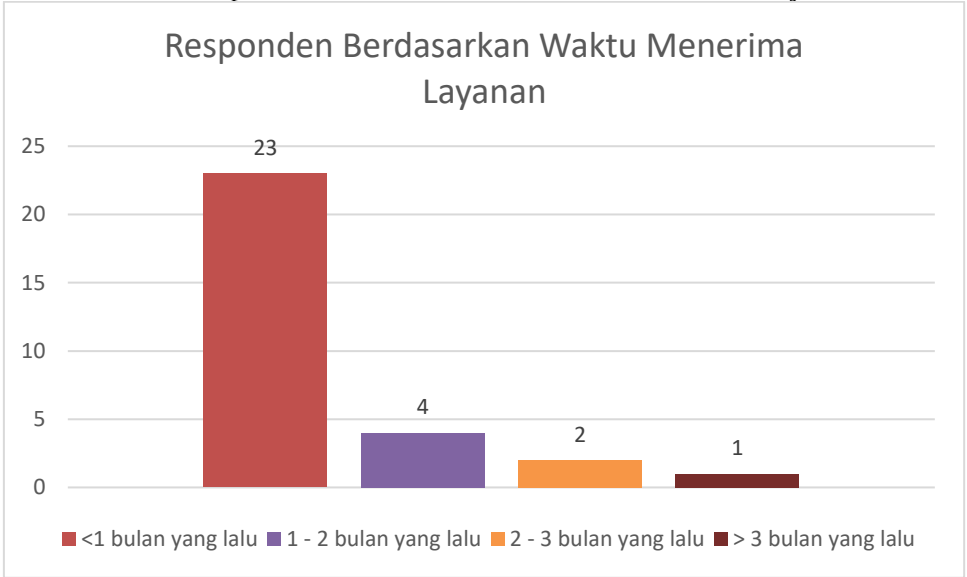


Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Berdasarkan Waktu Menerima Pelayanan

Waktu Pelayanan	Jumlah
<1 bulan yang lalu	23
1 - 2 bulan yang lalu	4
2 - 3 bulan yang lalu	2
> 3 bulan yang lalu	1

Tabel Responden Berdasarkan Waktu Menerima Pelayanan



Grafik Responden berdasarkan Waktu Menerima Pelayanan

C. Perhitungan Data SKM

1. Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma setiap tahun selalu melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dalam kegiatan Sosialisasi dan Pemantauan Pembangunan Zona Integritas Triwulan II BRMP TA. 2025 pada tanggal 26 Juni 2025 telah disepakati bahwa

Laporan IKM dapat menggunakan data perhitungan dari survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).

Pengambilan data dimulai sejak bulan April s.d. Juni 2025, data yang didapatkan dianalisa dan hasil analisa dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan layanan. Hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma adalah **BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,48** dalam Skala 4.

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

NILAI SKM
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA
Triwulan II (APRIL-JUNI) TAHUN 2025

Nilai/Unsur	1	2	3	4	5	6	7	8
1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	0	0	0	0	2	0	0	0
3	0	0	0	0	0	3	0	0
4	20	12	16	16	16	28	20	24
5	50	55	70	75	75	60	55	50
6	90	96	72	66	54	60	84	84
JUMLAH	160	163	158	157	148	151	159	158
RATA-RATA	5.33	5.43	5.27	5.23	4.93	5.03	5.30	5.27
NILAI	5.23							
SKALA 4	3.48							

Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) BRMP Tanaman Palma April – Juni 2025
HASIL PEMANTAUAN, ANALISIS, DAN TINDAK LANJUT OLAH DATA IKM 2024

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diukur dari setiap peserta kunjungan menggunakan form isian menggunakan format dari Inspektorat Jendral Kementerian Pertanian. Pengukuran IKM berdasarkan unsur pelayanan seperti informasi, persyaratan, prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Respon pelaksana, sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Penilaian IKM disajikan pada Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma periode April-Juni 2025 sebesar **3,48** Skala 4 (**Baik**).

Nilai unsur pelayanan memiliki range indeks antara 1 sampai 6. Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa BRMP Tanaman Palma memperoleh nilai terendah dari responden, yaitu pada unsur (5) Biaya/Tarif (4.93 dari range indeks 1-6). Sedangkan pada unsur pelayanan (2) Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 5.43 (dari range indeks 1-6).

Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi seluruh Pelayanan di BRMP Tanaman Palma, diantaranya:

1. Unsur pelayanan **Biaya/Tarif** mendapatkan nilai rata-rata IKM terendah sebesar 4.93. Meskipun nilai ini sudah cukup tinggi, tetapi masih perlu adanya upaya perbaikan yang harus dilakukan. BRMP Tanaman Palma berencana memberikan sosialisasi ke pada

seluruh pengguna layanan bahwa biaya yang di kenakan oleh BRMP Tanaman Palma Mengacu kepada PP No 45 tahun 2024 tentang **PERATURAN PEMERINTAH TENTANG JENIS DAN TARIF**. ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK.

2. **Persyaratan Pelayanan** mendapatkan nilai tertinggi dari delapan unsur pelayanan. BRMP Tanaman palma memang berupaya untuk memudahkan prosedur dari pengguna layanan dalam memberikan pelayanan kepada seluruh stakeholder. Tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah mempertahankan nilai tersebut dengan melakukan evaluasi terikait dengan prosedur dalam memberikan pelayanan prima kepada semua stakeholder.

D. Penutup

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya di antaranya adalah Kewajaran Biaya. Perlu peningkatan Sosialisai terkait tarif yang berlaku untuk pelayanan publik. selaku penerima layanan (responden) dan meringkas standar operasional prosedur dari pelayanan sebagai upaya perbaikan prosedur pelayanan.