

2023

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II**



**BALAI PENERAPAN STANDARISASI INSTRUMEN
PERTANIAN (BPSIP) SULAWESI SELATAN**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sulawesi Selatan sebagai unit yang melaksanakan koordinasi, perumusan, penerapan, dan pemeliharaan, serta harmonisasi standar instrumen pertanian., Kementerian Pertanian, yang memiliki visi menjadi Pertanian yang maju, mandiri dan modern untuk terwujudnya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

Sebagai unit pelaksana teknis di daerah, BPSIP Sulawesi Selatan diharapkan dapat berperan sebagai jembatan teknologi yang dihasilkan oleh Balai Penelitian Komoditas untuk direayasa sesuai kondisi setempat juga dikembangkan menjadi salah satu pusat sumber data dan informasi pertanian yang berkaitan dengan sumberdaya alam, sumberdaya manusia, keadaan agroekologi dan agroekonomi daerah, serta sumberdaya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Dengan demikian BPSIP Sulawesi Selatan berperan penting untuk memberikan masukan kepada pemerintah daerah sebagai bahan perencanaan dan pengelolaan pembangunan pertanian regional.

Dalam mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut BPSIP Sulsel sebagai unit pelayanan publik memiliki beberapa jasa layanan teknis diantaranya : Kebun Percobaan (KP) Gowa, KP Jeneponto, KP Mariri, KP Bone Bone, Laboratorium Tanah Maros dan Perpustakaan Digital dalam melayani masyarakat, yang tentunya dalam pelaksanaannya di masyarakat masih ditemui beberapa kendala-kendala sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang muncul, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Mengingat fungsi utama BPSIP sebagai jasa layanan kepada masyarakat, maka BPSIP sebagai aparat pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memenuhi aturan-aturan atau etika dan/atau unsur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik.

Sebagaimana dikatakan oleh Webadmin PNKra, (2019) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (webadmin PNKra, 2019).

Selanjutnya berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional

(PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kementerian Pertanian dalam hal ini BPTP Sulsel adalah menindak lanjutinya dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Pertanian).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Penerapan Standarisasi Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan publik yang dilakukan oleh BPSIP Sul-Sel

1.2. Tujuan

Untuk menganalisis dan mengetahui tingkat Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja jasa pelayanan publik Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sulawesi Selatan kepada masyarakat.

1.3. Manfaat

1. Diketahui kinerja pelayanan Balai Penerapan Standarisasi Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan.
2. Diketuainya unsur-unsur pelayanan yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik tersebut. Hal ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan ke depan bagi BPSIP Sulsel agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada publik/masyarakat.

1.3 Metode

Pengumpulan/pengambilan data Responden dilakukan dengan cara acak, dipilih secara acak.

Adapun Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna jasa layanan pada unit pelayanan BPSIP Sul-Sel. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih sebanyak 115 responden. Selanjutnya data ditabulasi dengan menggunakan rumus yang sudah ditetapkan.

1.4 Tim

Tim pelaksana kegiatan Survey kepuasan Masyarakat terdiri dari:

Pengarah : Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan

Pelaksana : Kepala Seksi Kerjasama dan Pelayanan BPSIP Sulawesi Selatan

1.5 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Pengumpulan data dilakukan di BPSIP Sulawesi Selatan, bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2023.

II. ANALISIS

2.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Berdasarkan hasil yang diperoleh, Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 47 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1106. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	400
U2	Prosedur	406
U3	Waktu Pelayanan	420
U4	Biaya/Tarif	433
U5	Produk Layanan	420
U6	Kompetensi Pelaksana	429
U7	Prilaku Pelaksana	432
U8	Sarana dan Prasarana	428
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	458

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,478 \times 0,1106) + (3,530 \times 0,1106) + (3,652 \times 0,1106) + (3,765 \times 0,1106) + (3,652 \times 0,1106) + (3,730 \times 0,1106) + (3,757 \times 0,1106) + (3,722 \times 0,1106) + (3,983 \times 0,1106) = 3,680$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai IKM setelah Dikonversi = $3,631 \times 25 = \mathbf{91,9903}$

b) Mutu pelayanan = **Sangat Baik**

c) Kinerja Unit Pelayanan = **A**

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja UKPP (y)
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	3,532 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,532-4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu:

1. Biaya/Tarif
2. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Penanganan pengaduan pengguna layanan menjadi unsur dengan nilai tertinggi, hal ini karena BPSIP Sul-Sel dalam penanganan pengaduan pengguna layanan memiliki kinerja sangat memuaskan, hal ini didukung oleh system yang diterapkan oleh BPSIP Sul-Sel, dimana pengguna layanan membutuhkan akses komunikasi seperti kontak pegawai pelayanan yang mudah dihubungi dan pengaduan pelayanan publik dengan didukung kotak pengaduan, kontak telekomunikasi dan akses email. Di BPSIP Sul-Sel seluruh pengaduan mengenai pelayanan publik segera direspon dan ditindaklanjuti.

Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala Balai segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada Kepala Balai. Selain itu perilaku pelaksana juga memiliki perilaku yang cermat serta santun, bersikap ramah sehingga publik menganggap nyaman, tegas, tangguh, beserta tidak menyampaikan pendapat yang berlarut-larut. Kemudian bebas dalam meraih langkah yang benar guna mengatasi efek kebutuhan tak menyelewengkan fasilitas pelayanan umum beserta menyampaikan informasi yang invalid. Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu lebih ditingkatkan antara lain:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Sarana dan Prasarana.

III. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan publik BPSIP Sul-Sel berada pada kategori Sangat Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 88,31 – 100. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 91,9903
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,680. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik BPSIP Sulawesi Selatan **Sangat Baik**.

4.2 Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas persyaratan pelayanan agar menunjang pelayanan publik
2. Perlu melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten
3. Diperlukan upaya untuk lebih meningkatkan lagi unsur pelayanan public dengan memperbaiki jasa layanan adminsitarsi dan juga menggunakan konsep layanan prima, agar konsumen dalam hal ini masyarakat mendapatkan pelayanan yang sangat memuaskan

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENERAPAN STANDARISASI INSTRUMEN PERTANIAN
(BPSIP) SULAWESI SELATAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
Bulan Juli s/d Desember 2023**

NILAI IKM

Layanan Informasi Hasil Penelitian/
Pengkajian, Perpustakaan, Lab Tanah
Maros dan Bimbingan PKL, Magang Siswa
dan Mahasiswa

91,9903

RESPONDEN

Jumlah : 115 Orang
Jenis Kelamin : L = 56 Orang
P = 59 Orang
Pendidikan : SMA = 84 Orang
S1 = 18 Orang
S2 = 13 Orang
Periode Survei : Juli – Desember 2023