

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
BPSIP SULAWESI UTARA
SEMESTER I TAHUN 2024**



BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sulawesi Utara mempunyai tugas melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi. Dalam melaksanakan penerapan dan diseminasi, BPSIP Sulawesi Utara menyediakan layanan yang dapat digunakan oleh publik. Layanan yang disediakan oleh BPSIP Sulawesi Utara berupa: layanan pengujian penerapan standar instrumen pertanian (Bimtek), layanan pendampingan standar instrumen pertanian spesifik lokasi, layanan pengelolaan instrumen hasil standarisasi pertanian spesifik lokasi, layanan magang siswa dan mahasiswa, serta layanan perpustakaan.

Sebagai Lembaga yang menyediakan layanan publik, masih dijumpai beberapa kelemahan/kekurangan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Mengingat fungsi BPSIP adalah melayani masyarakat terutama petani, maka BPSIP Sulawesi Utara perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan.

Data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh BPSIP Sulawesi Utara, digunakan pedoman umum sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 telah disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat serta dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi BPSIP Sulawesi Utara sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Laporan yang disusun ini berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Utara pada semester I Tahun 2024

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan yang telah ditentukan oleh Kementerian Negara Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Badan Pusat Statistik. Kuesioner SKM disebarikan kepada mitra kerja, petani dan stakeholders yang terkait dengan BPSIP Sulawesi Utara, serta menjaring tanggapan mereka sebagai penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Utara. Hasil penjangangan tersebut

dikompilasi kemudian direkapitulasi sebagai IKM agar diketahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan BPSIP Sulawesi Utara.

1.3. Dasar Hukum

Survey Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik

1.4. Metode

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat adalah dengan melakukan jajak pendapat dengan perangkat kuesioner yang terstruktur.

1.5. Manfaat pengukuran SKM

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BPSIP Sulawesi Utara secara periodik;
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan BPSIP Sulawesi Utara;
5. Memacu persaingan positif antar unit kerja di lingkungan BPSIP Sulawesi Utara dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.6. Istilah Dalam Survei Kepuasan Masyarakat

1. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang 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.
2. 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.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah 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.

4. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.7. Unsur Pelayanan, Responden, dan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan UKPP

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan; Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
8. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan adalah, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. suatu hal yang akan dilakukan BPSIP Sulawesi Utara ketika adanya keluhan dari pelanggan yang merasa tidak puas akan layanan BPSIP Sulawesi Utara sebagai penyedia jasa atau setelah terjadinya suatu kegagalan layanan.
9. Sarana prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

1.8. Pelaksanaan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Pengumpulan data untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pengisian kuesioner
Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 (dua) cara sebagai berikut:
 - Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
 - Mengirim kuesioner kepada stakeholder menggunakan link (g-form) yang sudah disediakan.
3. Metode analisis Metode yang digunakan dalam pengukuran menggunakan skala likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket).

II. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Presepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Penilaian} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	
1	1.00 – 2.59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.05	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3.06 – 3.53	76,61-88,30	B	Baik
4	3.54 – 4.00	88,31-100	A	Sangat Baik

PENGOLAHAN DATA SURVEY

Pengolahan dengan computer. Entry data dan penghitungan indek dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

Pengolahan secara manual:

1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir

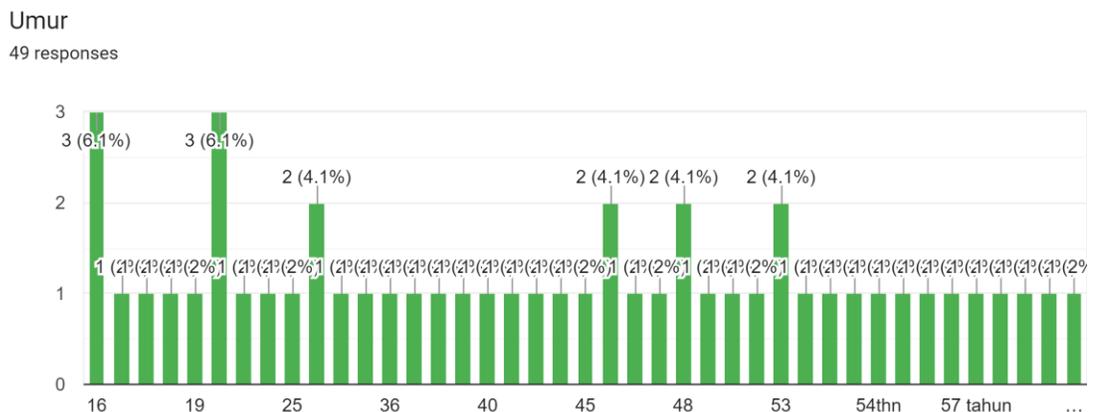
mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)

2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indek unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - Nilai indek pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata- rata tertimbang.
 - Pengujian kualitas data

3. HASIL SURVEY

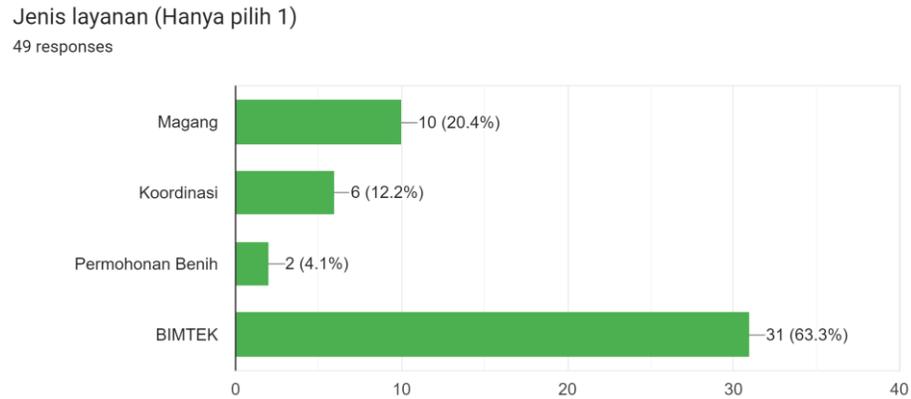
Berdasarkan selang umur responden penerima layanan BPSIP Sulawesi Utara berada pada umur 16 – 59 tahun. Usia 16 tahun merupakan responden termuda yang menerima layanan magang. Jumlah responden penerima layanan magang sebanyak 10 orang (20.4%) terdiri dari siswa SMK Pertanian dan Mahasiswa.

Gambar 1. Sebaran Umur Responden Penerima Layanan BPSIP Sulawesi Utara



BPSIP Sulawesi Utara, sebagai salah satu lembaga yang menyediakan layanan jasa, di tahun 2024 melayani masyarakat pengguna dalam hal layanan: Bimtek, magang, diseminasi benih, serta penyedia informasi. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 49 orang responden, Jumlah penerima layanan terbanyak adalah Bimtek dengan jumlah persentase sebesar 63.3%.

Gambar 2. Jenis Layanan yang diterima oleh masyarakat



Hasil pengolahan data IKM pada semester I Tahun 2024 di BPSIP Sulawesi Utara dari 49 responden seperti disajikan dalam Tabel 2 .

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai IKM
U1	Persyaratan	3,20	80.10
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,10	77.55
U3	Waktu penyelesaian	3,06	76.53
U4	Biaya Tarif	3.71	92.86
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,27	81.63
U6	Kompetensi pelaksana	3,41	85.20
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	83.16
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,37	84.18
U9	Sarana dan Prasarana	3,84	95.92
	Rata2 NTR Tertimbang	3.37	84.13

Nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan survey yang dilakukan selama bulan Januari sampai Juni 2024 (Semester I Tahun 2024) adalah sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi sebesar 84.13
2. Mutu pelayanan pada semester I tahun 2024 adalah 3.37
3. Kinerja unit pelayanan masuk pada kategori Baik

Prioritas Peningkatan Mutu Pelayanan

Secara umum dari 9 kriteria pengukuran kepuasan masyarakat nilai yang terendah adalah 3,06 yakni unsur waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian terkait administrasi yang wajib dipenuhi oleh pengguna layanan seperti misalnya membawa KTP, kejelasan status anggota kelompok, yang harus ditandatangani oleh Koordinator BPP maupun kepala desa. Hal ini berpengaruh terhadap penyelesaian seluruh proses layanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai tertinggi 3.84 yakni unsur sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang ada di BPSIP Sulawesi Utara menurut persepsi penerima layanan sangat baik.

Untuk perbaikan mutu pelayanan di BPSIP Sulawesi Utara, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu waktu penyelesaian nilai 3.06 serta sistem, mekanisme, dan prosedur, dengan jumlah nilai 3.10. Meskipun kedua unsur ini sudah termasuk pada kategori Mutu Pelayanan Baik (B), namun kedua unsur ini sangat penting untuk diperbaiki/ditingkatkan. Demikian pula unsur harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Hasil data survei di atas menunjukkan bahwa pengguna layanan BPSIP Sulawesi Utara mempunyai harapan untuk dilayani dengan cepat dan baik di lingkungan kerja yang nyaman, agar tidak boros waktu sehingga dibutuhkan personil yang dapat memahami prosedur pelayanan di bidangnya masing-masing karena hanya dengan pelayanan prima yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan prima harus ditunjang oleh jumlah ketersediaan sdm dan sarana prasarana yang memadai dan berkualitas, mempunyai visi yang jauh ke depan. Ada 3 konsep dasar pelayanan prima yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu :

a) Konsep sikap (*attitude*)

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap organisasi BPSIP Sulawesi Utara. Karyawan akan mewakili citra BPSIP Sulawesi Utara baik langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai BPSIP dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

1. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
2. Memiliki pengabdian besar terhadap pekerjaan
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik organisasi BPSIP Sulawesi Utara
4. Sikap pelayanan prima adalah: "benar atau salah tetap perusahaan saya" (*Right or wrong is my corporate*)

b) Konsep perhatian (*Attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat segera dilayani dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan

merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah :

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan
3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah
5. Memprioritaskan kepentingan pelanggan

c) Konsep Tindakan (*action*)

Pada konsep tindakan, pelanggan menunjukkan pilihan. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi kerjasama. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah:

1. Segera mencatat pesanan pelanggan
2. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan
4. Mengucapkan terima kasih diiringi harapan akan kembali lagi.

Diharapkan dengan menerapkan konsep yang sederhana tersebut di atas maka akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan BPSIP Sulawesi Utara baik internal dan eksternal. Hal-hal yang harus dibudayakan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah Senyum, Salam, Sapa, Sambut dan Ramah (4SR).

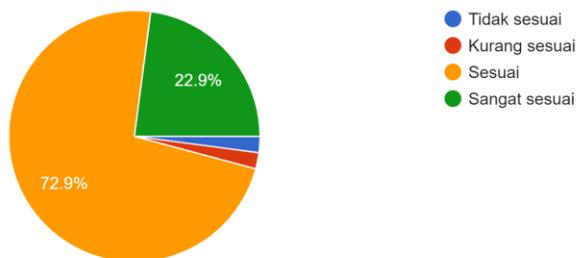
PENUTUP

Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Semester I tahun 2024 (periode survei Januari s/d Juni 2024) terhadap layanan BPSIP Sulawesi Utara dengan jumlah responden sebanyak 49 orang sebesar 84.13, dengan hasil mutu pelayanan sebesar 3.37, dan nilai kinerja unit Pelayanan masuk pada kategori Baik. Diharapkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini menjadi bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan public di BPSIP Sulawesi Utara dan sebagai gambaran kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan di BPSIP Sulawesi Utara.

LAMPIRAN

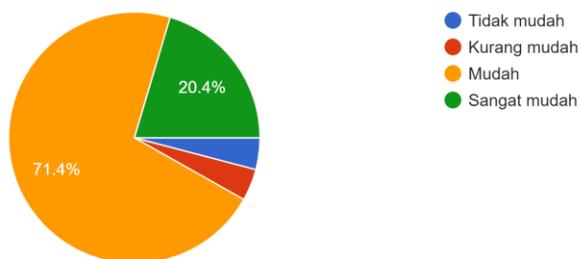
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

48 responses



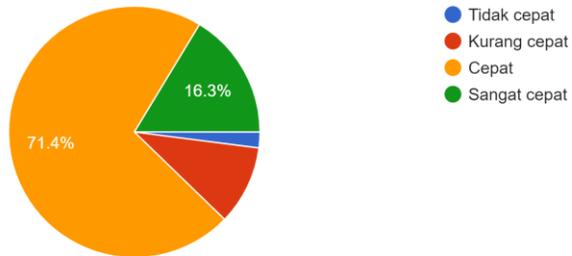
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

49 responses



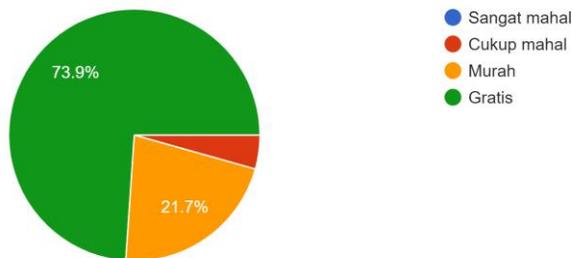
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

49 responses



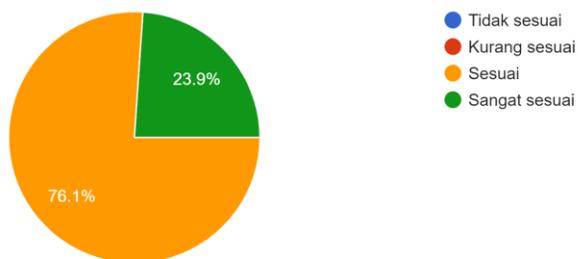
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan

46 responses



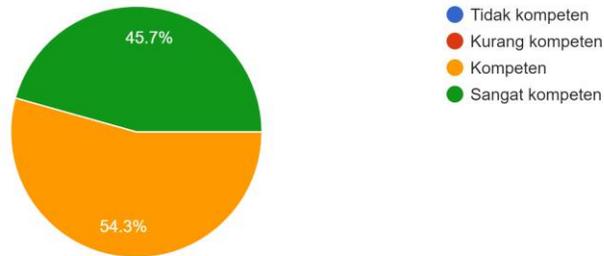
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

46 responses



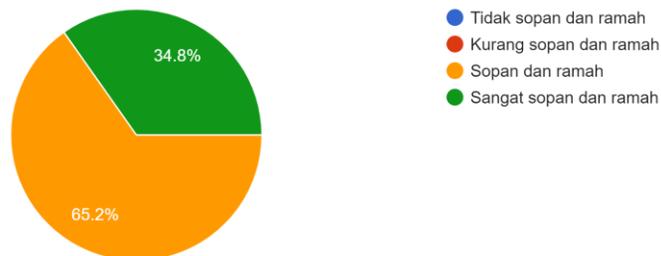
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

46 responses



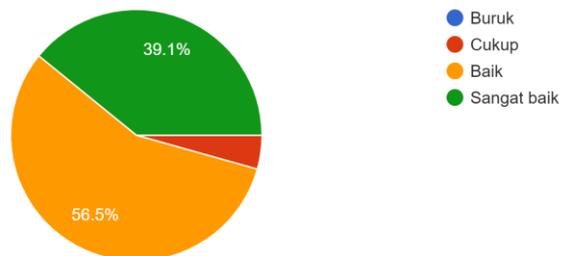
7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

46 responses



8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

46 responses



9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

46 responses

