

LAPORAN
HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) SEMESTER I
TAHUN 2021
BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR



BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2021

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 Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian No. 65/Permentan/OT.140/10/2011, tanggal 12 Oktober 2011, secara struktural Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar merupakan unit pelaksana teknis (UPT) penelitian eselon III A di bawah Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan, Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, Kementerian Pertanian. Mempunyai tugas melaksanakan penelitian tanaman industri dan penyegar (karet, kakao, kemiri sayur, kopi, kola, iles-iles, teh, tamarin, makadamia, melinjo, jarak pagar, kemiri sunan, dan penelitian bahan bakar minyak nabati (biofuel) sedangkan fungsinya adalah :

- Pelaksanaan penelitian genetika, pemuliaan, perbenihan, dan pemanfaatan plasma nutfah tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan penelitian morfologi, ekofisiologi, entomologi dan fitopatologi tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan penelitian komponen teknologi sistem dan usaha agribisnis tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan penelitian penanganan hasil tanaman industri dan penyegar;
- Pemberian pelayanan teknis penelitian tanaman industri dan penyegar;
- Penyiapan kerjasama, informasi, dokumentasi, serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil penelitian tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

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 Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

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 Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

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 Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar 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 Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar;
- 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)

2. Penilaian Unsur Pelayanan

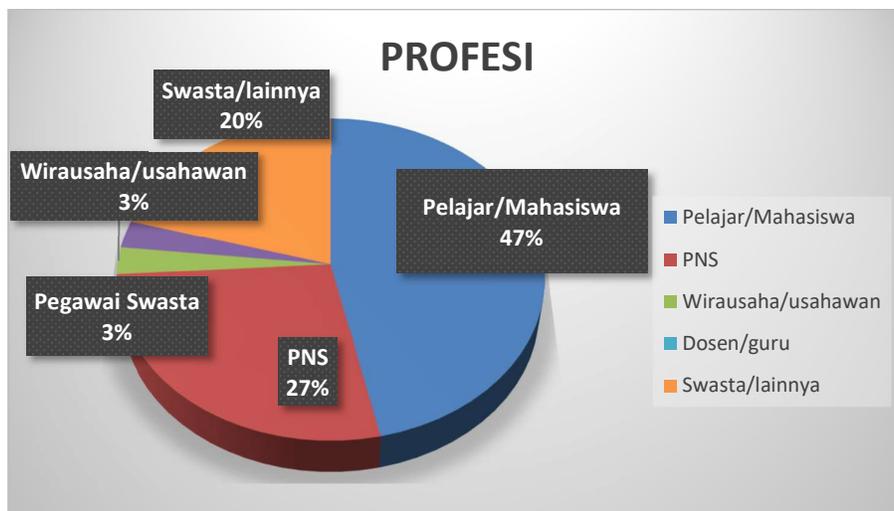
- Diberi nilai 1 (tidak mudah)
- Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- Diberi nilai 3 (mudah)
- Diberi nilai 4 (sangat mudah)

3. Responden

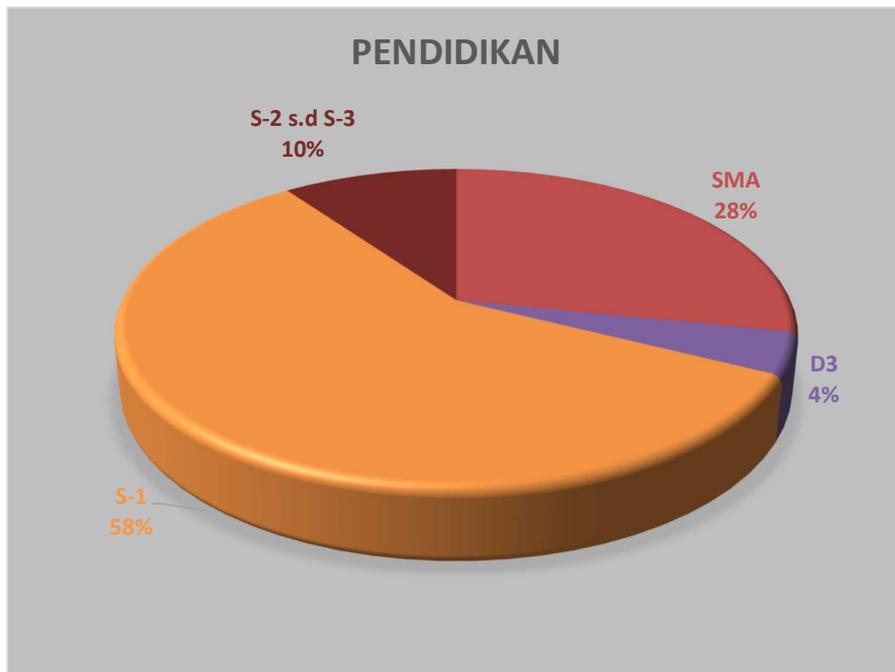
Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Balittri pada periode semester I tahun 2021 yaitu sebanyak 73 orang yang terdiri dari : 20 orang PNS, 34 orang Mahasiswa/Pelajar, 2 orang Wirausaha, 2 orang Pegawai Swasta, dan 15 orang Swasta/lainnya.

Responden	Jumlah	Persen
Pelajar/Mahasiswa	34	47
PNS	20	27
Wirausaha/usahawan	2	3
Pegawai Swasta	2	3
Swasta/lainnya	15	21
Total	73	100

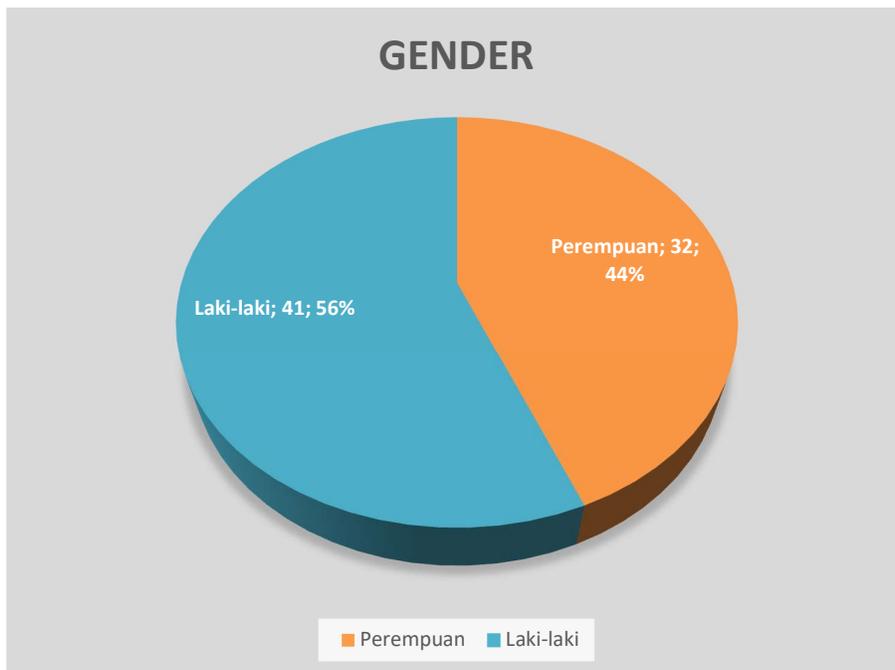
Grafik Responden Berdasarkan Profesi



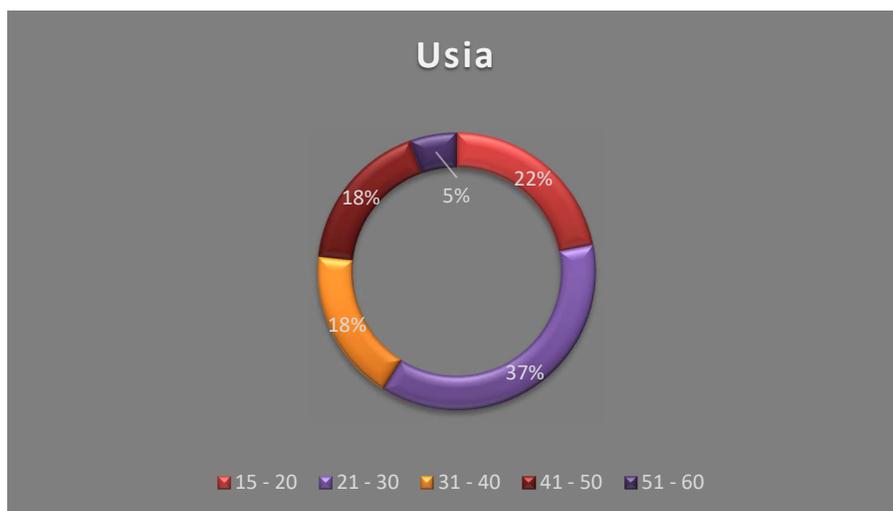
Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik Responden Berdasarkan Gender



Grafik Responden Berdasar Usia



C. Analisis Data SKM

1. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar 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 2021, 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 Industri dan Penyegar adalah **BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **86,91**

Detail tentang laporan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar adalah :

**NILAI SKM
BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR
SEMESTER I (JANUARI - JUNI) TAHUN 2021
MENURUT UNSUR PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI SKM
1	Persyaratan	3,34	0,37	83,56
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	0,38	86,30
3	Waktu Penyelesaian	3,30	0,37	82,53
4	Biaya/Tarif	3,44	0,38	85,96
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	0,37	83,22
6	Kompetensi Pelaksana	3,42	0,38	85,62
7	Perilaku Pelaksana	3,67	0,41	91,78
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	0,42	94,52
9	Sarana dan Prasarana	3,55	0,39	88,70
	JUMLAH		3,48	

- | | |
|----------------------------------------|--------------|
| a. Nilai SKM Semester I TA.2021 | 86,91 |
| b. Mutu pelayanan | B |
| c. Kinerja unit pelayanan | Baik |

D. Penutup

- Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya di antaranya adalah waktu penyelesaian.
- Perlu peningkatan bagi petugas layanan dalam mensosialisasikan pelayanan publik selaku penerima layanan (responden) sebagai upaya perbaikan prosedur pelayanan.