

LAPORAN
HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I
TAHUN 2024

BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN INDUSTRI DAN
PENYEGAR



BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN INDUSTRI DAN
PENYEGAR
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
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 Industri dan Penyegar berdasarkan Surat Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yang merupakan unit pelaksana teknis (UPT) eselon III A di bawah Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian. Mempunyai tugas melaksanakan pengujian standar instrumen tanaman industri dan penyegar (karet, kakao, kemiri sayur, kopi, kola, iles-iles, teh, tamarin, makadamia, melinjo, jarak pagar, kemiri sunan, dan bahan bakar minyak nabati (biofuel) sedangkan fungsinya adalah :

- Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran pengujian standar instrumen tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan pengujian standar instrumen tanaman industri dan penyegar;
- Pengelolaan produk instrument hasil standardisasi tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standardisasi instrumen tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrumen tanaman industri dan penyegar;
- Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSI tanaman industri dan penyegar.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan publik diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparaturnya 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 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 Pengujian Standar Instrumen 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 Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Balai Pengujian Standar Instrumen 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 Pengujian Standar Instrumen 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)

3. Responden

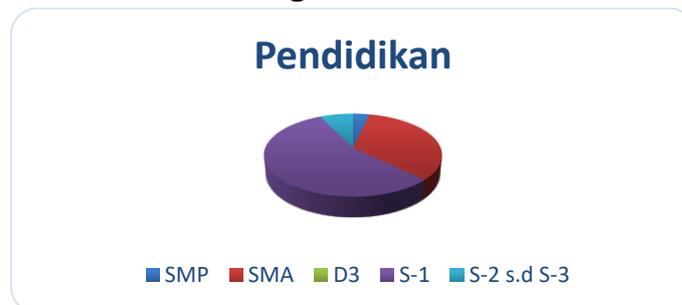
Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari BPSI TRI pada periode Triwulan I tahun 2024 yaitu sebanyak 83 orang yang terdiri dari : 5 orang PNS/TNI/POLRI, 76 orang Mahasiswa/Pelajar dan 2 orang Swasta/lainnya.

Responden	Jumlah	Persen
Pelajar/Mahasiswa	76	92
PNS/TNI/POLRI	5	6
Wirausaha/usahawan	0	0
Swasta/lainnya	2	2
Total	83	100

Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan



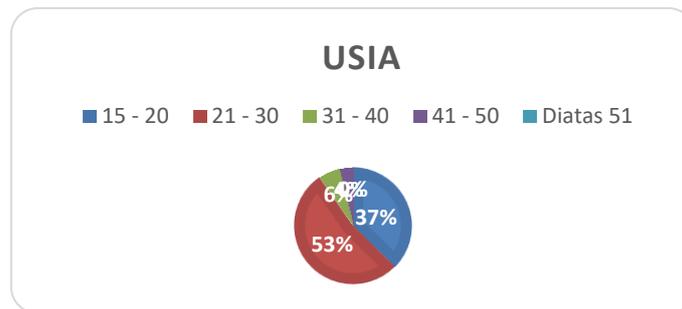
Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik Responden Berdasar Usia



C. Analisis Data SKM

1. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Balai Pengujian Standar Instrumen 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. 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 Industri dan Penyegar adalah **BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,49**.

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

NILAI SKM

**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN INDUSTRI DAN
PENYEGAR
TRIWULAN I (OKTOBER-DESEMBER) TAHUN 2024
MENURUT UNSUR PELAYANAN**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI SKM
1	Persyaratan	3,47	0,38	86,75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	0,39	87,35
3	Waktu Penyelesaian	3,34	0,36	83,43
4	Biaya/Tarif	3,39	0,41	84,64
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	0,39	84,64
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	0,40	87,05
7	Perilaku Pelaksana	3,54	0,42	88,55
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	0,44	95,18
9	Sarana dan Prasarana	3,48	0,41	87,05
	JUMLAH	3,49	0,40	87,18

- Nilai SKM Triwulan I**
- a. **TA.2024** **87,18**
 - b. **Mutu pelayanan** **B**
 - c. **Kinerja unit pelayanan** **Baik**

D. Tindak lanjut

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan pelatihan pada Triwulan I Tahun 2024, pada BPSI Tanaman Industri dan Penyegar diketahui bahwa unsur Waktu Penyelesaian memiliki penilaian terendah sebesar 3,34.

Kecepatan penyelesaian cenderung lebih lama karena sumber daya manusia terbatas, adanya prosedur pelayanan yang berjenjang dan koordinasi antar kegiatan.

E. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Triwulan I Tahun 2024

No	Unsur pelayanan	Rencana Tindak lanjut	Implementasi
1	Waktu Penyelesaian	Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, serta mengedepankan profesionalisme	<ul style="list-style-type: none">• Publikasi informasi pelayanan pada website, LMS, dan media sosial.• Peningkatan kapasitas dari tim Pelayanan agar dapat bekerja maksimal.

F. Penutup

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