

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)  
JANUARI-JUNI TAHUN 2024**



**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH BALAI  
BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2024**

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembangunan pertanian memerlukan sebuah standar instrument pertanian demi menjamin mutu dari proses dan produk hasil pertanian. Balai Penerapan Standar Instrument Pertanian (BPSIP) Kalimantan Tengah lahir melalui Peraturan Menteri Pertanian No. 13 Tahun 2024 yang memiliki tugas melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrument pertanian spesifik lokasi.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran penerapan dan diseminasi standar instrument pertanian spesifik lokasi.
2. Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi.
3. Pelaksanaan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi.
4. Pelaksanaan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian.
5. Pelaksanaan penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi.
6. Pelaksanaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi.
7. Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi.
8. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi, dan
9. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSIP.

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 Progam 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 SKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mendapatkan hasil evaluasi yang dapat dipercaya perlu adanya prinsip- Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.

## **B. 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 Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah.

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 Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah.

## **C. Sasaran dan Ruang Lingkup**

Adapun sasaran dari penyusunan SKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan publik di Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah.

#### **D. Manfaat**

- a. Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah
- b. Penyelenggara pelayanan publik Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah
- c. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan dilakukan
- e. Mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- f. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
- g. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah.

## **II. Metode SKM**

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPSIP Kalimantan Tengah:

### **A. Instrumen SKM**

#### **Unsur – Unsur Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. 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.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. 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).

**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)

Metode pengolahan data berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 78/Permentan/Ot.140/8/2013 Tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian :

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan

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

yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

SKM	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	X	Nilai Penimbang
-----	---	---	-----------------

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

$\text{SKM UKPP} \times 25$
-----------------------------

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

### III. Hasil

#### 3.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

**Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I**

No.	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	3	3	4	1	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	2	3	3	3	3	3	4
18	4	3	3	3	3	4	4	4	3
19	4	3	3	3	3	4	4	4	3
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	3	3	4	4	4	3
24	3	4	3	3	3	4	3	4	3
25	3	4	3	3	3	3	4	4	3
26	4	4	3	3	3	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	3	3	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	4	3	2	4	3	3	3	4	3
36	3	3	3	3	3	3	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jlh. Nilai Per Unsur	144	136	133	145	137	145	146	149	142
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.69	3.49	3.41	3.72	3.51	3.72	3.74	3.82	3.64
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	0.4103	0.3875	0.3789	0.4131	0.3903	0.4131	0.4160	0.4245	0.4046
IKM Unit Pelayanan	90.9544	3.63818							
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							

**Tabel 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan BPSIP Kalimantan Tengah Semester I**

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3.69	92
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.49	87
3	Waktu Penyelesaian	3.41	85
4	Biaya/Tarif	3.72	93
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.51	87
6	Kompetensi Pelaksana	3.72	93
7	Perilaku Pelaksana	3.74	93
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.82	95
9	Sarana dan Prasarana	3.64	91
<b>Nilai Indeks Pelayanan</b>		<b>3.63</b>	
<b>Nilai IKM</b>		<b>90.95</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>	
<b>Kategori</b>		<b>Sangat Baik</b>	

Berdasarkan Tabel 1 dan 2 di atas terlihat bahwa dari 9 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik (A), akan tetapi ada 2 unsur yaitu (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan (U3) Waktu Penyelesaian Layanan.

Hasil nilai interval dari 9 indikator nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPSIP Kalimantan Tengah setelah dikonversikan adalah 90,95 dengan mutu pelayanan di BSIP Kalteng adalah A dengan kinerja unit pelayanan yang sangat baik. Sesuai dengan hasil perhitungan berikut:

Jlh. Nilai Per Unsur	144	136	133	145	137	145	146	149	142
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.69	3.49	3.41	3.72	3.51	3.72	3.74	3.82	3.64
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	0.4103	0.3875	0.3789	0.4131	0.3903	0.4131	0.4160	0.4245	0.4046
IKM Unit Pelayanan	90.9544	3.63818							
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							
Keterangan: Mutu Layanan Sangat Baik interval Mutu Pelayanan A: 81,26 – 100,00									

#### IV. HASIL TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM BPSIP Kalimantan Tengah menunjukkan hasil bahwa (U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan (U3) Waktu Penyelesaian Layanan yang nilainya lebih rendah dibandingkan ke-7 unsur lainnya. Hal ini yang menjadi fokus dalam perbaikan layanan dengan tetap mempertahankan kualitas layanan lainnya. Rencana tindak lanjut dalam peningkatan layanan sebagaimana yang telah dimaksudkan sebelumnya adalah:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Rencana Perbaikan

- a. Meningkatkan kompetensi petugas layanan untuk mensosialisasikan terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang lebih mudah diakses bagi pengguna layanan.
- b. Peningkatan kedisiplinan petugas layanan dalam menerapkan Standar Prosedur Operasional (SOP) pelayanan publik yang prima melalui pelatihan.
- c. Mensosialisasikan dan mendemonstrasikan penggunaan aplikasi layanan BPSIP Kalteng SIPENA (Sistem Informasi Pelayanan Eksternal) yang didalamnya memuat semua jenis permohonan dan mekanisme yang mudah di akses oleh pengguna yang dapat di unduh melalui PC maupun perangkat mobile.

2. Waktu Penyelesaian Layanan

- a. Petugas akan mensosialisasikan kepada pengguna layanan terkait standar penyelesaian permohonan informasi.
- b. Petugas akan menginformasikan terkait jam operasional pelayanan di BPSIP Kalteng secara online di media sosial maupun secara offline. Jam pelayanan yang diterapkan di BPSIP Kalimantan Tengah yaitu:

Senin-Kamis           (09.00-15.00 WIB)

Jumat                   (09.00-15.30 WIB)

Palangka Raya, Juli 2024

Kepala Balai,



Dr. Akhmad Hamdan, S.Pt., MP

NIP. 196902271991031004