

**LAPORAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
ATAS PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
MEKANISASI PERTANIAN  
SEMESTER 1, TAHUN 2023**

## **I. Pendahuluan**

Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan) sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP), dituntut untuk terus memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanannya, dan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang BBPSI Mektan selenggarakan, dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kementerian Pertanian telah menerbitkan Peraturan Menteri Pertanian No.: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Pertanian. Peraturan ini merupakan penyempurnaan dari Peraturan Menteri Pertanian No.: 78/Permentan/OT.140/8/2013.

Peraturan ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh UKPP (Unit Kerja Pelayanan Publik) lingkup Kementerian Pertanian baik itu keberhasilan ataupun kelemahan atau kekurangan dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan. Menggunakan Peraturan Menteri PANRB No.14 tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pertanian No.:19/Permentan/OT.080/4/2018 sebagai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur yaitu melalui metode penyebaran kuesioner kepada *stakeholder's* yang datang secara langsung ataupun tidak langsung menggunakan pelayanan BBPSI Mektan. Pada kuesioner terdapat 9 unsur pelayanan yang akan dinilai oleh para pengguna pelayanan dari eksternal BBPSI Mektan meliputi: **Layanan Diseminasi Informasi Teknologi dan Standard Instrumen Mekanisasi Pertanian** yang terdiri dari layanan informasi dan konsultasi, perpustakaan, kunjungan, PKL/magang/bimtek/pelatihan serta **Layanan Pengujian Alat dan Mesin Pertanian**.

## **II. Metodologi SKM**

Pelaksanaan kegiatan *Survey* SKM BBPSI Mektan dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan terbagi menjadi empat triwulan pada Tahun 2023. Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan

metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert* yang terdiri dari 9 unsur layanan. Responden ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan yang ada di BBPSI Mektan. Pengisian kuesioner dilakukan secara online, pengisian kuesioner melalui metode online ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan, menggunakan aplikasi layanan SKM *online* berbasis *google form* melalui : [https://bit.ly/SKM\\_ONLINE](https://bit.ly/SKM_ONLINE)



Gambar 1. Tampilan aplikasi *google form* layanan Survei Kepuasan Masyarakat

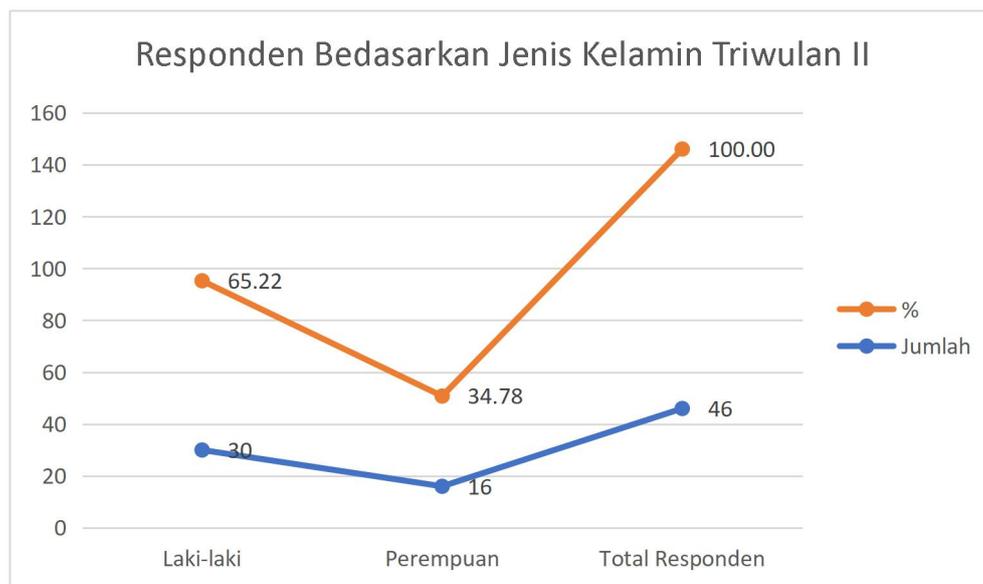
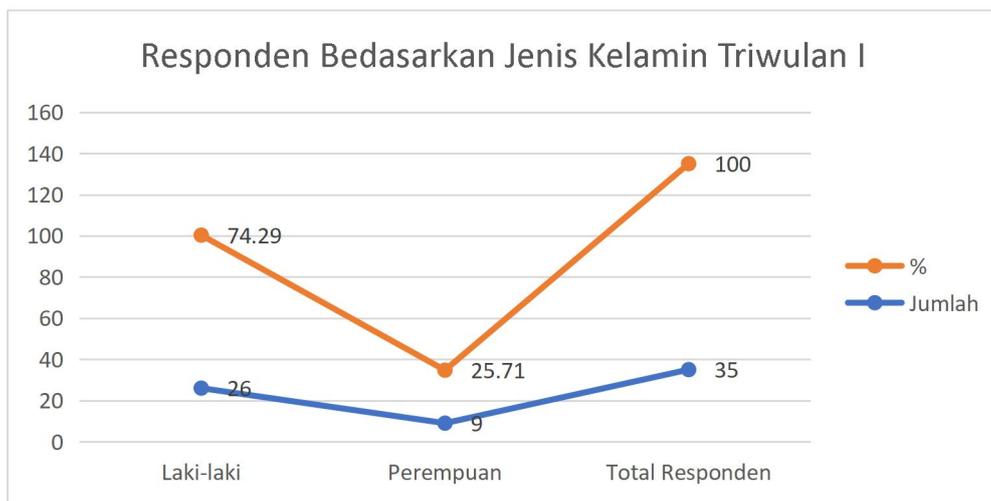
### III. Pengukuran dan Analisis Data SKM

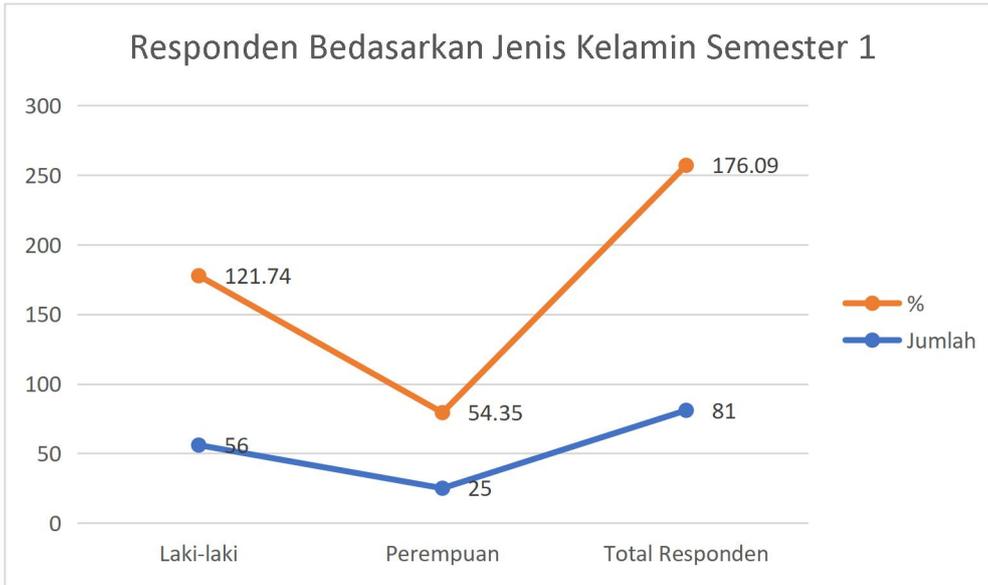
Pengukuran SKM BBPSI Mektan tahun 2023 dilakukan secara berkala Empat Triwulan, yaitu Triwulan 1 untuk bulan Januari - Maret 2023, Triwulan 2 bulan April - Juni 2023, Triwulan 3 bulan Juli - September 2023 dan Triwulan 4 bulan Oktober - Desember 2023, hasil pengukuran tersebut dapat disusun menjadi pengukuran berkala per Semester yaitu Semester I (Januari - Juni) 2023 dan Semester II (Juli-Desember) 2023. Nilai mutu pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pertanian No.: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Pertanian dan Peraturan Menteri PANRB No.14 tahun 2017 sebagai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Mutu Pelayanan

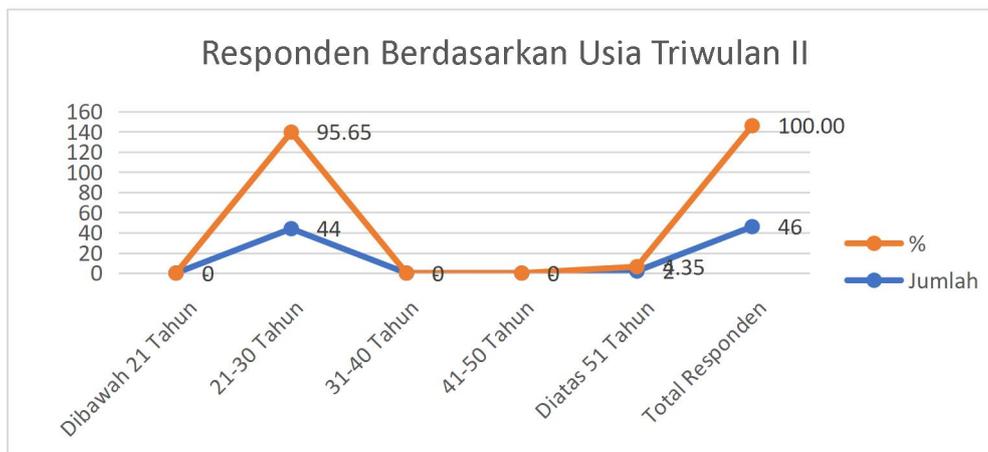
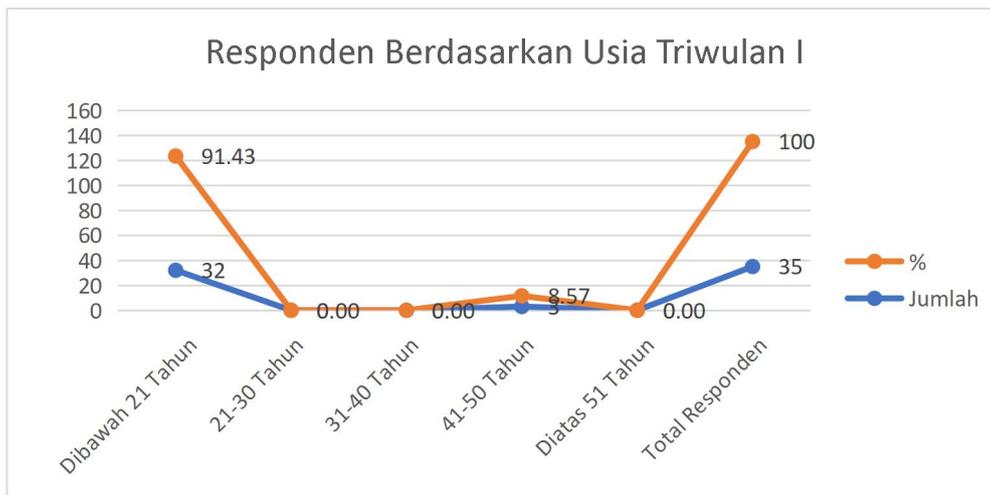
No	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,533 – 4,00	88,31 – 100	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

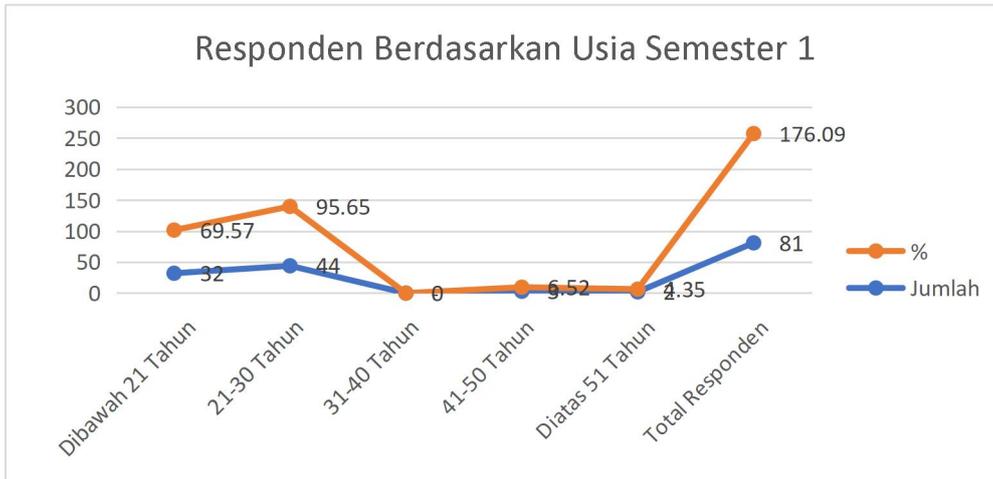
Jumlah responden pada semester 1 tahun 2022, dari bulan Januari – Juni 2022 ada sebanyak 81 responden pengguna layanan lingkup BBP Mektan. Data responden secara lengkap pada Semester 1 periode bulan Januari - Juni 2023 sebagai berikut:



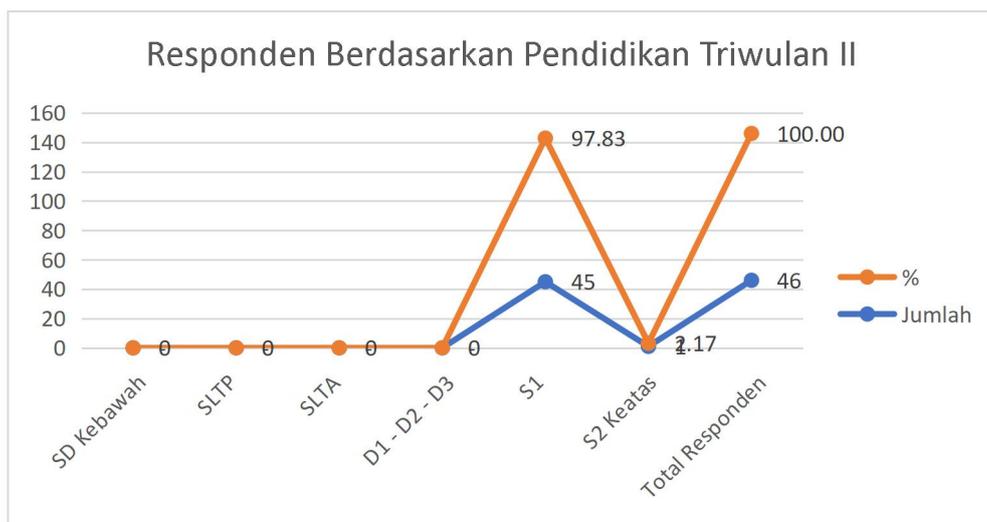
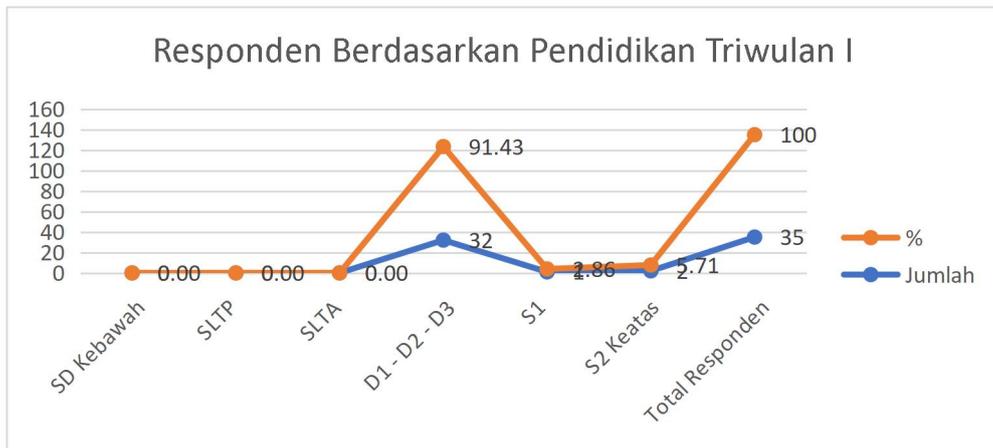


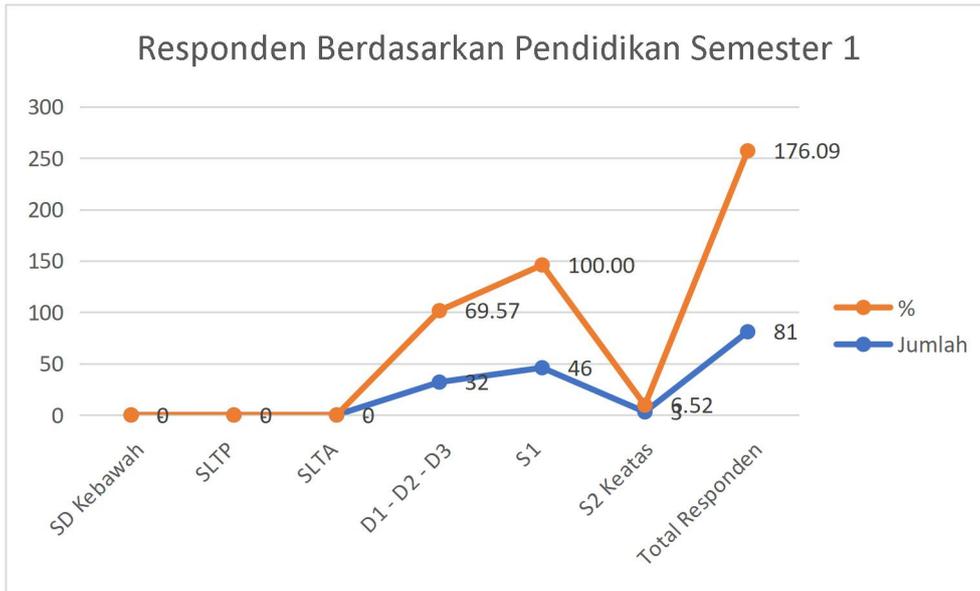
Grafik 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin semester 1 2023



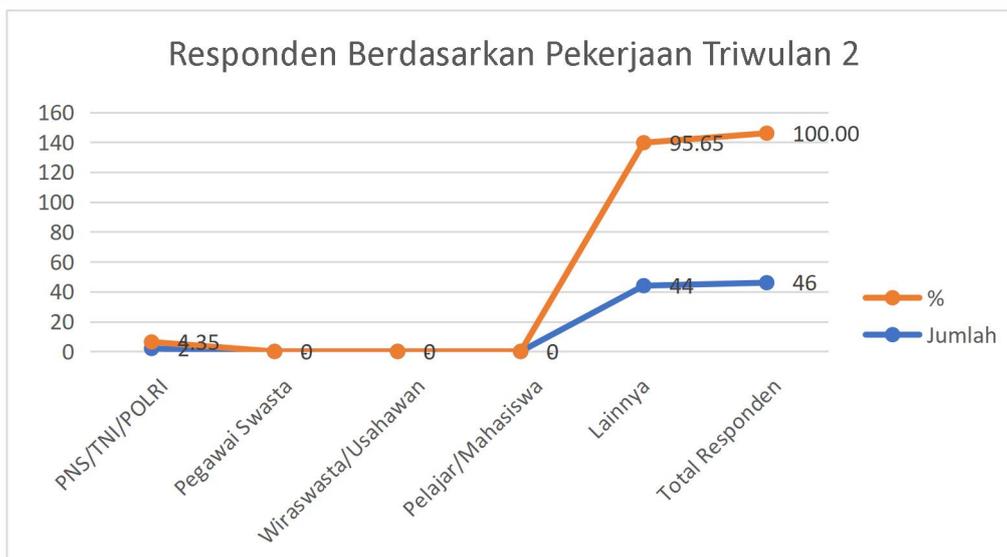
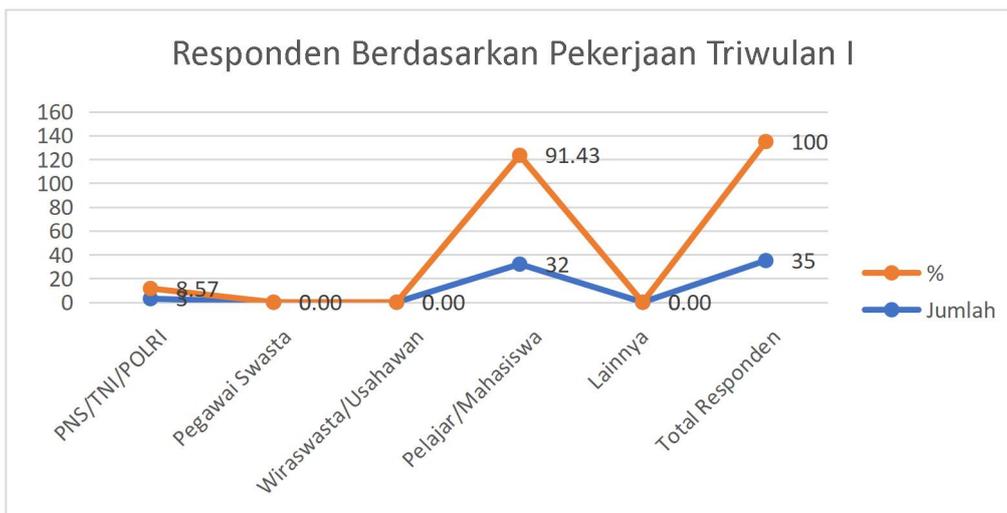


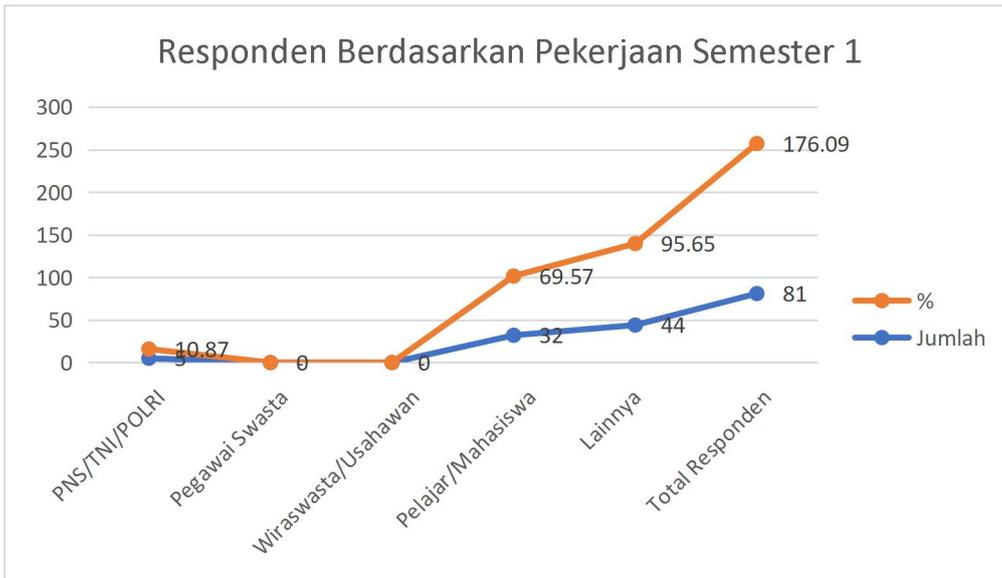
Grafik 2. Data responden berdasarkan usia semester 1 2023



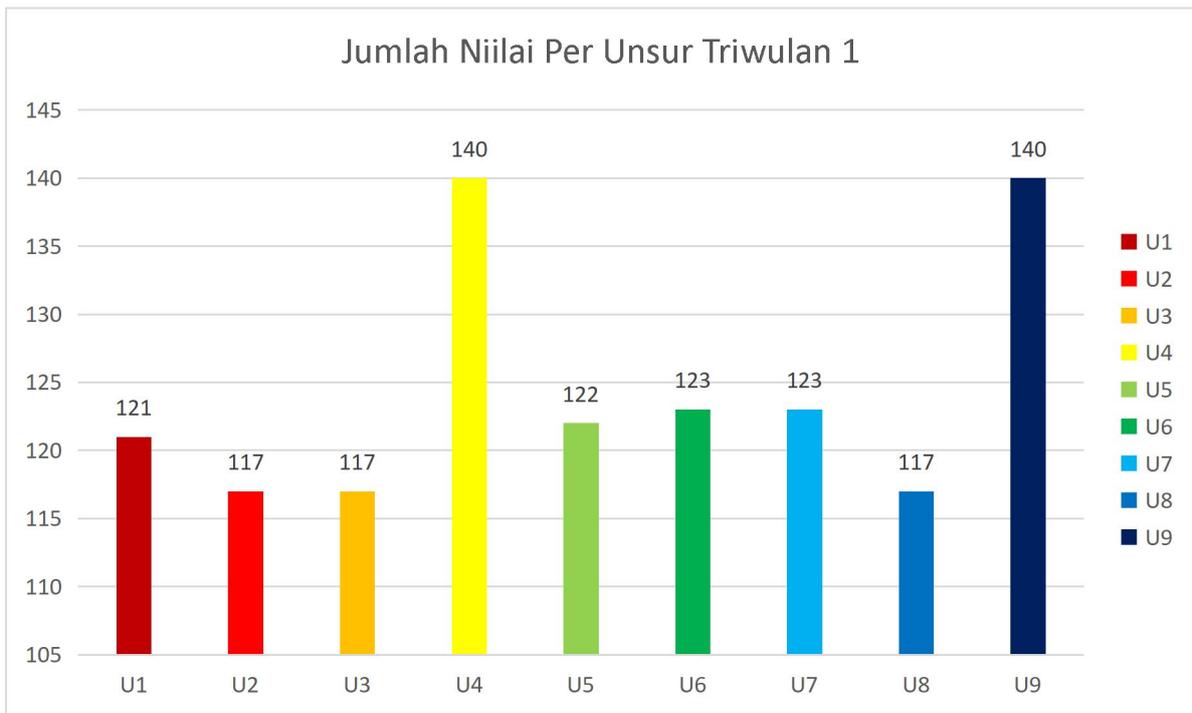


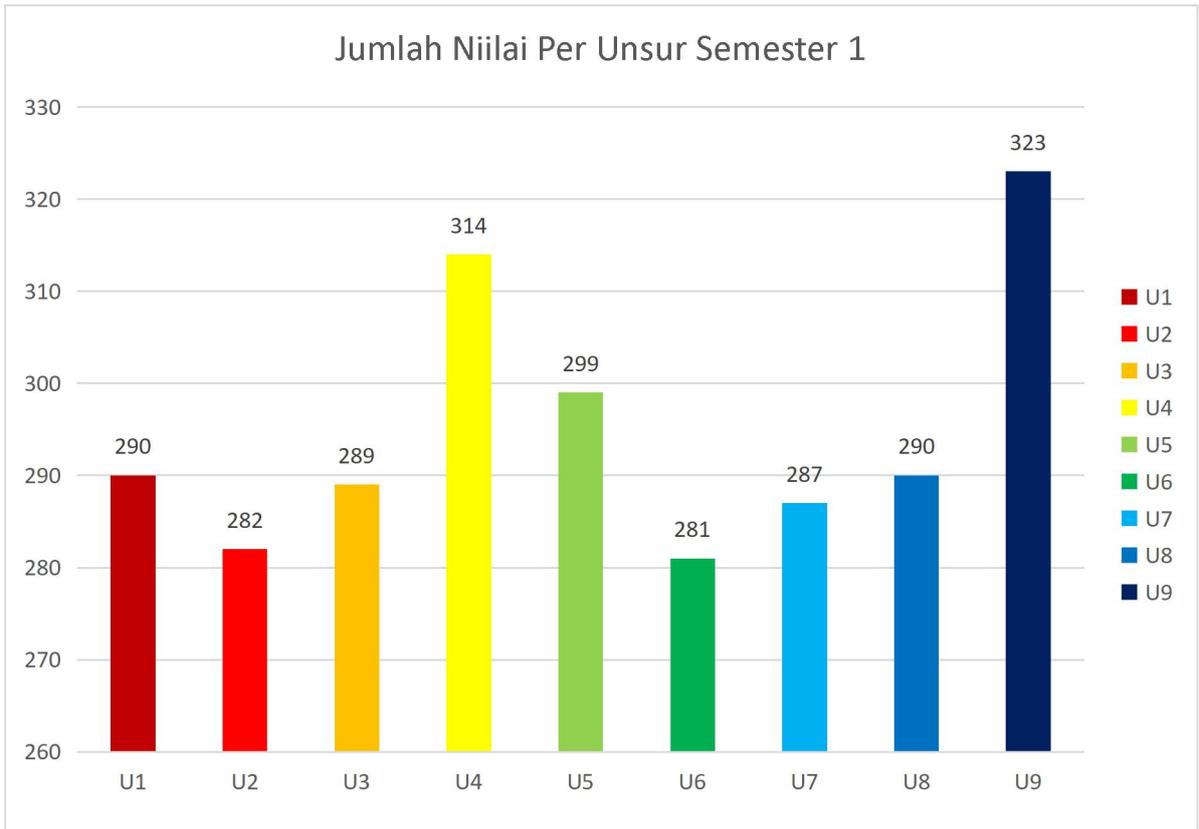
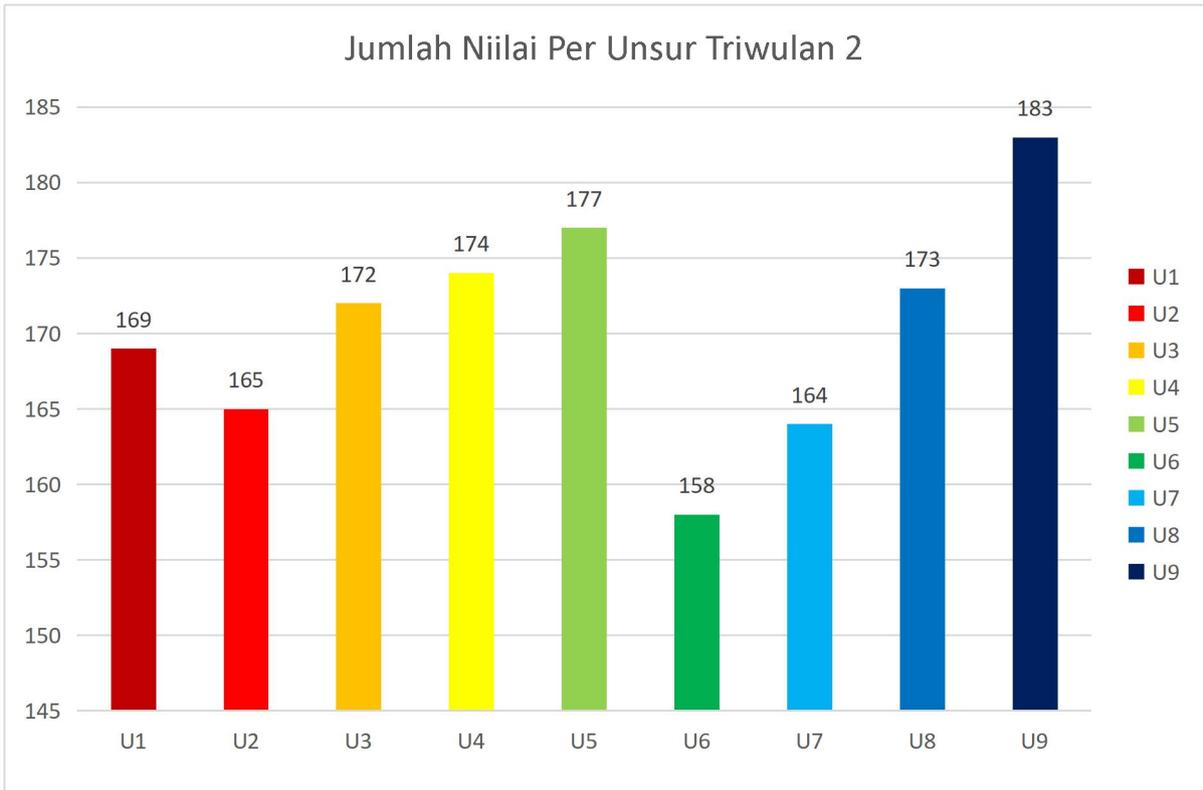
Grafik 3. Data responden berdasarkan pendidikan semester 1 2023





Grafik 4. Data responden berdasarkan pekerjaan semester 1 2023





Grafik 5. Jumlah nilai per unsur semester 1 2023

Hasil analisis perhitungan IKM terhadap kedua layanan (diseminasi dan pengujian alsintan) tersebut untuk Semester 2 tahun 2022 dibandingkan analisis perhitungan Semester 1 tahun 2023, hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil pengukuran per unsur layanan

Triwulan 1 tahun 2023 dan Triwulan 4 tahun 2022

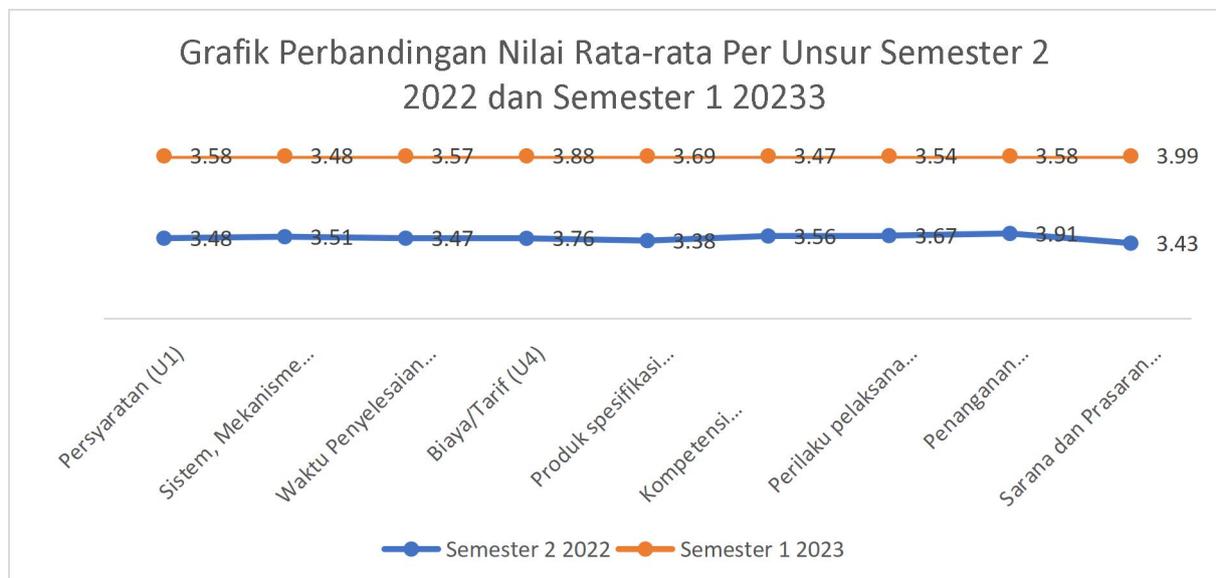
No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Triwulan 1 Tahun 2023		Triwulan 4 Tahun 2022	
1.	Persyaratan (U1)	3,46	<b>B</b>	3,63	<b>A</b>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,46	<b>B</b>	3,53	<b>A</b>
3.	Waktu Penyelesaian (U3)	3,46	<b>B</b>	3,64	<b>A</b>
4.	Biaya/Tarif (U4)	3,34	<b>B</b>	3,73	<b>A</b>
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,34	<b>B</b>	3,73	<b>A</b>
6.	Kompetensi pelaksana (U6)	4,00	<b>A</b>	3,77	<b>A</b>
7.	Perilaku pelaksana (U7)	3,49	<b>B</b>	3,76	<b>A</b>
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,51	<b>B</b>	3,73	<b>A</b>
9.	Sarana dan Prasarana (U9)	3,51	<b>B</b>	3,96	<b>A</b>
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,47</b>		<b>3,68</b>	
<b>Nilai Konversi</b>		<b>86,82</b>		<b>93,03</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>Baik</b>		<b>Sangat Baik</b>	

Triwulan 2 tahun 2023 dan Triwulan 1 tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Triwulan 2 Tahun 2023		Triwulan 1 Tahun 2023	
1.	Persyaratan (U1)	3,67	<b>A</b>	3,46	<b>B</b>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,59	<b>A</b>	3,46	<b>B</b>
3.	Waktu Penyelesaian (U3)	3,74	<b>A</b>	3,46	<b>B</b>
4.	Biaya/Tarif (U4)	3,78	<b>A</b>	3,34	<b>B</b>
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,85	<b>A</b>	3,34	<b>B</b>
6.	Kompetensi pelaksana (U6)	3,43	<b>B</b>	4,00	<b>A</b>
7.	Perilaku pelaksana (U7)	3,57	<b>A</b>	3,49	<b>B</b>
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,76	<b>A</b>	3,51	<b>B</b>
9.	Sarana dan Prasarana (U9)	3,98	<b>A</b>	3,51	<b>B</b>
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,67</b>		<b>3,47</b>	
<b>Nilai Konversi</b>		<b>91,77</b>		<b>86,82</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>Sangat Baik</b>		<b>Baik</b>	

Pengukuran per unsur layanan Triwulan 2 tahun 2023 dan Triwulan 1 tahun 2023 Semester 2 tahun 2021 dan Semester 1 tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 2 Tahun 2022		Semester 1 Tahun 2023	
1.	Persyaratan (U1)	3,48	<b>B</b>	3,58	<b>A</b>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,51	<b>B</b>	3,48	<b>B</b>
3.	Waktu Penyelesaian (U3)	3,47	<b>B</b>	3,57	<b>A</b>
4.	Biaya/Tarif (U4)	3,76	<b>A</b>	3,88	<b>A</b>
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,38	<b>B</b>	3,69	<b>A</b>
6.	Kompetensi pelaksana (U6)	3,56	<b>A</b>	3,47	<b>B</b>
7.	Perilaku pelaksana (U7)	3,67	<b>A</b>	3,54	<b>A</b>
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,91	<b>A</b>	3,58	<b>A</b>
9.	Sarana dan Prasarana (U9)	3,43	<b>B</b>	3,99	<b>A</b>
<b>Nilai Indeks Nilai Konversi Mutu Pelayanan</b>		<b>3,57</b>	<b>89,36</b>	<b>3,61</b>	<b>90,14</b>
		<b>A</b>		<b>A</b>	



Grafik 6. Grafik perbandingan nilai rata-rata per unsur IKM BBPSI Mektan pada Semester 2, 2022 dan Semester 1, 2023

Dari tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Semester 1 tahun 2023 di BBPSI Mektan secara keseluruhan mengalami kenaikan dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada semester 2 tahun 2022 dari 89,36 menjadi 90,14 dan masih dalam kategori **sangat baik**. Dari 9 unsur layanan, ada 1 unsur yang mengalami penurunan nilai, 4 unsur mendapat nilai sama dan 4 unsur layanan mengalami kenaikan nilai. Nilai 1 unsur yang turun jika dibandingkan dengan nilai unsur yang sama pada Semester 2 tahun 2022 tidak terlalu signifikan karena masih dalam kategori **sangat baik**.

Berdasarkan hasil analisis IKM, maka akan dilakukan evaluasi terhadap unsur layanan yang mengalami penurunan. Nilai yang mengalami penurunan pada Semester I tahun 2023 dibandingkan Semester 2 tahun 2022 ini pada unsur: Kompetensi pelaksana (U6).

Sedangkan 4 unsur layanan Semester 1 tahun 2023 yang mendapat nilai sama dengan 4 unsur layanan pada semester 2 tahun 2022 adalah: Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), Perilaku pelaksana (U7) dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Adapun unsur yang mengalami kenaikan masing-masing adalah: Persyaratan (U1), Waktu Penyelesaian (U3), Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan Sarana dan Prasarana (U9). Untuk unsur layanan terendah dan mengalami penurunan nilai pada semester 1 tahun 2023 ada pada unsur Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai **3.47**. Sedangkan nilai tertinggi untuk semester 1 tahun 2023 ini pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai **3.99**.

Berdasarkan evaluasi internal BBPSI Mektan, penyebab penurunan terhadap 1 unsur nilai yang mengalami penurunan dikarenakan nilai pada unsur Kompetensi pelaksana (U6), memang lebih rendah jika dibandingkan dengan nilai pada semester 2 tahun 2022, namun perbedaan nilai yang sebesar 0.09 lebih disebabkan dengan kurangnya pemahaman dan keterampilan pelaksana dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pada unsur yang mendapatkan nilai sama atau lebih rendah dibanding dengan nilai unsur yang mendapatkan nilai sama pada semester 2 tahun 2022 adalah pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), hal ini berkaitan dengan kurangnya penderasan informasi mengenai sistem, mekanisme atau prosedur pelayanan melalui berbagai media baik itu media cetak atau media online BBPSI Mektan.

#### **IV. Upaya Tindak Lanjut yang akan dilakukan**

Tindak lanjut dari hasil SKM tersebut, perlu dilakukan evaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan khususnya terhadap nilai pelayanan terendah dan yang mengalami

penurunan, dimana pada Semester I tahun 2023 ada 1 unsur yang mengalami penurunan 0.09. Untuk peningkatan mutu pelayanan akan diambil langkah-langkah, meliputi:

1. Lebih mensosialisasikan dan menjelaskan secara detail benar terhadap pemohon uji agar informasi tentang kondisi terkini, persyaratan layanan berupa biaya/tarif dapat tersampaikan dengan benar (akurat dan dapat dipercaya);
2. Mensosialisasikan prosedur, pelayanan pengujian dan standarisasi instrumen mekanisasi pertanian melalui platform media sosial BBPSI Mektan;
3. Peningkatan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan BBPSI Mektan kepada pemohon informasi;
4. Menerapkan pengawasan pelaksanaan kegiatan pelayanan pengujian dan standarisasi instrumen mekanisasi pertanian, penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan tetap prima dalam memberikan layanan; serta
5. Dukungan dan komitmen pimpinan untuk memberikan masukan dan saran pengembangan layanan publik yang ada serta dengan melakukan peremajaan dan pemuktahiran instrumen, sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan kegiatan layanan agar berdampak positif dan optimal untuk para stakeholders pengguna layanan.

## **V. Penutup**

Pengukuran SKM yang telah berjalan baik ini merupakan peran aktif masyarakat dalam memberikan saran dan kritik (*feedback*) kepada BBPSI Mektan dan dapat dijadikan sebagai bahan membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi nantinya. Selain itu, diharapkan dapat tercapai sasaran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang meliputi : Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, demikian juga dengan sarana dan prasarananya sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; serta tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepedulian dan pengawasan pimpinan unit kerja tetap diperlukan.