

**LAPORAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
MEKANISASI PERTANIAN
TRIWULAN 1, TAHUN 2024**

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 adalah **Pelayanan Jasa Pengujian Dan Penilaian Kesesuaian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian**, meliputi: pengujian alat dan mesin pertanian, rancangan standar nasional indonesia, sertifikasi produk alat dan mesin pertanian dan **Pelayanan Jasa Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian**, meliputi: informasi dan konsultasi standar instrumen mekanisasi pertanian, dan pengujian alat dan mesin pertanian, perpustakaan, kunjungan, bimbingan teknis/ pelatihan bagi masyarakat umum; magang/ penelitian/ PKL bagi siswa atau mahasiswa dan rumah tangga.

II. Metodologi SKM

Pelaksanaan kegiatan *Survey* SKM BBPSI Mektan dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan terbagi menjadi empat triwulan pada Tahun 2024. 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 menyebar kuesioner kepada pengguna layanan, menggunakan aplikasi layanan SKM *online* berbasis *google form* melalui : https://bit.ly/SKM_ONLINE



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

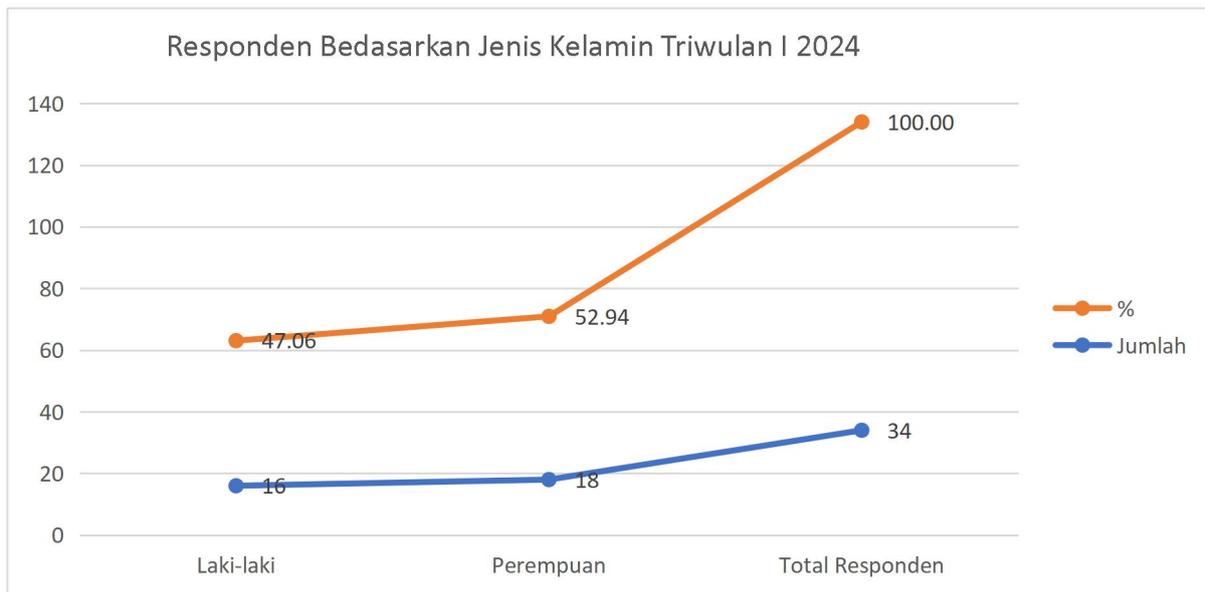
III. Pengukuran dan Analisis Data SKM

Pengukuran SKM BBPSI Mektan tahun 2024 dilakukan secara berkala empat triwulan, yaitu triwulan 1 untuk bulan Januari - Maret 2024, triwulan 2 bulan April - Juni 2024, triwulan 3 bulan Juli - September 2024 dan triwulan 4 bulan Oktober - Desember 2024. 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:

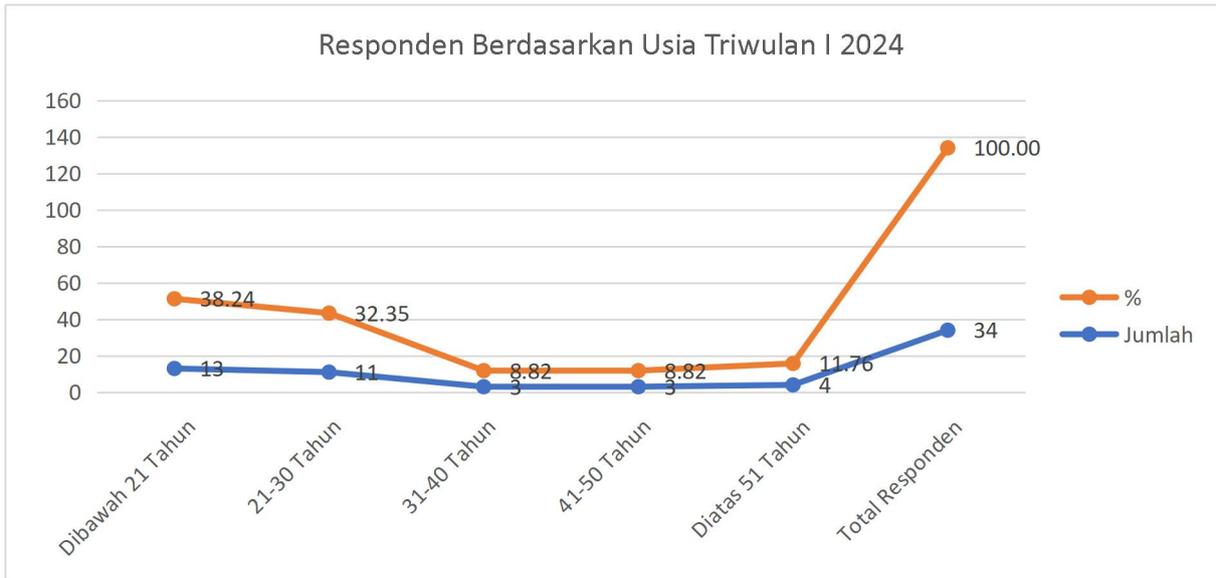
Tabel 1. Nilai Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	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	3,533 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

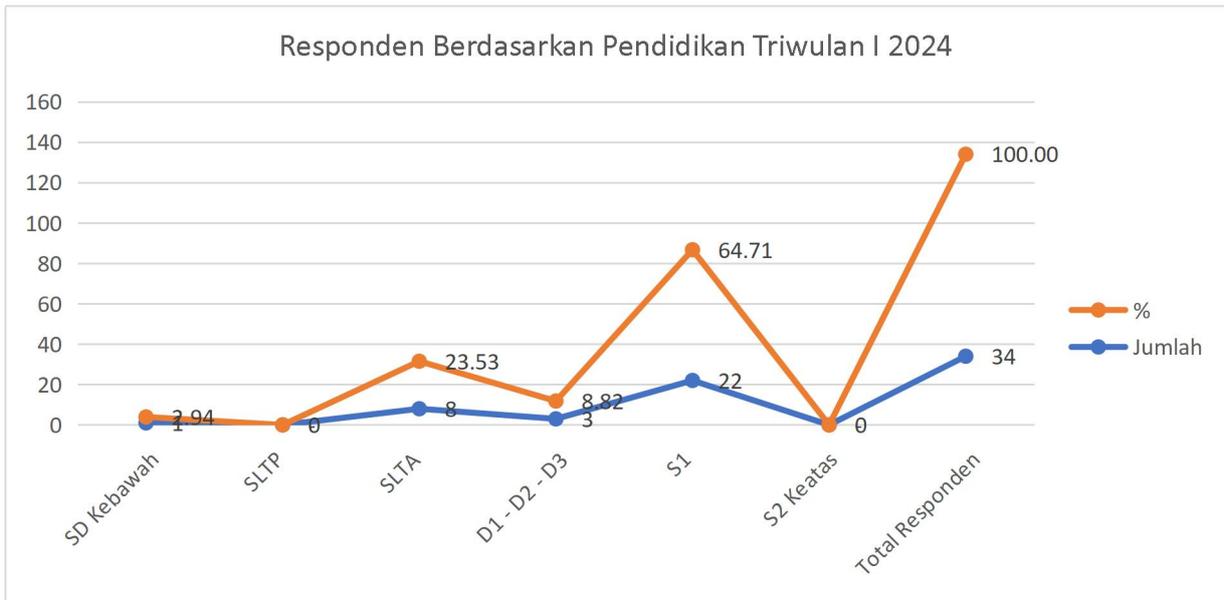
Jumlah responden pada triwulan 1 tahun 2024, dari bulan Januari - Februari 2024 ada sebanyak 34 responden pengguna layanan lingkup BBPSI Mektan. Data responden secara lengkap pada Triwulan 1, tahun 2024 sebagai berikut:



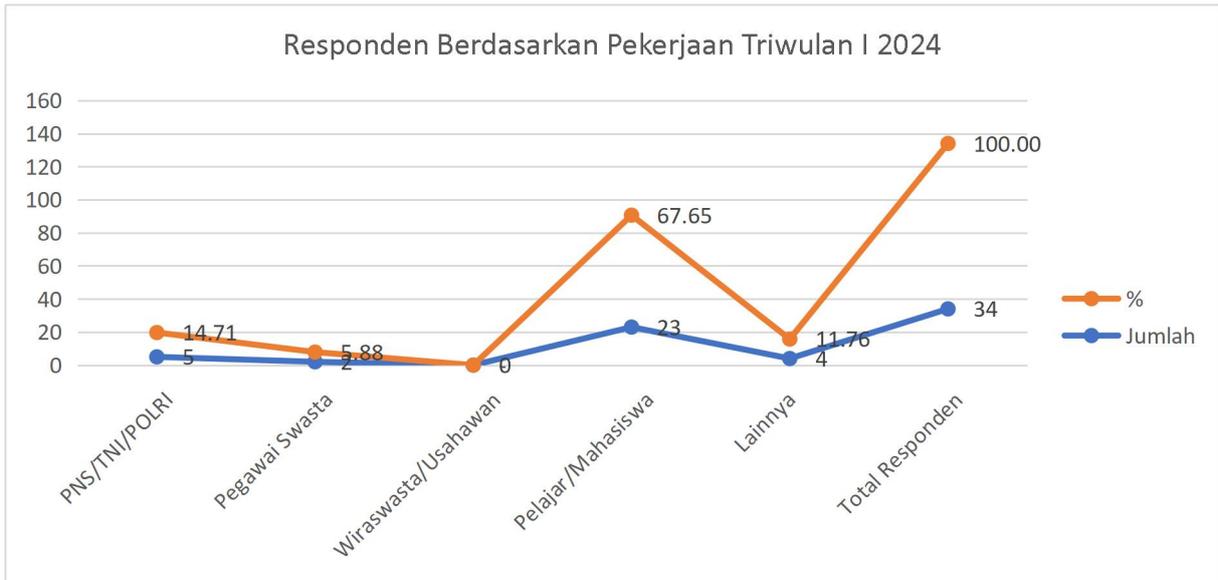
Grafik 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin



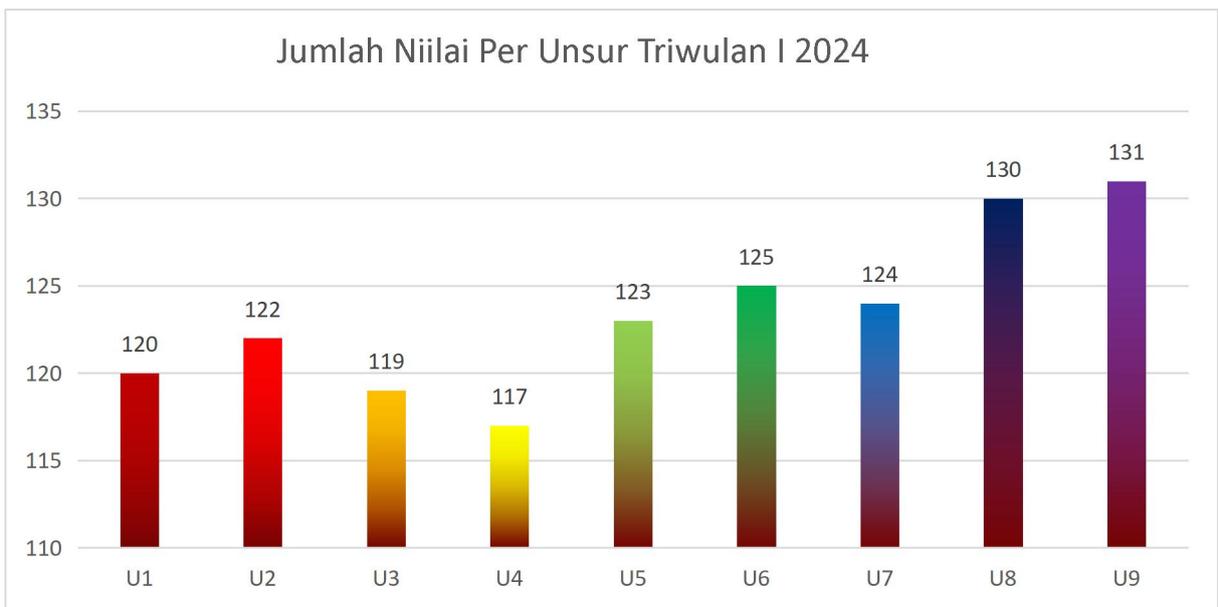
Grafik 2. Data responden berdasarkan usia



Grafik 3. Data responden berdasarkan pendidikan



Grafik 4. Data responden berdasarkan pekerjaan

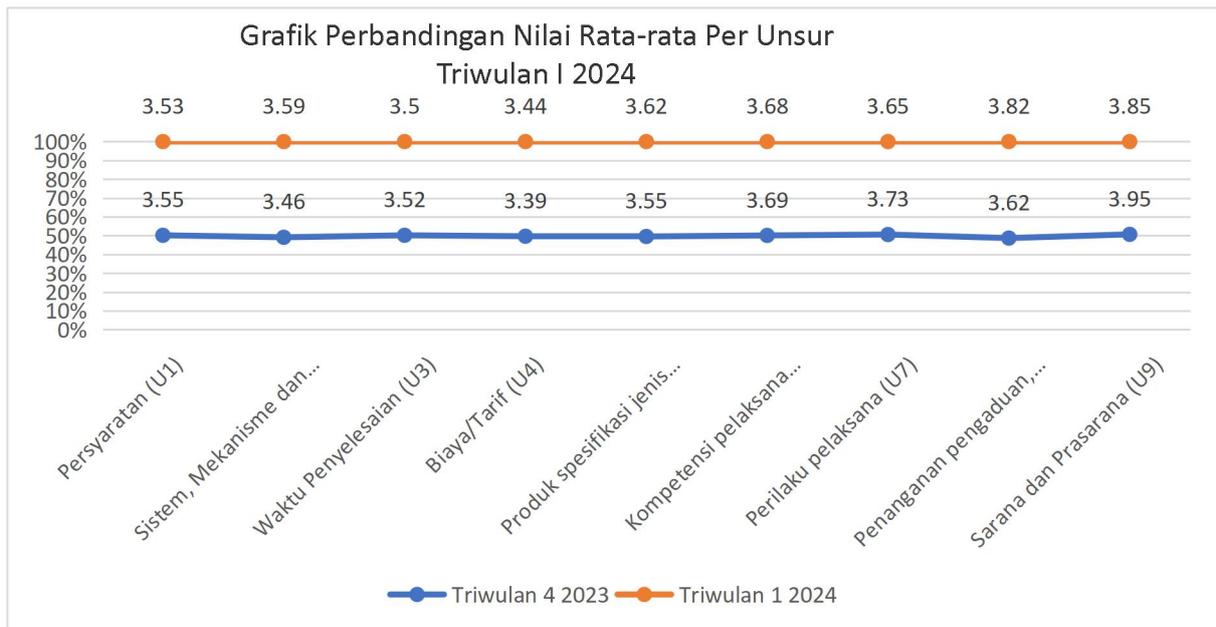


Grafik 5. Jumlah Nilai Per Unsur Triwulan 1, 2024

Hasil analisis perhitungan SKM terhadap kedua layanan (Pelayanan Jasa Pengujian Dan Penilaian Kesesuaian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian dan Pelayanan Jasa Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian) tersebut untuk triwulan 1 tahun 2024 dibandingkan analisis perhitungan triwulan 4 tahun 2023, hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil pengukuran per unsur layanan Triwulan 1 tahun 2024 dan Triwulan 4 tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur		
		Triwulan 1 Tahun 2024	Triwulan 4 Tahun 2023	
1.	Persyaratan (U1)	3,53	3,55	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,59	3,46	B
3.	Waktu Penyelesaian (U3)	3,50	3,52	B
4.	Biaya/Tarif (U4)	3,44	3,39	B
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,62	3,55	A
6.	Kompetensi pelaksana (U6)	3,68	3,69	A
7.	Perilaku pelaksana (U7)	3,65	3,73	A
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,82	3,62	A
9.	Sarana dan Prasarana (U9)	3,85	3,95	A
Nilai Indeks Nilai Konversi Mutu Pelayanan		3,59 89,86 Sangat Baik	3,57 89,28 Sangat Baik	



Grafik 6. Grafik perbandingan nilai rata-rata per unsur SKM BBPSI Mektan pada Triwulan 1 Tahun 2024 dan Triwulan 4 Tahun 2023

Dari tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan di triwulan 1 tahun 2024 di BBPSI Mektan secara keseluruhan mengalami peningkatan pada nilai konversi sebesar 0,58 sedang nilai indeksnya 0,02 sehingga nilai mutu pelayanan masih **sangat baik (A)** dimana nilai konversi pada triwulan 4 **sangat baik (A)** yaitu 89,28 sedangkan pada triwulan 1 **sangat baik (A)** yaitu 89,88.

Ada lima unsur yang mengalami penurunan yaitu pada unsur Persyaratan (U1) sebesar 0,02 dimana unsur U1 pada triwulan 4 sebesar 3,55 dan triwulan 1 sebesar 3,53 dengan nilai mutu pelayanan A. Unsur (U1) persyaratan mengalami penurunan, pihak ketiga/rekanan merasa belum familiar dengan aplikasi yang diterapkan. Disamping itu belum disosialisasi secara kontinyu. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) mengalami penurunan sebesar 0,02 dimana unsur waktu penyelesaian (U3) pada triwulan 4 sebesar 3,52 dan triwulan 1 sebesar 3,50 dengan nilai mutu pelayanan B (baik). Unsur (U3) waktu penyelesaian mengalami penurunan dikarenakan belum ada kejelasan peraturan untuk kegiatan pengujian alat dan mesin pertanian, sehingga pihak ketiga/rekanan yang akan melakukan pengujian masih menunggu peraturan yang baru tetapi belum ada kejelasan dan pihak ketiga merasa waktunya lama. Unsur (U6) kompetensi pelaksana mengalami penurunan 0,01 dari triwulan 4 sebesar 3,69 dan triwulan 1 sebesar 3,68 masih tergolong mutu pelayanan A. Kompetensi pelaksanaan kegiatan pengujian alat dan mesin pertanian mengalami penurunan nilainya, dikarenakan kegiatan pengujian tidak berjalan dengan baik/normal dikarenakan anggaran yang mengalami refocusing/revisi. Dengan anggaran yang selalu di revisi dan blokir mempengaruhi berjalannya suatu kegiatan pengujian. Sehingga kompetensi pelaksana pelayanan kurang maksimal dan terkendala kegiatannya. Unsur (U7) perilaku pelaksana mengalami penurunan nilai unsurnya sebesar 0,08, dimana pada triwulan 4 nilainya sebesar 3,73 dan triwulan 1 nilai unsurnya sebesar 3,65 nilai mutu pelayanan masih A. Perilaku pelaksana dapat dilihat dari SDM yang ada di BBPSI Mektan, dimana perilaku kita dalam memberikan pelayanan ke pengguna jasa layanannya. Namun bisa juga dilihat dari pengguna jasa layanan, misalnya pengguna jasa layanan merasa harus dilayanani sebaik mungkin dan menuntut haknya sedangkan kewajibannya kurang terpenuhi. Unsur (U9) sarana dan praarana mengalami penurunan nilai unsurnya sebesar 0,1. Unsur nilai pada triwulan 4 sebesar 3,95 dan triwulan 1 nilainya sebesar 3,85 dengan nilai mutu pelayanan A. Untuk unsur sarana dan prasarana mengalami penurunan yang tidak signifikan karena masih mempunyai nilai A. Dengan penurunan nilai yang 0,1 tidak berpengaruh kepada sarana dan prasarana yang ada.

Unsur-unsur nilai pelayanan yang mengalami kenaikan nilai ada 4 unsur. Unsur (U2) sistem, mekanisme dan prosedur mengalami kenaikan nilai sebesar 0,13 dari nilai mutu layanan B ke A. Nilai unsur triwulan 4 sebesar 3,46 dan triwulan 1 sebesar 3,59. Sistem, mekanisme dan prosedur sudah mulai berjalan sesuai kebijakan yang berlaku. Ditahun yang lalu, karena adanya perubahan nama institusi sehingga kebijakan berubah dan pengguna jasa pelayanan masih merasa kesulitan dan kurang paham dengan tupoksi yang baru. Unsur (U4) biaya/tariff mengalami kenaikan nilai unsur dimana pada triwulan 4 sebesar 3,39 dan

triwulan 1 sebesar 3,44, mengalami kenaikan 0,05 dengan nilai mutu layanan B. Dengan kebijakan baru yang belum jelas, maka untuk biaya/tarif masih mengacu pada peraturan yang berlaku. Pengguna jasa layanan memahami aturan baru dengan tarif yang berbeda dan lebih rinci. Unsur (U5) produk spesifikasi jenis pelayanan mengalami kenaikan nilai unsur sebesar 0,07. Nilai unsur pada triwulan 4 sebesar 3,55 dan triwulan 1 sebesar 3,62 dengan nilai kategori A. Unsur (U5) produk spesifikasi jenis pelayanan ini mengalami kenaikan nilai pada unsur pelayanan karena sudah jelas tupoksinya sehingga pelayanan apa yang akan dilaksanakan sesuai dengan tupoksi yang sudah ada. Unsur (U8) penanganan pengaduan, saran dan masukan juga mengalami kenaikan nilai unsur pelayanan sebesar 0,2. Unsur (U8) pada triwulan 4 nilai unsurnya sebesar 3,62 dan triwulan 1 sebesar 3,82 dengan nilai mutu pelayanan A. Penanganan pengaduan sudah dibuatkan ruangan tersendiri sehingga stakeholder dapat langsung mengisi form pengaduan baik secara manual maupun online. Ruang pelayanan pengujian ada di loby paling depan dan dijaga oleh petugas yang sudah pernah diikuti sertakan dalam bimbingan teknis sehingga tamu yang datang dan bertanya-tanya merasakan aman dan nyaman serta terpenuhi semua informasi yang dibutuhkan.

Upaya Tindak Lanjut yang akan dilakukan

Tindak lanjut dari hasil SKM tersebut, maka perlu segera dievaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan khususnya terhadap nilai pelayanan terendah dan yang mengalami penurunan, dimana pada triwulan 1 tahun 2024 ada 5 unsur (U1, U3, U6, U7 dan U9) yang mengalami penurunan dan tidak sangat signifikan karena pada dasarnya nilai indek naik 0,02 dan nilai konversinya juga naik 0,58. Unsur (U4) merupakan nilai unsur paling rendah dari nilai unsur-unsur lainnya. Tindak lanjut yang harus diambil dengan melakukan sosialisasi secara kontinyu sehingga stakeholder mengetahui dan paham akan perubahan peraturan-peraturan yang baru.

Unsur nilai yang mengalami kenaikan ada 4 unsur (U2, U4,U5 dan U8) dengan nilai paling rendah dari unsur (U4) biaya/tariff dan nilai unsur paling tinggi ada pada unsur (U8) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Walaupun unsur (U4) nilai unsurnya paling rendah namun dibandingkan dengan nilai triwulan 4 mengalami kenaikan 0,05 dengan nilai mutu pelayanan B. Unsur nilai yang mengalami kenaikan sebesar 0,2 ada pada unsur (U8) walau ada kenaikan nilai namun ada nilai unsur yang lebih besar yaitu (U9), namun nilai unsur (U9) mengalami penurunan dibandingkan dengan triwulan 4. Dari lima unsur nilai mutu layanan yang turun tidak signifikan karena nilai mutu pelayanan masih sangat baik (A).

Untuk peningkatan mutu pelayanan akan diambil langkah-langkah, meliputi:

1. Kegiatan sosialisasi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian
2. Kegiatan sosialisasi dan penjelasan PP Nomor 28 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak
3. Meningkatkan waktu penyelesaian/pelayanan prima
4. Sosialisasi dan jelaskan secara detail terhadap pemohon uji agar informasi tentang persyaratan layanan berupa biaya/tarif dapat tersampaikan dengan benar (akurat dan dapat dipercaya) tetap dilaksanakan.
5. Melakukan sosialisasi produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada melalui medsos.
6. Peningkatan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada kepada pemohon informasi.
7. Tetap berkompeten dalam memberikan pelayanan ke stakeholder.
8. Dukungan dari pimpinan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

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 prasarannya 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.