

**LAPORAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
ATAS PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
MEKANISASI PERTANIAN  
SEMESTER 2, 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: **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 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 menyebar 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

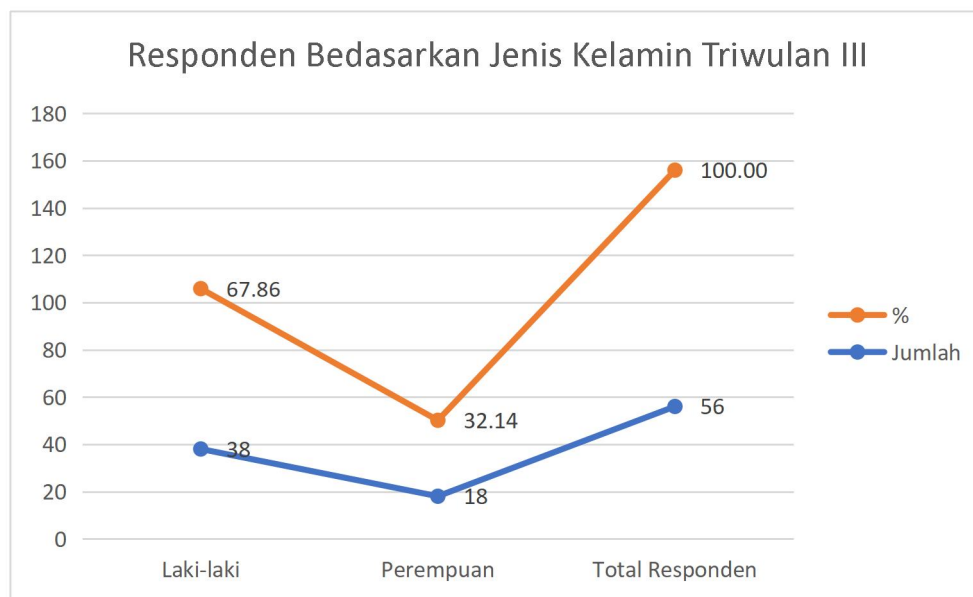
Pengukuran SKM BBPSI Mektan tahun 2023 dilakukan secara berkala Empat Triwulan, yaitu Triwulan 1 untuk bulan Januari - Maret 2023, Triwulan 2 bulan April - Juni 2023, Triwulan 3 bulan Juli - September 2023 dan Triwulan 4 bulan Oktober - Desember 2023, hasil pengukuran tersebut dapat disusun menjadi pengukuran 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

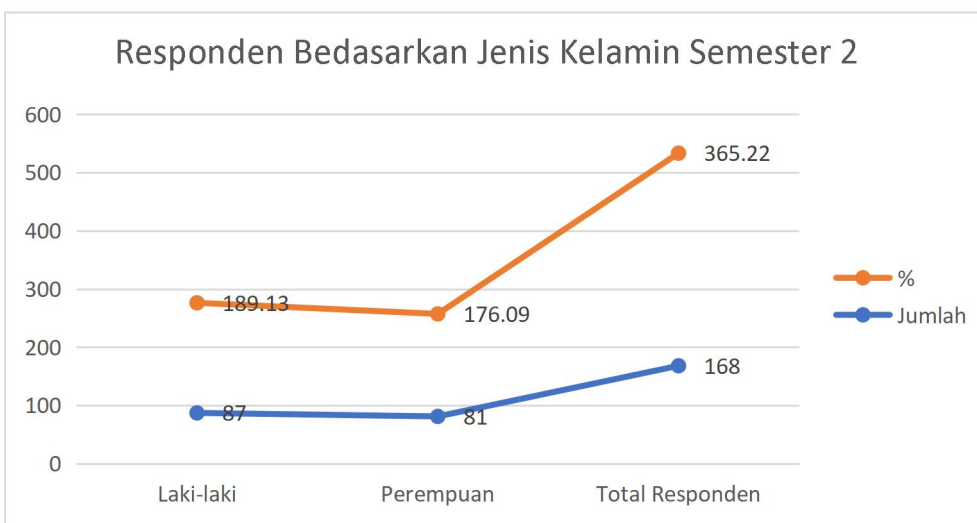
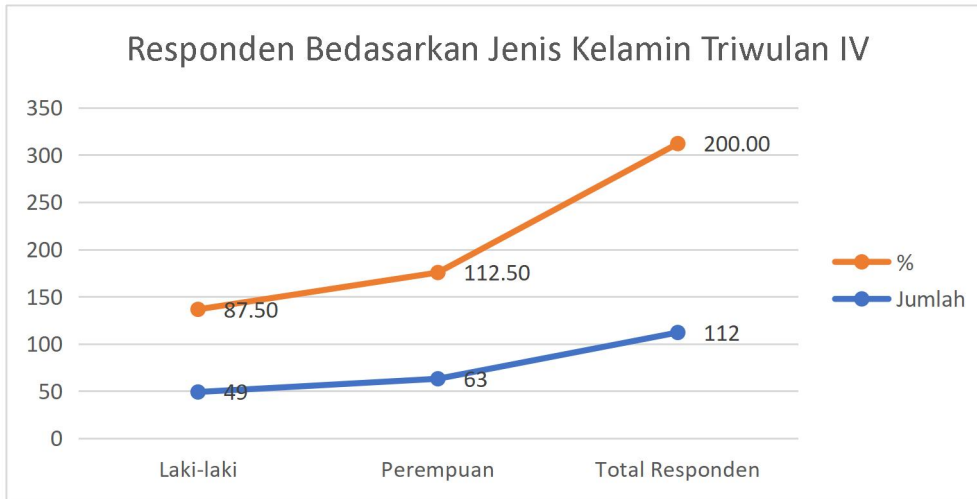
Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Pertanian dan Peraturan Menteri PANRB No.14 tahun 2017 sebagai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Mutu Pelayanan

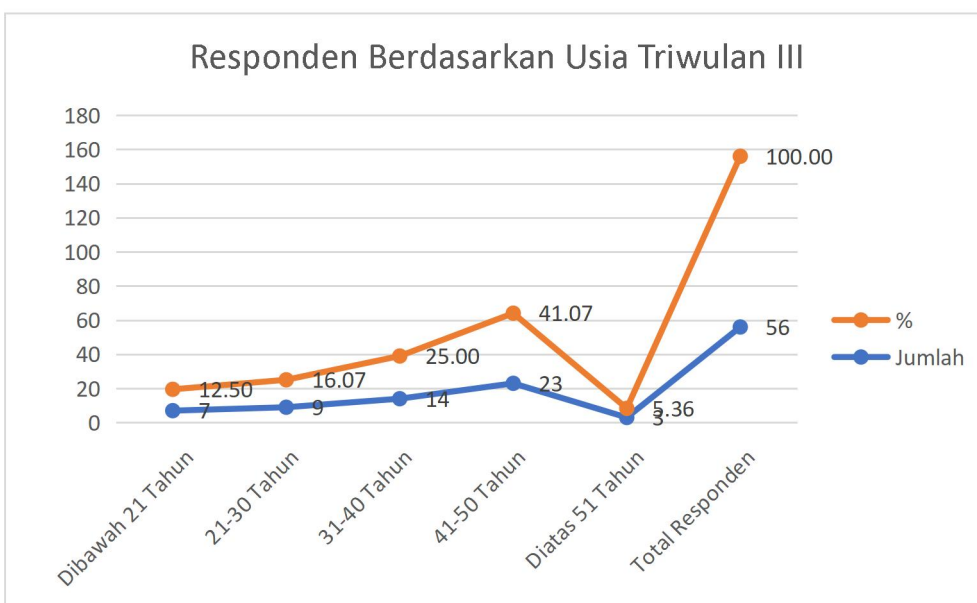
No	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,533 – 4,00	88,31 – 100	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

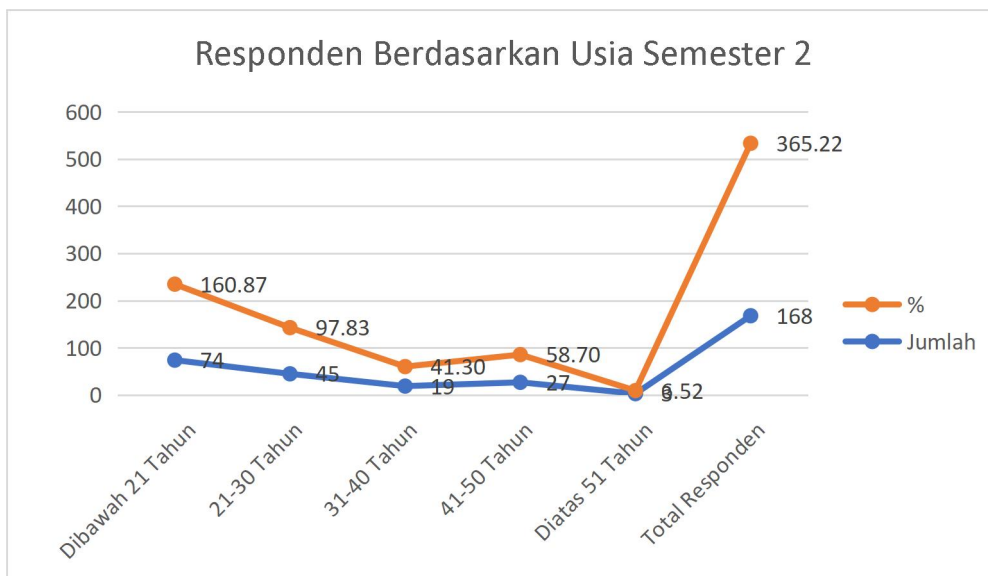
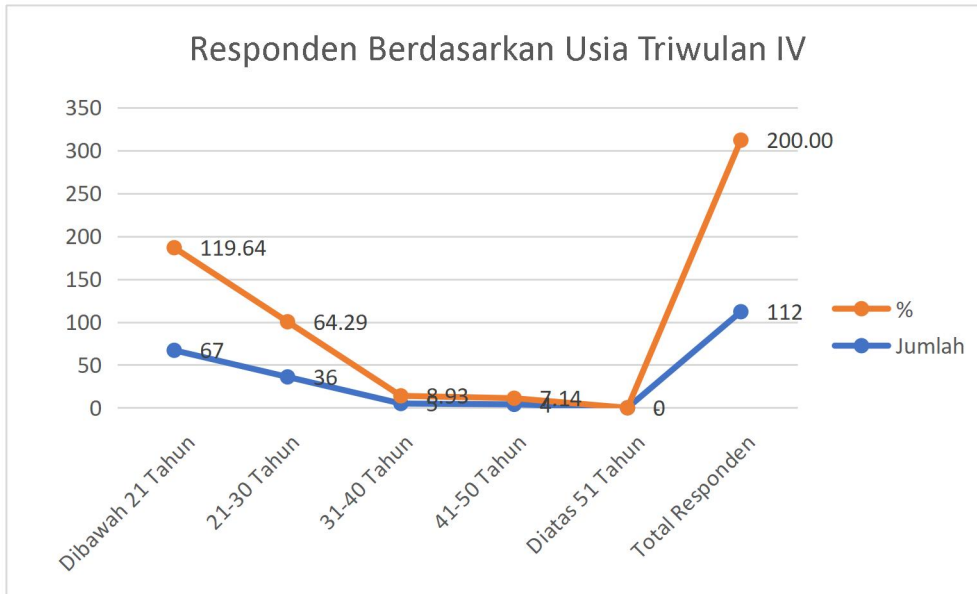
Jumlah responden pada semester 2 tahun 2022, dari bulan Juli – Desember 2023 ada sebanyak 168 responden pengguna layanan lingkup BBPSI Mektan. Data responden secara lengkap pada Semester 2 periode bulan Juli – Desember 2023 sebagai berikut:



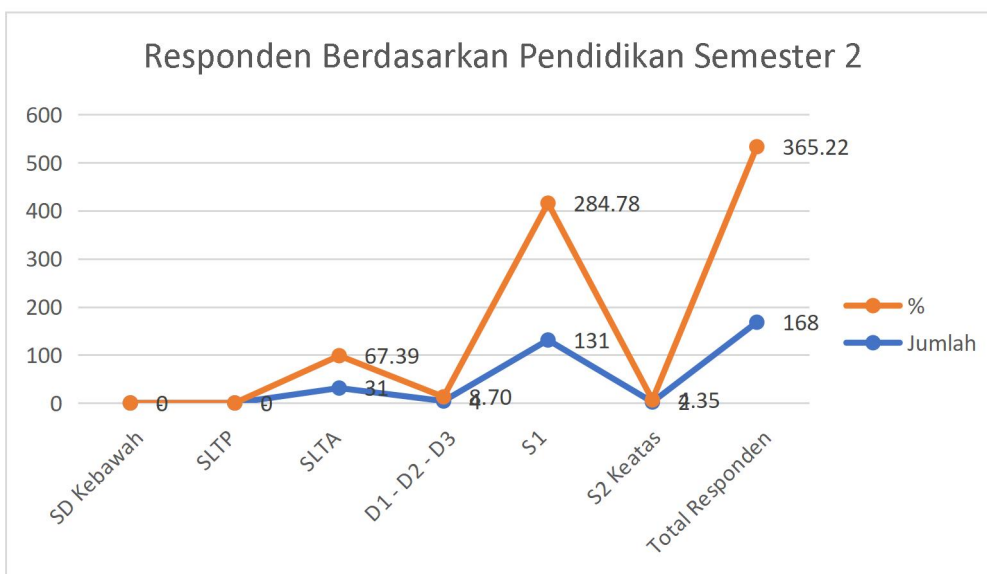
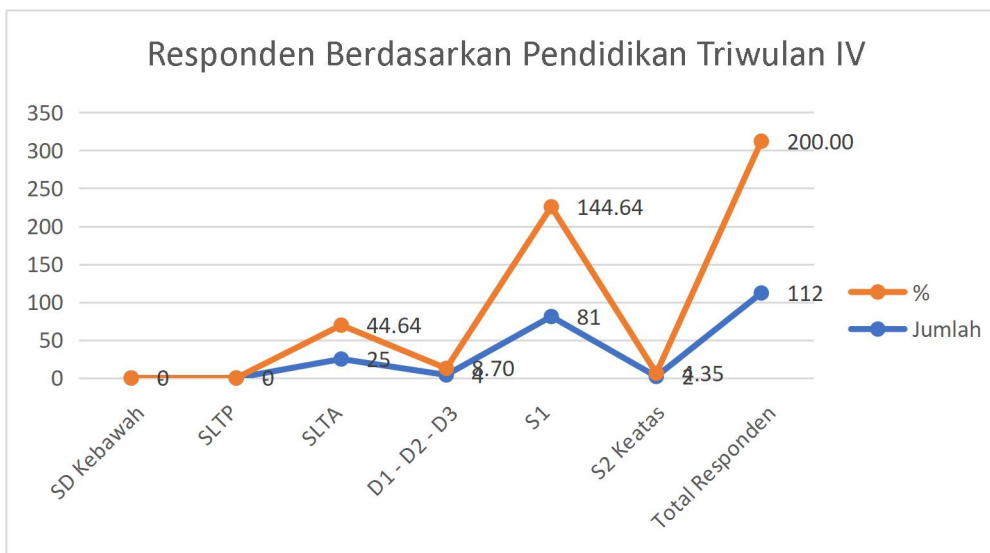
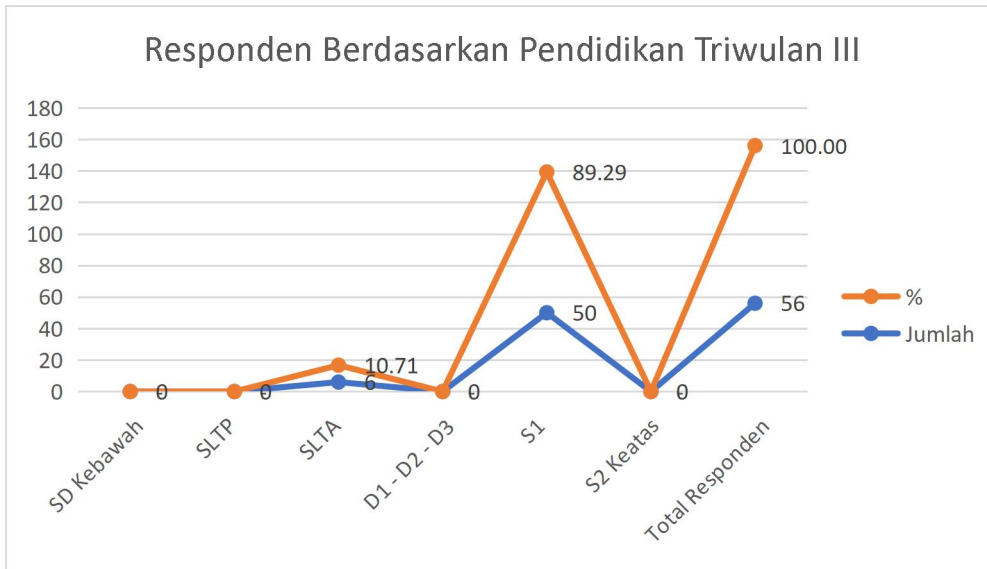


Grafik 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin semester 2 2023

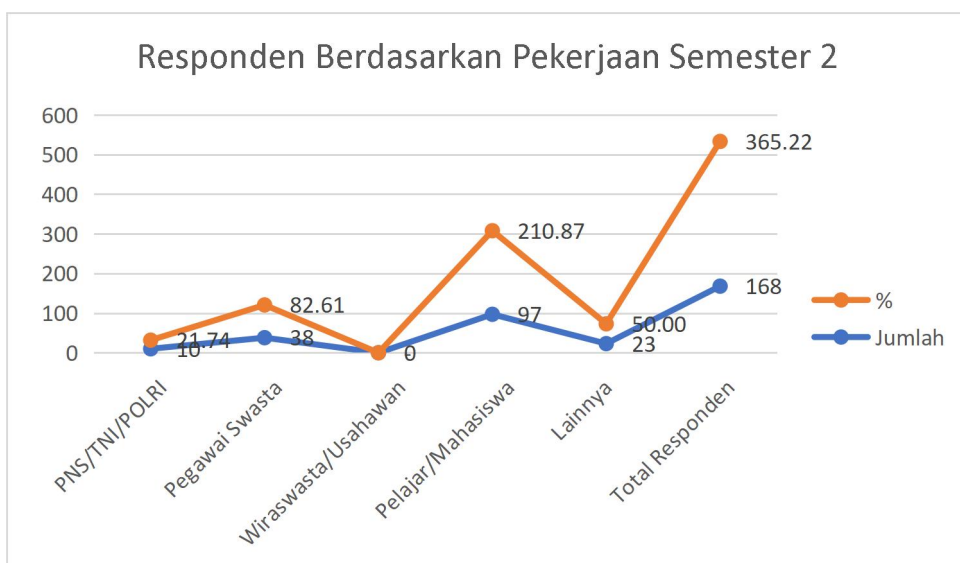
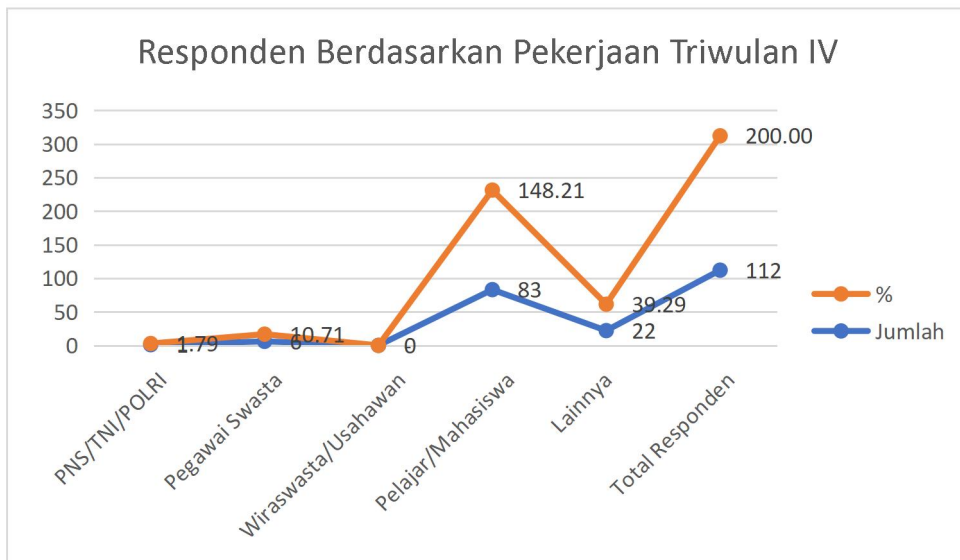
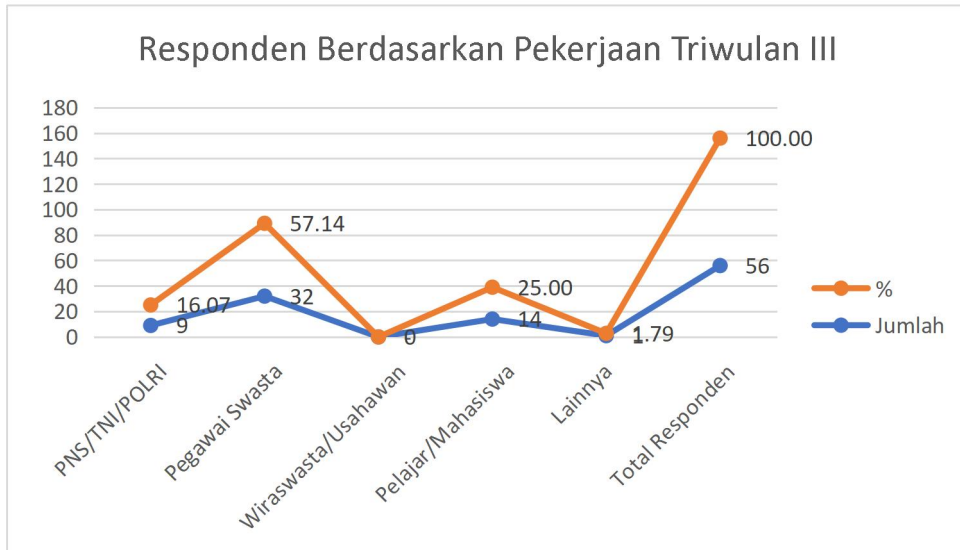




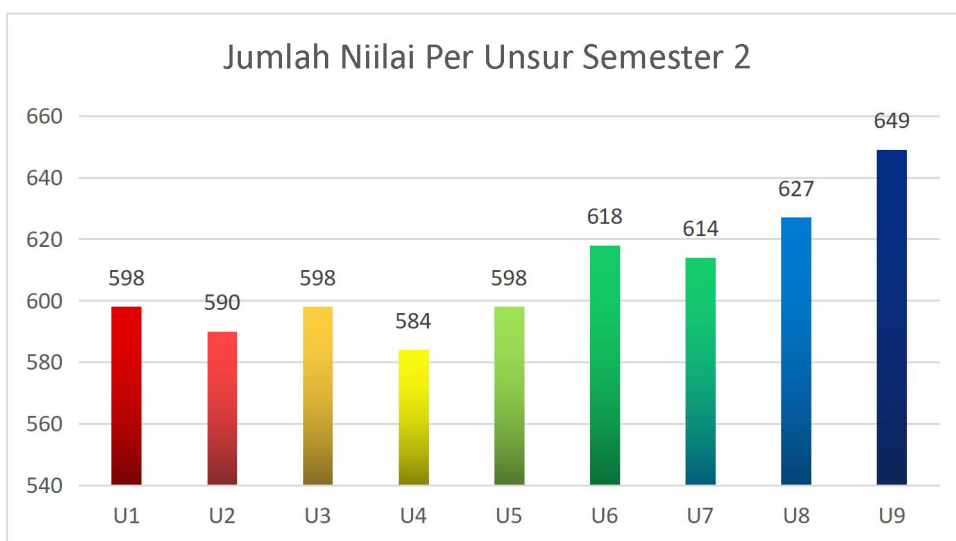
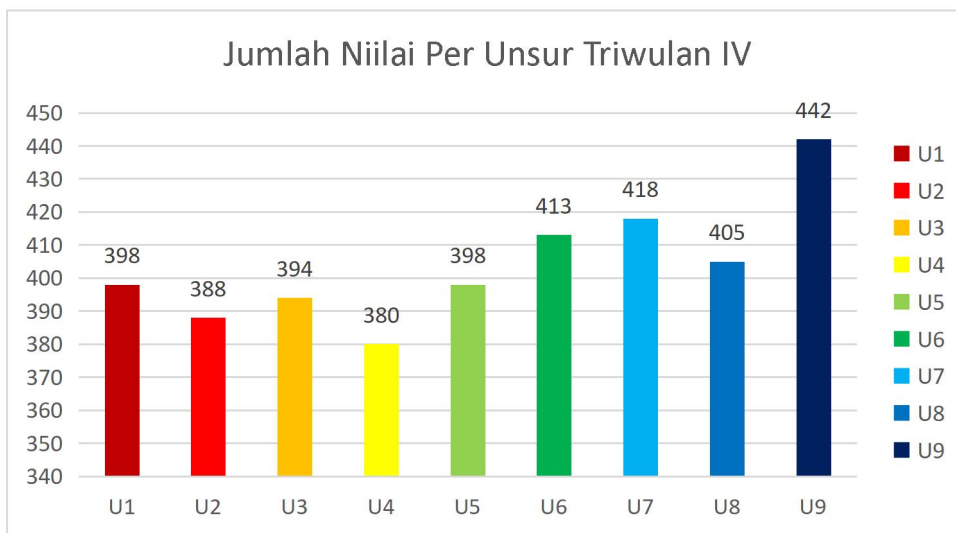
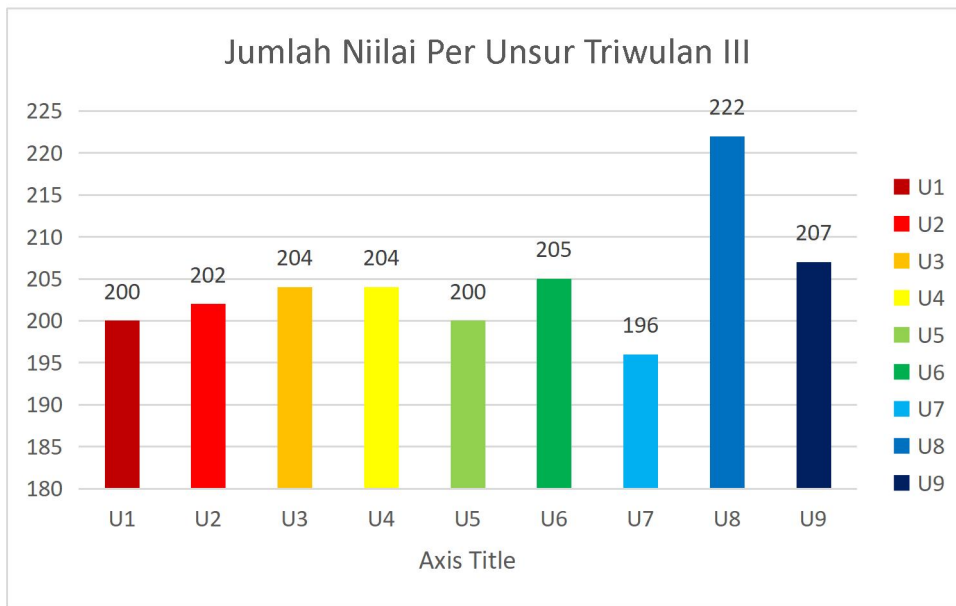
Grafik 2. Data responden berdasarkan usia semester 2 2023



Grafik 3. Data responden berdasarkan pendidikan semester 2 2023



Grafik 4. Data responden berdasarkan pekerjaan semester 2 2023



Grafik 5. Jumlah nilai per unsur semester 2 2023



Hasil analisis perhitungan IKM terhadap kedua layanan (**Pelayanan Jasa Pengujian Dan Penilaian Kesesuaian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian dan Pelayanan Jasa Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian**) tersebut untuk Semester 2 tahun 2023 dibandingkan analisis perhitungan Semester 1 tahun 2023, hasil penilaian terhadap 9 unsur layanan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil pengukuran per unsur layanan

Semester 1 (Triwulan 3 tahun 2023 dan Triwulan 2) tahun 2023

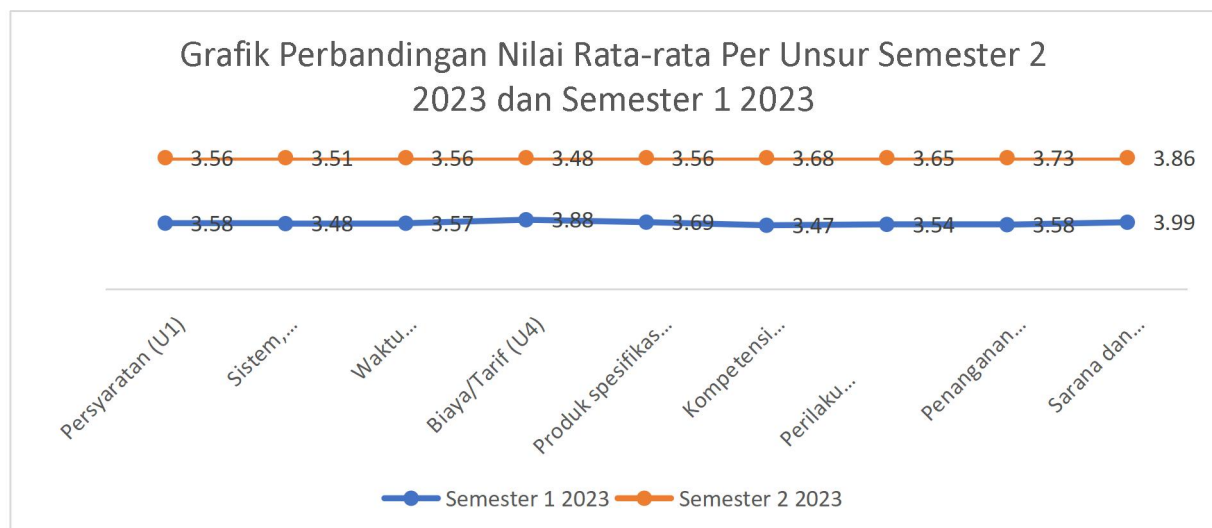
No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Triwulan 3 Tahun 2023		Triwulan 2 Tahun 2023	
1.	Persyaratan (U1)	3,57	<b>A</b>	3,67	<b>A</b>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,61	<b>A</b>	3,59	<b>A</b>
3.	Waktu Penyelesaian (U3)	3,64	<b>A</b>	3,74	<b>A</b>
4.	Biaya/Tarif (U4)	3,64	<b>A</b>	3,78	<b>A</b>
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,57	<b>A</b>	3,85	<b>A</b>
6.	Kompetensi pelaksana (U6)	3,66	<b>A</b>	3,43	<b>B</b>
7.	Perilaku pelaksana (U7)	3,50	<b>B</b>	3,57	<b>A</b>
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,96	<b>A</b>	3,76	<b>A</b>
9.	Sarana dan Prasarana (U9)	3,70	<b>A</b>	3,98	<b>A</b>
<b>Nilai Indeks Nilai Konversi Mutu Pelayanan</b>		<b>3,61 90,36 Sangat Baik</b>		<b>3,67 91,77 Sangat Baik</b>	

Semester 2 (Triwulan 4 tahun 2023 dan Triwulan 3) tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Triwulan 4 Tahun 2023		Triwulan 3 Tahun 2023	
1.	Persyaratan (U1)	3,55	<b>A</b>	3,57	<b>A</b>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,46	<b>B</b>	3,61	<b>A</b>
3.	Waktu Penyelesaian (U3)	3,52	<b>B</b>	3,64	<b>A</b>
4.	Biaya/Tarif (U4)	3,39	<b>B</b>	3,64	<b>A</b>
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,55	<b>A</b>	3,57	<b>A</b>
6.	Kompetensi pelaksana (U6)	3,69	<b>A</b>	3,66	<b>A</b>
7.	Perilaku pelaksana (U7)	3,73	<b>A</b>	3,50	<b>B</b>
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,62	<b>A</b>	3,96	<b>A</b>
9.	Sarana dan Prasarana (U9)	3,95	<b>A</b>	3,70	<b>A</b>
<b>Nilai Indeks Nilai Konversi Mutu Pelayanan</b>		<b>3,57 89,28 Sangat Baik</b>		<b>3,61 90,36 Sangat Baik</b>	

Pengukuran per unsur layanan Semester 2 tahun 2023 dan Semester 1 tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur			
		Semester 2 Tahun 2023		Semester 1 Tahun 2023	
1.	Persyaratan (U1)	3,56	<b>A</b>	3,57	<b>B</b>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,51	<b>B</b>	3,53	<b>B</b>
3.	Waktu Penyelesaian (U3)	3,56	<b>A</b>	3,60	<b>B</b>
4.	Biaya/Tarif (U4)	3,48	<b>B</b>	3,56	<b>A</b>
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	3,56	<b>A</b>	3,60	<b>B</b>
6.	Kompetensi pelaksana (U6)	3,68	<b>A</b>	3,72	<b>B</b>
7.	Perilaku pelaksana (U7)	3,65	<b>A</b>	3,53	<b>A</b>
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3,73	<b>A</b>	3,64	<b>A</b>
9.	Sarana dan Prasarana (U9)	3,86	<b>A</b>	3,75	<b>B</b>
<b>Nilai Indeks Nilai Konversi Mutu Pelayanan</b>		<b>3,59</b>	<b>89,64</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, 2023 dan Semester 1, 2023

Dari tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Semester 2 tahun 2023 di BBPSI Mektan secara keseluruhan mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil pengukuran IKM pada Semester 1 tahun 2023 dari 90,14 menjadi 89,64 dan masih dalam kategori **sangat baik**. Dari 9 unsur layanan, ada 6 unsur yang mengalami

penurunan nilai dan 3 unsur layanan mengalami kenaikan nilai. Penurunan nilai konversi sebesar 0,5 dan tidak 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 2 tahun 2023 dibandingkan Semester 1 tahun 2023 ini masing-masing pada unsur: Persyaratan (U1) sebesar 0,01, Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) sebesar 0,02, Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 0,04, Biaya/Tarif (U4) sebesar 0,08, Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebesar 0,04 dan Kompetensi pelaksana (U6) sebesar 0,04. Dari 6 unsur tersebut mengalami penurunan karena belum adanya kepastian karena perubahan nomenklatur sehingga harus dapat beradaptasi dengan tupoksi yang baru. Sedangkan stakeholder yang akan memanfaatkan jasa kita kadang tidak paham akan perubahan nomenklatur, mereka hanya ingin pelayanan dan kebutuhan stakeholder terpenuhi.

Sedangkan 3 unsur layanan yang mengalami kenaikan masing-masing adalah: Unsur Perilaku Pelaksana (U7) naik sebesar 0,12, Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 0,09, Unsur Sarana dan Prasarana (U9) sebesar 0,11. Kenaikan nilai perunsur ini dikarenakan instansi kita berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik, menerima pengaduan, saran dan masukan dari stakeholder dan memperbaiki sarana prasarana, terutama pada ruang utama/ penerima tamu.

Sedangkan nilai tertinggi untuk Semester 2 dan 1 tahun 2023 ini pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai Semester 1 sebesar 3,75, dan Semester 2 sebesar 3,86. Berdasarkan evaluasi internal BBPSI Mektan, penyebab penurunan terhadap 6 unsur nilai yang mengalami penurunan dikarenakan:

1. Unsur Persyaratan (U1), kurangnya sosialisasi pelayanan yang ada di BBPSI Mektan, sehingga stakeholder kurang mengetahui dan merasa persyaratan yang ada menjadi menyulitkan.
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), mengalami penurunan karena perubahan nomenklatur sehingga tupoksi juga berubah.
3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3), karena adanya perubahan nomenklatur maka ketidakjelasan tupoksi menjadikan layanan terkendala dan penyelesaian waktunya menjadi lama.
4. Unsur Biaya/tarif (4), kurangnya sosialisasi PP No. 10 Tahun 2023 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
5. Unsur Produk spesifikasi jenis layanan (U5), dengan perubahan nomenklatur membutuhkan banyak waktu untuk melakukan sosialisasi jenis-jenis pelayanan yang ada di BBPSI Mektan.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), penugasan SDM yang kurang kompeten terutama dibagian costumer service (CS) dimana petugas yang ditunjuk adalah anak magang/PKL.

#### **IV. 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 Semester 2 tahun 2023 ada 6 unsur yang mengalami penurunan dan rata-rata 0,5. Untuk peningkatan mutu pelayanan akan diambil langkah-langkah, meliputi:

1. Lebih mensosialisasikan dan menjelaskan secara detail benar terhadap pemohon uji agar informasi tentang persyaratan layanan berupa biaya/tarif dapat tersampaikan dengan benar (akurat dan dapat dipercaya).
2. Mensosialisasikan prosedur dan system pelayanan pengujian melalui medsos
3. Diperlukan peningkatan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada kepada pemohon informasi.
4. Melakukan sosialisasi PP Nomor 10 Tahun 2023 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
5. Waktu penyelesaian dapat dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga stakeholder puas dengan pelayanan yang ada, dengan kata lain pelayanan prima
6. Perlunya dukungan dari pimpinan untuk turut menampung dan membantu merealisasikan penggantian sarana dan prasarana pelayanan yang sudah untuk dilakukan penggantian (peremajaan) dari sarana dan prasarana yang sudah ada, sehingga diperoleh proses pelayanan kepada masyarakat dengan hasil optimal.

#### **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.