



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN TANAMAN PANGAN
LOKA PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN ANEKA UMBI

JALAN BULO NO. 101 LANRANG KAB. SIDENRENG RAPPANG, SULAWESI SELATAN 91651
TELEPON (0421) 93702, FAKSIMILE (0421) 93701
WEBSITE: www.anekaumbi.bsip.pertanian.go.id E-MAIL: bsip.anekaumbi@pertanian.go.id

Nomor : 255/TU.010/H.2.4/7/2024
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Survey Kepuasan Atas Layanan UPT Semester 1

Yth,

Sekretaris Badan Standardisasi Instrumen Pertanian

Di

Tempat

Menindaklanjuti surat dari Sekretaris Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Nomor : B-1544/OT.080/H.1/06/2024 tanggal 19 Juni 2024 perihal Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024, maka dengan ini kami mengirimkan data yang dimaksud (terlampir)

Demikian disampaikan diucapkan terimakasih



Kepala BSIP Aneka Umbi
Ketua Divisi Humas dan Kerjasama

Muh. Afif Juradi, SP., MP.
NIP. 198305242009121001

**LAPORAN HASIL PENYUSUNAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER 1 2024**



**PADA
LOKA PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN ANEKA UMBI
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN TANAMAN PANGAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

LAPORAN HASIL
PENGUKURAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
**PERIODE JANUARI - JUNI
TAHUN 2024**

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pada berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Loka Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Umbi dalam melaksanakan tugas serta fungsinya tidak terlepas dari interaksi dengan masyarakat/pengguna layanan. Salah satu kegiatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Hal ini dilakukan kepada masyarakat dan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).

LPSI Tanaman Aneka Umbi sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian yang melaksanakan pelayanan konsultasi dan melaksanakan pengujian tanaman umbi, bimbingan teknis teknologi budidaya, tempat magang dan layanan perpustakaan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah RI No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam setiap tahunnya menyampaikan Laporan Tahunan mengenai hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Maksud dan Tujuan

Survey penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa/layanan publik di

LPSI Tanaman Aneka Umbi Semester I 2023 (Periode Januari-Juni) dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

3. Manfaat Pengukuran SKM

1. Tersedianya informasi mengenai kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh LPSI Tanaman Aneka Umbi.
2. Tersedianya informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh LPSI Tanaman Aneka Umbi dan dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh LPSI Tanaman Aneka Umbi.
3. Memberikan persaingan positif dan memacu motivasi dalam peningkatan pelayanan publik.

3. RuangLingkup

Kegiatan survey Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat semester I dilakukan terbatas pada pelanggan/masyarakat yang datang ke Lokasi Kantor LPSI Tanaman Aneka Umbi atau melalui media social semester I kurun waktu Januari - Juli 2024.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan panduan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT/080/4/2018 sebagaimana kuesioner terlampir.

B. PELAKSANAAN KEGIATAN

1. PenyiapanBahan

a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat lingkup Loka Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Umbi digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT/080/4/2018. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 2).

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian kesatu: Waktu pelaksanaan yang terbagi atas dua waktu yaitu pagi atau siang hari.

Bagian kedua: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit kerja serta jenis layanan.

Bagian ketiga: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai serta isian yang bisa diberikan melalui ruang isian di bagian saran/masukan.

Dalam kusioner SKM ini, diberikan alokai ruang untuk saran atau masukan terhadap pelayanan yang didapatkan.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2. Responden

Responden yang mengisi suryey kepuasan pelanggan pada semester I 2024 sebanyak 70 responden. Responden tersebut merupakan konsumen yang datang dan atau menggunakan media social dengan tujuan memanfaatkan informasi dan teknologi di lingkungan unit kerja, seperti Kunjungan petani, Mahasiwa Magang serta stakeholder lainnya.

3. Pengolah data

Pengolahan data dilakukan setelah pelaksanaan periode pengambilan sample dilakukan yaitu untuk semester I 2024 (Januari-Juni).Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsurpelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} = 1/9 = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Hasil Penilaian} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Loka Standar Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Umbi

Nilai Persepsi	Nilai Interval I KM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja UKPP
1	1,00– 1,75	25,00 –43,75	D	TidakBaik
2	1,76– 2,50	43,76 –62,50	C	KurangBaik
3	2,51– 3,25	62,51 –81,25	B	Baik
4	3,26– 4,00	81,26–100	A	SangatBaik

C. HASIL

1. Hasil Analisis Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil Analisis Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) LPSI Tanaman Aneka Umbi dituangkan pada Tabel Berikut:

Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LPSI Tanaman Aneka Umbi Periode Januari – Juni 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,37	84
2	Sistem, mekanis dan prosedur	3,28	82
3	Waktu Penyelesaian	3,52	79
4	Biaya/tarif	3,59	94
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,44	89
6	Kompetensi pelaksana	3,59	88
7	Perilaku pelaksana	3,63	91
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,83	98
9	Saran dan prasarana	3,37	84
	Jumlah Indeks pelayanan		87,62

- Nilai IKMs etelah dikonversi= 87,62
- Mutu Pelayanan= B
- Kinerja pelayanan LPSI Tanaman Aneka Umbi Sangat Baik.

Keterangan:

Nilai IKM: Jumlah NRR Tertimbang $\times 25 : 3,5 \times 25 = 87,40$

Analisa:

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **87,40** yang termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (81,26-100)**. Hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh LPSI Tanaman Aneka Umbi telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Berikut penjelasan unsur pelayanan yang dinilai:

1. Unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **3,37**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administrative seperti memperlihatkan kartui identitas, maupun surat tugas.
2. Unsur prosedur pelayanan pada **Sistem Mekanisasi dan Prosedur** dengan nilai **3,28**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan, dalam hal ini sistem mekanisasi dan prosedur yang ada mudah diterapkan dan dilaksanakan.
3. Unsur **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan berada pada nilai **3,52**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan LPSI Tanaman Aneka Umbi sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
4. Unsur **Biaya/Tarif** adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini merupakan yang tertinggi nilainya, Nilai yang diperoleh adalah **3,59**. Layanan yang diberikan oleh LPSI Tanaman Aneka Umbi tidak dikenakan biaya/bersifat gratis.
5. Unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dengan nilai **3,44**. Meskipun tidak lagi melaksanakan kegiatan penelitian, LPSI Tanaman Aneka Umbi dapat melaksanakan pengujian standar instrument tanaman pangan.
6. Unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,59**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Berdasarkan nilai yang diperoleh, disimpulkan bahwa SDM yang ditempatkan sudah sesuai pada setiap layanan sehingga penerima layanan merasa puas dengan penyampaian informasi yang mereka butuhkan.
7. Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,63**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan sangat terkait dengan penilaian pada unsur kompetensi pelaksana. Dari hasil yang diperoleh, diketahui bahwa pemberi layanan selalu memperhatikan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat/penerima layanan.
8. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan** yaitu **3,83** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan nilai

yang cukup tinggi. Hal ini memberikan informasi penanganan pengaduan dari layanan yang diberikan cukup baik.

9. Unsur **Sarana dan Prasarana** pada nilai **3,37**, adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana dan prasarana diLPSI Tanaman Aneka Umbi sudah dilengkapi dengan loby, mushallah, ruang penerima tamu dan outlet.

Masing-masing unsur pelayanan berkisar antara 79% sampai 98% dimana termasuk dalam kriteria baik dan sangat baik. Namun apabila dalam rata-rata dari keseluruhan nilai yang diperoleh adalah 87,62%,tergolong dalam kategori baik. Apabila dilihat dari sembilan unsur penilaian nilai tertinggi mencapai 98% yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan nilai terkecil yaitu sebesar 79% pada waktu penyelesaian.

Unsur pelayanan tertinggi terdapat dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dimana hal ini selaras dengan adanya narahubung yang langsung menangani layanan yang diberikan baik berupa informasi layanan maupun kegiatan magang. Selain itu, pelayanan publik di LPSI Tanaman Aneka Umbi juga tersedia untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Unsur waktu penyelesaian menjadi nilai yang paling rendah. Hal ini perlu untuk dilakukan evaluasi mengenai efisiensi waktu dalam penyelesaian layanan.

TindakLanjut:

- Mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah memiliki nilai yang baik dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa..
- Mengkaji ulang dan mencermati kembali efisiensi waktu penyelesaian layanan.

No	Nama Responden	Jawaban Pertanyaan								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Zainuddin	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2	Hardiyanto	3	1	3	4	3	4	4	4	4
3	la harbi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Muhammad amir	3	4	4	4	3	3	3	4	4
5	La sambiri	4	4	4	2	4	4	4	4	3
6	wa jena	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	wa ita	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	asmiati, SP	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	Muhammad Amiruddin	4	4	3	4	4	3	3	4	4
10	Arifin pandu	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	La ode harsin	3	4	3	4	3	4	4	4	4
12	Latif	4	2	4	4	4	4	4	4	4

56	Ika herlita	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	Nella	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	Rismawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Asni	3	3	3	3	3	3	3	2	4
60	Wa ode lutiana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Henerasia	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	Wiwini Wawina	4	3	4	1	4	4	4	4	3
63	La saliha	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	la arusadi	3	4	3	3	3	3	4	3	4
65	Laode santa	3	3	3	4	2	3	4	3	4
66	La nara	3	3	1	3	3	3	3	4	3
67	Hamsi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	Hamirun	4	3	4	3	3	3	4	4	4
69	Kustono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	la misu	4	4	4	4	4	4	4	4	4

