

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LOKA PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
TANAMAN ANEKA UMBI
(TRIWULAN III TAHUN 2024)



BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
LOKA PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN ANEKA UMBI
2024

I. PENDAHULUAN

1.1. 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).

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan metode survei yang seragam. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan. Pengukuran indek kepuasan Masyarakat dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

1.2. Maksud dan Tujuan

Pengukuran SKM mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.3. 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 tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP (Unit Kerja Pelayanan Publik) secara periodik.
3. 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.
4. Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian.
5. Memberikan persaingan positif dan memacu motivasi dalam peningkatan pelayanan publik.

II. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dituangkan dalam kuesioner dan dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik. Pengisian SKM dilaksanakan selama periode Triwulan III (Juli – September) 2024 dengan jumlah responden sebanyak 70 orang yang terdiri dari berbagai kalangan ASN, swasta, BUMN, dan petani. Seluruh pengisian kuesioner telah dikumpulkan dan diolah oleh tim SKM dan dituangkan pada laporan ini. Daftar responden LPSI Tanaman Aneka Umbi Triwulan III Tahun 2024 dapat dilihat pada Lampiran 1.

III. HASIL ANALISIS DATA

Hasil Analisis Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) LPSI Tanaman Aneka Umbi dituangkan pada Tabel 1. berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) LPSI Tanaman Aneka Umbi Triwulan III Tahun 2024.

No	Unsur Pelayanan	Rerata	%
1	Persyaratan Pelayanan	3,37	84
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,28	79
3	Waktu Penyelesaian	3,52	82
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	Sarana dan prasarana	3,83	98
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,37	84
	Jumlah Indek pelayanan		87,62

Keterangan:

Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25

Berdasarkan tabel diatas, unsur **Persyaratan Pelayanan** pada nilai pelayanan **3,37**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif seperti memperlihatkan kartu identitas, maupun surat tugas.

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 Masyarakat pengguna layanan menilai pelayanan LPSI Tanaman Aneka Umbi sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Unsur **Biaya/Tarif** adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan berdasarkan kesepakatan antara

penyelenggara dan Masyarakat, nilai yang diperoleh sebesar **3,59**. Layanan yang diberikan oleh LPSI Tanaman Aneka Umbi pada umumnya bersifat gratis kecuali untuk layanan pemesanan benih UPBS dikenakan biaya pada pembelian benih ubi kayu dan ubi jalar sesuai dengan SK Penetapan harga Perolehan dari Hasil Pertanian pada LPSI Tanaman Aneka Umbi, serta layanan laboratorium menerapkan tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 85 Tahun 2023 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil berlaku pada Kementerian Pertanian.

Unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, dengan nilai **3,44**. Jenis layanan yang disediakan dan dikelola oleh LPSI Tanaman Aneka Umbi meliputi layanan 1) Layanan Pengelolaan Produk Instrumen Hasil Standardisasi Instrumen Tanaman Aneka Umbi; yang terdiri dari layanan Unit Pengelola Benih Sumber 2) Layanan Penyebarluasan Hasil Standar Instrumen Tanaman Aneka Umbi yang terdiri dari Layanan Informasi Publik Instrumen Tanaman Aneka Umbi, Layanan Perpustakaan, Layanan Kunjungan dan Magang/PKL Siswa/Mahasiswa, Petani dan Instansi Pemerintah/Swasta yang terkait.

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 pelaksana layanan dinilai cakap dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan Masyarakat/penerima layanan khususnya informasi mengenai standar instrumen tanaman aneka umbi.

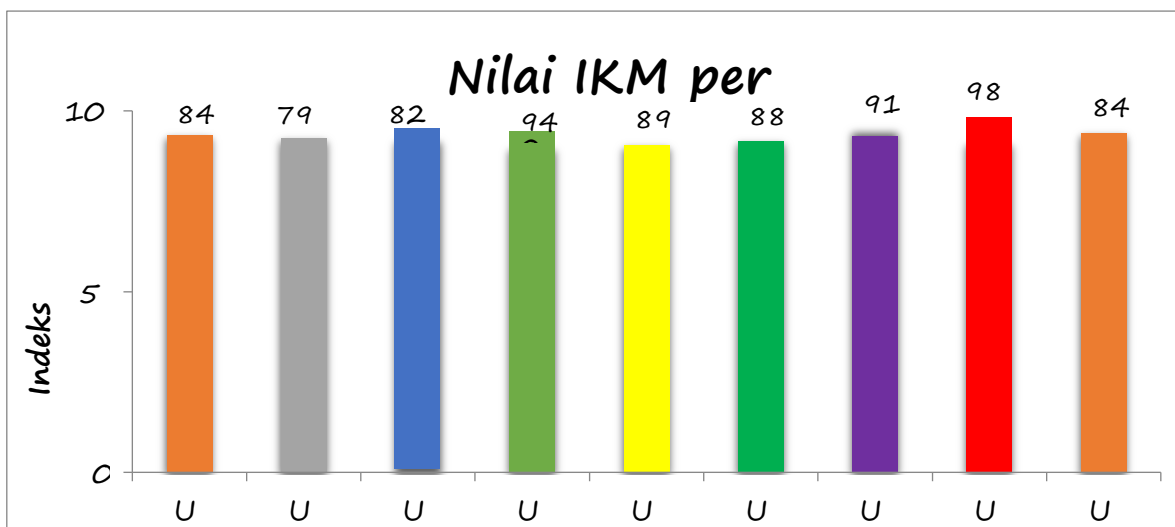
Unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,63**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan sangat terkait dengan penilaian pada unsur kompetensi pelaksana. Dari hasil yang diperoleh, diketahui bahwa pemberi layanan selalu

mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat/penerima layanan.

Unsur **Sarana dan Prasarana** pada nilai **3,83**, adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana dan prasarana di LPSI Tanaman Aneka Umbi sudah dilengkapi dengan lobbi, musolah, ruang, serta memperhatikan penyandang disabilitas dengan menyediakan kursi roda.

Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** yaitu **3,83**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan. Pengaduan bisa dilakukan secara langsung melalui kotak pengaduan, maupun media sosial LPSI Tanaman Aneka Umbi, kontak whatsapp serta melalui SP4N Lapor dan WBS yang telah dipublikasikan di website. Hingga triwulan III 2024, belum ditemukan adanya pengaduan, namun saran dan masukan tetap menjadi perhatian dalam perbaikan pelayanan kedepan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat LPSI Tanaman Aneka Umbi Triwulan III Tahun 2024 dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 1. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat LPSI Tanaman Aneka Umbi Triwulan III Tahun 2024.

Berdasarkan grafik diatas, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi diperoleh unsur **Perilaku Pelaksana**, dengan nilai **indeks pelayanan 3,63** yang menunjukkan bahwa Masyarakat/penerima layanan menilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan selalu mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam menyampaikan informasi serealia serta berkomunikasi dengan masyarakat/penerima layanan.

Unsur dengan nilai terendah diperoleh Unsur prosedur pelayanan pada **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dengan nilai **3,28**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan, dalam hal ini sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada mudah diterapkan dan dilaksanakan.

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan Triwulan III Tahun 2024.

No	Mutu Pelayanan	Nilai
1	Nilai Interval Konversi	87,62
2	Mutu Pelayanan	B
3	Kinerja Pelayanan	Baik

Keterangan:

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100
- B (Baik) : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data triwulan III Tahun 2024, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan 87,62 yang termasuk ke dalam kategori **Baik (76,61-88,30)**. Hingga triwulan III tidak ada pengaduan oleh pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh LPSI Tanaman Aneka Umbi telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

IV. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1. Kesimpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat LPSI Tanaman Aneka Umbi Triwulan III Tahun 2024 adalah **B (87,62)** dengan kinerja pelayanan **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh LPSI Tanaman Aneka Umbi telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.
2. Unsur dengan nilai tertinggi diperoleh unsur **Sarana dan Prasarana** pada nilai **3,83**, adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana dan prasarana di LPSI Tanaman Aneka Umbi sudah dilengkapi dengan lobb, musolah, ruang, serta memperhatikan penyandang disabilitas dengan menyediakan kursi roda.
3. Unsur dengan nilai terendah diperoleh Unsur prosedur pelayanan pada **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dengan nilai **3,28**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan, dalam hal ini sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada mudah diterapkan dan dilaksanakan.

4.2. Tindak Lanjut

Unsur dengan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Untuk menindaklanjuti hal tersebut, petugas layanan LPSI Tanaman Aneka Umbi selalu aktif menyampaikan informasi terkait layanan yang bersifat sistem, mekanisme dan prosedur sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dalam rangka mendukung LPSI Tanaman Aneka Umbi Bersih dari Korupsi dan meningkatkan kepuasan kepada pengguna jasa.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pengunjung Triwulan III Tahun 2024

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi
1	Sainuddin	40	L	SMP	petani
2	Hardianto	56	L	SMP	petani
3	La Harbi	52	L	SMP	petani
4	Muh Amir	43	L	SMP	petani
5	La Sambiri	42	L	SMP	petani
6	Wa Jena	40	P	SMP	petani
7	Wa Ita	49	P	SMP	petani
8	Asmiati	47	P	S1	penyuluh
9	Muh Amiruddin	49	L	SMU	petani
10	Arifin Pandu	50	L	SMP	petani
11	La Ode Harsin	52	L	S1	penyuluh
12	Kaidar	60	L	SMP	petani
13	Abu Bakar	61	L	SMP	petani
14	Herpita	56	P	SMP	Swasta
15	Budirman	45	L	SMP	petani
16	Wa Aulia	59	P	S1	petani
17	La Ode Asimin	60	L	SMU	petani
18	La Ode Alamsyah	56	L	SMU	petani
19	Saini	45	P	SMU	petani
20	Paris Taksim	43	L	SMU	petani
21	Munir	46	L	SMU	petani
22	La Gawa	46	L	S1	penyuluh
23	Wa Ode Nayo	56	P	SMU	petani
24	Kamalia	56	P	SMU	petani
25	Ridwan	56	L	SMU	petani
26	Hidayanti	48	P	SMP	petani
27	La ode Ane	46	L	SMU	petani
28	Yasmin	56	L	SMU	petani
29	La Ela	67	L	SMU	Swasta
30	La Paenda	41	L	SMU	petani
31	La Ode Ilham	40	L	SMP	petani
32	Muh Darista	67	L	SMU	petani

33	Nisman	54	L	SMU	petani
34	Muh Syarif	56	L	SMU	petani
35	Andi Talib	56	L	SMU	petani
36	La Mudi	60	L	SMU	petani
37	La Ode Himanudin	65	L	SMP	petani
38	Sabaruddin	56	L	SMU	petani
39	Nurpisa		P	SMU	petani
40	Hidayat	42	L	SMP	petani
41	Haspiah	45	L	SMU	petani
42	Lajumuali	67	L	SMU	petani
43	Muliadi	46	L	SMU	petani
44	Suharyanto	50	L	SMU	petani
45	Erpin Bante	46	L	SMU	petani
46	Ardi Desiyanti	62	L	SMU	petani
47	Wa Ode Tati Marhayati	54	P	SMU	petani
48	Sartina	67	P	SMU	petani
49	Lisma	42	P	SMU	petani
50	Wa Ode Mjurnia	72	P	SMP	petani
51	Lahamuli	46	L	SMU	petani
52	Ahmad Satra	56	L	SMP	petani
53	La Nau	47	L	SMU	petani
54	Ignasius	45	L	SMU	petani
55	Ika Herlita	45	P	SMU	petani
56	Nela	65	P	SMU	petani
57	Rismawati	43	P	SMU	petani
58	Asni	54	P	SMU	petani
59	Wa Ode Lutiana	40	P	SMU	petani
60	Heni Rasia	41	P	SMU	petani
61	Wiwini Wamina	43	L	SMU	petani
62	La saliha	50	L	SMU	petani
63	La Arusadi	56	L	SMU	petani
64	La Ode Santa	56	L	SMU	petani
65	La nara	63	L	SMP	petani
66	Hamsi	63	L	SMU	petani
67	Hamirun	54	L	SMU	petani
68	Kustono	51	L	SMU	petani
69	La Misu	50	L	SMU	petani
70	Wa Ode Daya	45	P	SMU	petani