

LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPTP BENGKULU SEMESTER I TAHUN 2021

Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah, salah satunya Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Bengkulu. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik oleh BPTP Bengkulu. Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Pelaksanaan SKM ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu SKM juga diharapkan dapat mendorong penyelenggara layanan agar menjadi lebih inovatif dan dapat mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tujuan Survei

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPTP Bengkulu Semester 1 Tahun 2021.

Metode Survei

a. Periode Survei

Survei dilaksanakan pada periode semester I yakni dari bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2021.

b. Metode survei

Survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran berdasarkan skala *Likert*. Tahapan pelaksanaan SKM meliputi penyusunan instrumen, penentuan besaran dan teknik penarikan sampel, penentuan responden, pelaksanaan survei, pengolahan hasil survei, serta penyajian dan pelaporan hasil. Teknik survei kepuasan masyarakat yakni dengan kuesioner melalui pengisian sendiri pada alamat website ikm.pertanian.go.id.

SKM yang dilakukan pada periode semester I melibatkan 80 orang responden. Jenis pelayanan yang termasuk dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat BPTP Bengkulu terdiri

atas Layanan Unit Pengelola Benih Sumber, Uji Laboratorium, dan Diseminasi Informasi Teknologi.

c. Pengolahan Data

Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan rata-rata bobot tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Nita rata-rata tertimbang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

N = Bobot nilai per unsur

Nilai SKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25-64,99	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	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

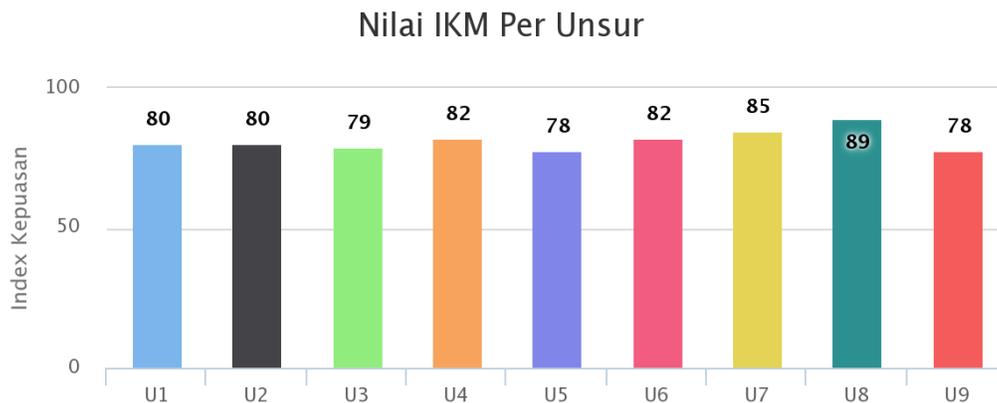
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2021

Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2021 yakni sebanyak 80 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 35 orang dan perempuan sebanyak 45 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 18.75% responden berpendidikan strata 2/strata 3, 47.50% berpendidikan sarjana, 2.5% berpendidikan diploma 1/2/3, dan 18.75% berpendidikan SLTA, dan 12.5% berpendidikan SD ke bawah.

Nilai IKM Per Unsur

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 unsur yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil pengukuran SKM BPTP Bengkulu Semester I Tahun 2021 disajikan pada Gambar 1.



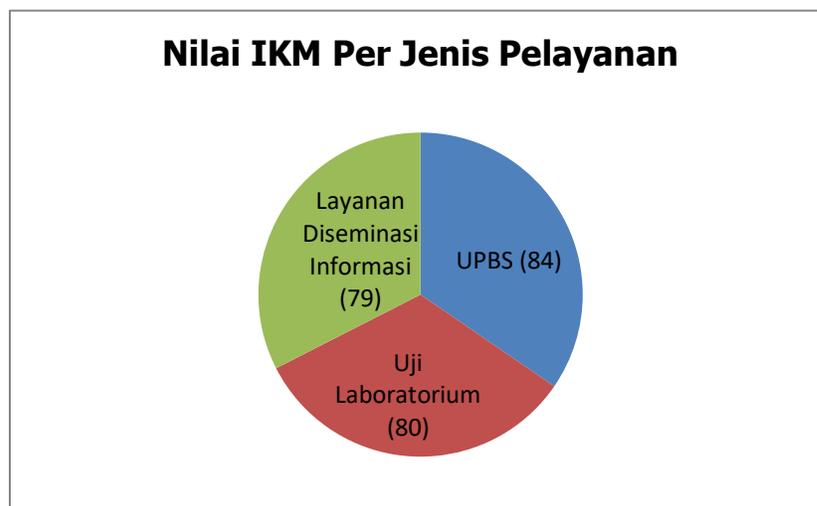
Gambar 1. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan BPTP Bengkulu Semester 1 Tahun 2021

Berdasarkan Gambar 1., unsur pelayanan publik di BPTP Bengkulu periode pengukuran semester 1 Tahun 2021 memiliki nilai berkisar antara 78-89. Kualitas sarana dan prasarana (U9) merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah. Nilai ini lebih rendah dibandingkan hasil SKM Semester 2 Tahun 2020. Sementara itu, nilai rata-rata tertinggi dicapai pada unsur pelayanan penanganan pengaduan pengguna layanan (U8) yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap unsur tersebut termasuk dalam kategori telah dikelola dengan baik. Tingginya penilaian terhadap pengelolaan PPID karena pelayanan pengaduan melalui portal PPID BPTP Bengkulu sudah aktif dilaksanakan, bahkan pada pemeringkatan PPID Tahun 2021, PPID BPTP Bengkulu

dapat memperbaiki diri dari peringkat 116 menjadi peringkat ke 10 kategori Eselon III Lingkup Kementerian Pertanian.

Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

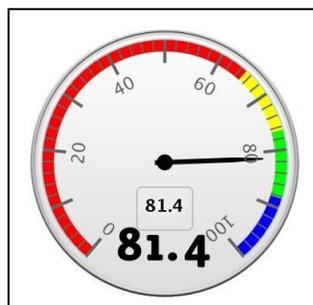
Nilai IKM BPTP Bengkulu Semester 1 Tahun 2021 disajikan pada Gambar 2. Berdasarkan Gambar 2. Layanan Unit Pengelola Benih Sumber memperoleh nilai IKM tertinggi sedangkan layanan diseminasi informasi teknologi memperoleh nilai yang terendah. Rendahnya nilai IKM pada layanan diseminasi informasi teknologi karena pada masa pandemi ini layanan diseminasi banyak dilakukan secara daring sehingga mempengaruhi kenyamanan pelanggan.



Gambar 2. Nilai IKM per Jenis Pelayanan

Nilai IKM BPTP Bengkulu Semester 1 Tahun 2021

Nilai yang diperoleh dari hasil pengukuran SKM semester 1 Tahun 2021 yakni 81.4. Nilai ini termasuk dalam kriteria mutu pelayanan baik.



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2021

Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bulan ke- Tahun 2021						PJ
			7	8	9	10	11	12	
1.	Kualitas sarana dan prasarana	Pertemuan evaluasi hasil survey kepuasan masyarakat Semester 1 Tahun 2021 dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana	X	X	X				Sub Koordinator KSP