

## **LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPTP BENGKULU SEMESTER II TAHUN 2022**

### **Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 2 Tahun 2022.

### **Metode Survei**

#### **a. Periode Survei**

Survei dilaksanakan pada periode Semester 2 yakni dari bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2022.

#### **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.

SKM yang dilakukan pada periode Semester 2 melibatkan 54 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 (Taman Agro Inovasi).

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

Nilai 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

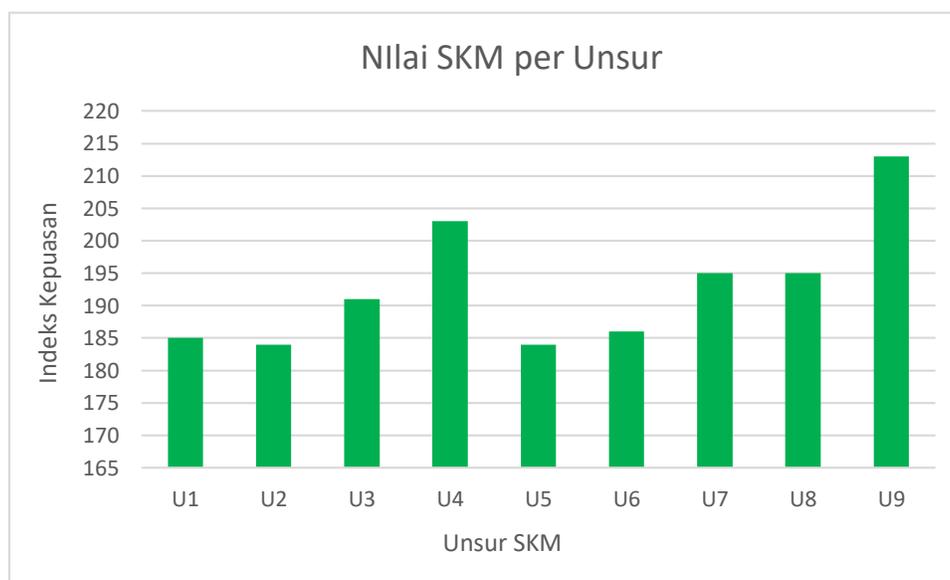
## Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Semester II Tahun 2022

### Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Semester II Tahun 2022 yaitu sebanyak 54 orang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 13 orang dan perempuan sebanyak 41 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebanyak 3 orang responden atau 5,56% berpendidikan Strata 2 (S2), 46 orang responden atau 85,18% berpendidikan Strata 1 (S1), dan sebanyak 5 orang atau 9,26% berpendidikan SMA.

### Nilai IKM per Unsur

Unsur SKM 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, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan saran dan masukan. Hasil pengukuran SKM BPTP Bengkulu periode Semester II Tahun 2022 disajikan pada Gambar 1.



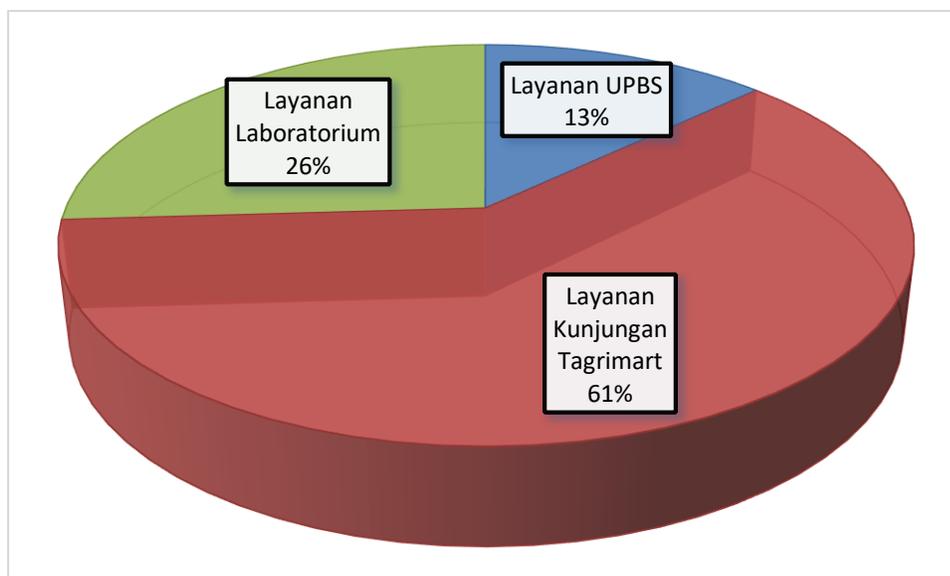
Gambar 1. Nilai SKM per Unsur Pelayanan BPTP Bengkulu Semester II Tahun 2022

Unsur pelayanan publik di BPTP Bengkulu periode pengukuran semester II Tahun 2022 memiliki nilai berkisar antara 184-213. Unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U9) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi sebesar 213, hal ini terjadi karena responden

merasa mudah untuk menyampaikan saran dan masukan kepada BPTP Bengkulu melalui berbagai cara seperti media sosial yang dimiliki BPTP Bengkulu (Facebook, Instagram dan Twitter), PORTAL PPID BPTP Bengkulu, secara langsung datang ke kantor atau melalui kontak pengaduan masyarakat (Whatsapp). Unsur SKM yang memiliki nilai rendah dibandingkan unsur yang lain yaitu unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2) dan kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), masing-masing sebesar 184. Hal ini dapat terjadi karena sebagian besar responden adalah pengguna layanan Tagrimart dan pada saat survei dilakukan banyak sekolah yang mengajukan permintaan untuk melakukan kunjungan ke Tagrimart sehingga pihak BPTP Bengkulu harus mengatur penerimaan kunjungan dan harus ada beberapa permintaan yang tidak dapat dipenuhi. Selain itu, pada saat dilakukan survei kondisi Tagrimart sedang kurang baik karena terdampak banjir.

### Nilai SKM per Jenis Pelayanan

Nilai SKM per jenis pelayanan BPTP Bengkulu Semester II Tahun 2022 disajikan pada Gambar 2. Layanan kunjungan Taman Agro Inovasi (Tagrimart) mendapatkan nilai SKM tertinggi sebesar 61% dibandingkan dengan layanan UPBS dan layanan laboratorium, masing-masing sebesar 13% dan 26%. Layanan Kunjungan Tagrimart atau diseminasi informasi teknologi memiliki nilai tertinggi dikarenakan banyaknya permintaan kunjungan atau studi diluar kelas dari sekolah-sekolah baik tingkat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Taman Kanak-kanak (TK), dan Sekolah Dasar (SD) terutama diakhir semester.



Gambar 2. Nilai SKM per Jenis Pelayanan

## Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut diperlukan untuk memperbaiki pelayanan unsur dengan nilai rendah yaitu unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2) dan kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebagai berikut

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						PJ
			Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan	Mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan unsur kemudahan prosedur pelayanan seperti menyederhanakan prosedur pelayanan dan menambah petugas pelayanan	√	√	√	√	√	√	Sub Koordinator KSPP
2.	Kesesuaian produk	Mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan unsur kesesuaian produk pelayanan dengan cara memperbaiki produk pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan	√	√	√	√	√	√	Sub Koordinator KSPP

Bengkulu, 2 Januari 2023

Yang melaporkan,  
Subkoordinator KSPP



Nurnegawati, SP., M.Si.  
NIP. 19801124 200801 2 010