

LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPSIP BENGKULU SEMESTER I TAHUN 2023

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 di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bengkulu. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan metode untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik oleh BPSIP 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 BPSIP Bengkulu Semester 1 Tahun 2023.

Metode Survei

a. Periode Survei

Survei dilaksanakan pada periode Semester 1 yakni dari bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2023.

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 1 melibatkan 24 orang responden. Jenis pelayanan yang termasuk dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat BPSIP Bengkulu terdiri atas Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS), Uji Laboratorium, dan Diseminasi Informasi Teknologi (kunjungan ke Taman Agrostandar dan layanan magang).

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

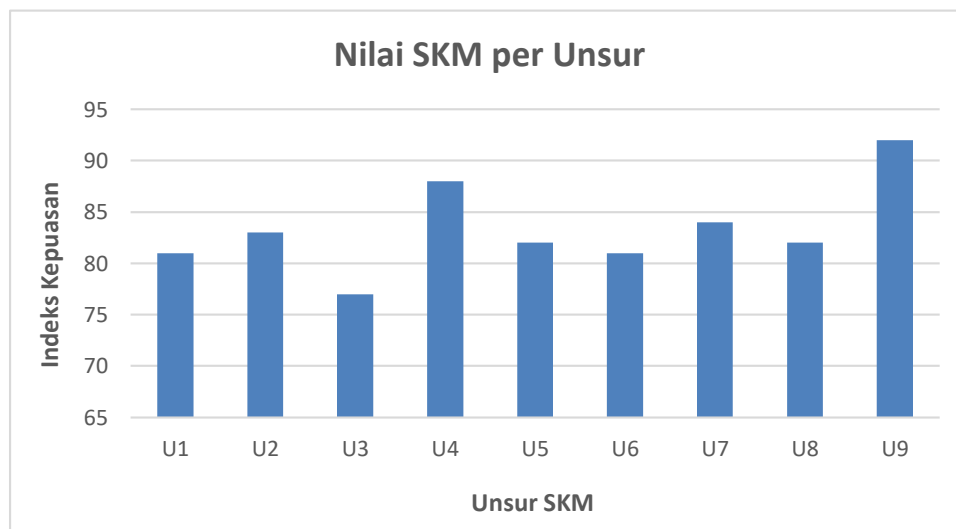
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Semester I Tahun 2023

Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode semester 1 tahun 2023 yakni sebanyak 24 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 7 orang dan perempuan sebanyak 17 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 4,16% responden berpendidikan strata 2 keatas; 79,16% berpendidikan strata 1; 12,50% berpendidikan SLTA; 0% berpendidikan SLTP dan 4,16% berpendidikan SD.

Nilai SKM 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, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil pengukuran SKM BPSIP Bengkulu periode semester 1 Tahun 2023 disajikan pada Gambar 1.



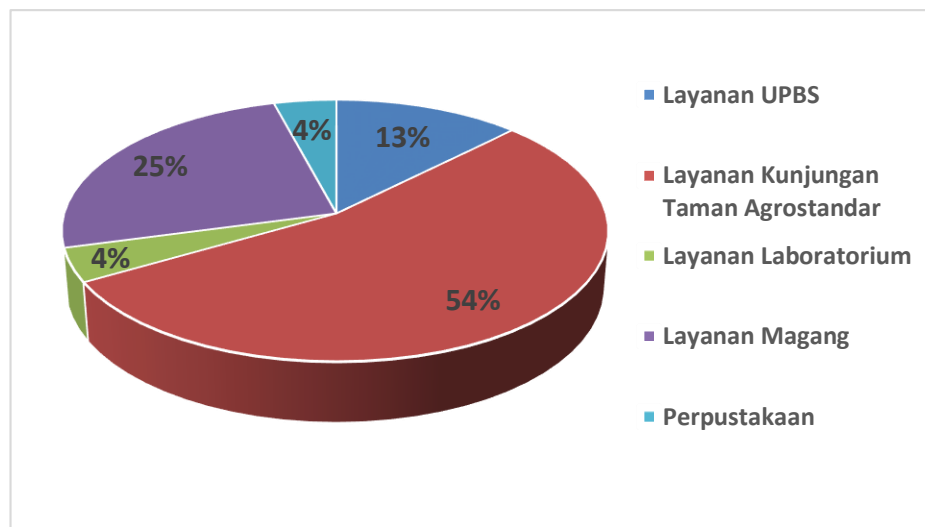
Gambar 1. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan BPSIP Bengkulu semester 1 Tahun 2023

Unsur pelayanan publik di BPSIP Bengkulu periode pengukuran semester 1 Tahun 2023 memiliki nilai berkisar antara 77-92. Unsur penanganan pengaduan penggunaan layanan (U9) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi sebesar 92. Unsur pelayanan penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) dinilai oleh responden dengan kategori dikelola dengan

baik. Hal ini disebabkan karena pelayanan pengaduan masyarakat melalui berbagai saluran pengaduan seperti pengaduan langsung, media sosial dan portal PPID BPSIP Bengkulu sudah aktif dilaksanakan. Unsur waktu penyelesaian (U3) memiliki nilai terendah sebesar 77, hal ini diduga disebabkan oleh waktu penyelesaian dalam pelayanan kurang cepat.

Nilai SKM Per Jenis Pelayanan

Layanan kunjungan Taman Agrostandar memperoleh persentase tertinggi sebesar 54% dibandingkan dengan layanan magang, layanan UPBS, layanan laboratorium, dan perpustakaan masing-masing sebesar 25%, 13%, 4% dan 4% (Gambar 2). Layanan kunjungan Taman Agrostandar yang termasuk dalam diseminasi informasi teknologi memiliki nilai tertinggi disebabkan banyaknya sekolah tingkat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Taman Kanak-kanak (TK), dan Sekolah Dasar (SD) yang memiliki program belajar di luar sekolah. Layanan ini banyak diminati karena sekolah-sekolah tersebut membuat tema pembelajaran diluar sekolah tentang tanaman sayuran dan hewan ternak. Di Taman Agrostandar BPSIP Bengkulu memiliki display tersebut sehingga banyak sekolah yang membawa siswa-siswi mereka berkunjung ke taman Agrostandar. Selain itu, kunjungan ke taman Agrostandar tidak dipungut biaya.



Gambar 2. Nilai SKM per Jenis Layanan

Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut diperlukan untuk memperbaiki pelayanan unsur terendah yaitu unsur waktu penyelesaian (U3) sebagai berikut

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						PJ
			Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1.	Waktu penyelesaian	Evaluasi hasil SKM semester 1 tahun 2023 dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan unsur pelayanan terutama pada unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	√	√	√	√	√	√	Sub Koordinator KSP

Bengkulu, 3 Juli 2023

Yang melaporkan,
Subkoordinator KSP



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