

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 (PERIODE JANUARI S.D JUNI 2024)**

Oleh :

Tim TKD BPSIP Lampung



**BALAI PENERAPAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN LAMPUNG
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPSIP LAMPUNG SEMESTER I TAHUN 2024

Latar Belakang

Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Salah satu Upaya Pengukuran kepuasan masyarakat antar lain dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan kegiatan untuk mengukur secara global dan menyeluruh 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) Lampung. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan upaya untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik oleh BPSIP Lampung.

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 Lampung Semester 1 Tahun 2024.

Metode Survei

a. Periode Survei

Survei dilaksanakan secara manual pada periode Semester 1 antara lain periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2024.

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. Metode survei kepuasan masyarakat yaitu dengan kuesioner melalui pengisian sendiri.

SKM yang dilakukan pada periode semester 1 melibatkan 120 orang responden. Jenis pelayanan yang termasuk dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat BPSIP Lampung terdiri atas Layanan Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS), Uji Laboratorium, dan Diseminasi Informasi Teknologi (kunjungan ke Kebun Percobaan (Natar, Masgar dan Tegineneng) 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 :

$$\text{Bobot nilai per unsur} = \frac{\text{Bobot nilai per unsur}}{\sum \text{Bobot nilai per unsur}} = \frac{1}{N} = \dots$$

N = Bobot nilai per unsur

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

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\sum (\text{Bobot nilai per unsur} \times \text{Nilai per unsur})}{\sum \text{Bobot nilai per unsur}} = \dots$$

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)
Semester I Periode Januari s.d Juni Tahun 2024**

Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode semester 1 tahun 2023 yakni sebanyak 120 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 58 orang dan perempuan sebanyak 62 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 1,67% responden berpendidikan SD (sekolah Dasar), sebanyak 6,67% responden berpendidikan SMP, sebanyak 27,5% responden berpendidikan SMA, sebanyak 2,5% responden berpendidikan D3 (diploma 3), sebanyak 56,67% responden berpendidikan strata 1, sebanyak 0,83% responden berpendidikan Strata 2.

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
Semester 1 (Periode Januari - Juni 2024)										
Unit Pelayanan : Balai Pelayanan Standardisasi Instrumen Pertanian Lampung										
Alamat : JL. ZA Paqar Alam No. 1A Rajabasa- Bandar Lampung										
No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rahmawati
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Santi Murti Dewi
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Fitri Junia Kinanti
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rizka Nolla Purnama
5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	Muhammad Iqbal
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ahmawati Utami Pangca
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ahmad Ali Mukti
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aldo Erwin
9	3	4	3	3	3	3	3	4	4	Arif
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	KRISNA YUSUF, SP
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ahmad Sulistiyono
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Eka Cendekiyawan
13	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Rizka Arica Utami
14	4	4	4	4	3	3	3	2	3	Feri olipson
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Marsini
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Agus galvadi
17	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Adi Indrianto
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Eko Kusriawan
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Riyani
20	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Lus Miyati
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Sudirana
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Desti April Yanti
23	3	1	3	4	3	3	3	3	3	Andi Riono
24	3	4	3	4	4	3	4	4	3	Azih Iryana
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yoga Haris Sona
26	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Bayu rdsitius purwan
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Lilik Sudiyanto
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tri Nurwanto
29	3	1	3	4	3	3	3	3	3	Anita
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Una unaiti
31	3	3	3	3	4	3	3	4	3	Ena budi lectari
32	3	3	2	4	3	4	3	3	3	Anita
33	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Khairat Akmal
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Tri Utami
35	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Ancepita Adi
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Panday
37	4	3	3	4	3	3	4	3	3	Nandana
38	4	1	2	2	2	4	1	2	2	Supriyadi
39	3	3	3	4	3	4	3	1	2	Gisno
40	3	3	3	3	4	3	3	3	2	Harlaeto
41	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Agustina
42	4	3	3	4	4	3	4	3	3	Hapsari
43	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Astuti Irvanti
44	3	3	4	3	4	3	4	3	3	Megadit
45	3	3	3	4	3	3	3	1	3	Yuliani
46	3	3	3	4	3	4	4	1	3	Nur ikhsan
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Gabriel
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Fiterani
49	1	3	3	3	3	3	3	3	3	Dian Septiani
50	3	3	3	3	3	3	2	4	3	Siti Sofia

51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Flores
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Arha
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Amelia
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Tyara
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Gianis
56	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Nubila
57	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Eva
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	Irma Agustini
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Muhammad Rizka
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Elsa Safitri
61	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Antika
62	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dafri
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	Nelly
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	Noly Agustini
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berosal Aini
66	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Ifan
67	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	Aulia
68	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	Nur Indah
69	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	Moh Ridwan
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Miratan Mirza
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	M Alifha
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Galang
73	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	Intania
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Ebanis
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Anggi
76	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	Solikhah
77	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	Husna
78	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	Taerani
79	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	Dink
80	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	Metsara
81	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Danu
82	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	Kurniawan
83	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	Yulianto
84	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	Mario
85	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	Ferdianto
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dwi Sartika
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Derev
88	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	Galih
89	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Fariq
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rishi
91	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Rahma Nugroho
92	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	Maria
93	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	Akbar
94	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	M Pico
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Mirza
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Yuni astuti
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Deviano
98	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	Nur Nihmah
99	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	Melissa M
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Faqih
101	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Farik
102	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	Christine
103	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Karisa T
104	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	Mugrib
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Murwan
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Fitriani
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Vinda
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Merita
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Murlika
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Siti W
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Nurroza
112	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	Ghina
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Indah Sepdian
114	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	Elsyati
115	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	M Risho Paklevi
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rahmanurrahim
117	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	anisa
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Nurani
119	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Iwan S
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Ghofur
Jumlah	391	368	370	406	370	391	388	389	365		

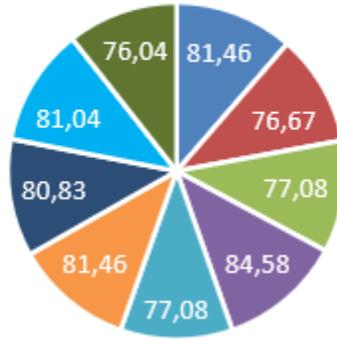
Nilai SKM Per Unsur

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 Lampung periode semester 1 Tahun 2024 diperoleh Nilai Rata-rata Kepuasan dari masing masing unsur untuk persyaratan sebesar 3,26, Sistem mekanisme dan prosedur 3,07, Waktu Penyelesaian 3,08, Biaya/Tarif 3,38, Produk spesifikasi jenis pelayanan 3,08, Kompetensi pelaksana 3,26, Perilaku Pelaksana 3,23, Penanganan pengaduan saran dan masukan 3,24, sarana dan prasarana 3,04.

Unsur pelayanan publik di BPSIP Lampung pengukuran SKM semester 1 periode Januari s.d Juni Tahun 2024 memiliki nilai berkisar antara 76,61 – 88,30 dengan Mutu Pelayanan Baik. Unsur Persyaratan (U1) dan Unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana (U6) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dengan kategori Baik sebesar 391 dengan Nilai Rata-rata kepuasan unsur 3,26. Unsur pelayanan Persyaratan (U1) dan Unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana (U6) dinilai oleh responden dengan kategori dikelola dengan baik. Hal ini disebabkan karena pelayanan Untuk Persyaratan yang diberikan dalam memperoleh Informasi dan layanan dibuat sesimpel mungkin dengan hanya menyertakan e KTP / Tanda Pengenal atau Surat Tugas dan untuk Unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana BPSIP Lampung terus berupaya meng upgrade potensi dari seluruh pelksanan layanan di garis depan agar dapat memberikan pelayananan semaksimal mungkin dengan waktu yang sesingkat mungkin. Unsur sarana dan prasarana (U9) memiliki nilai terendah sebesar 365 dengan nilai rata-rata kepuasan unsur 3,04, hal ini diduga disebabkan kurang lengkap nya sarana dan prasarana yang dapat BPSIP Lampung sajikan. Untuk laboratorium harus upgrade lagi jenis pelayanannya dan alat.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%	Keterangan
U1	Persyaratan	3,26	81,46	baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,07	76,67	Kurang Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,08	77,08	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,38	84,58	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	77,08	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,46	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,23	80,83	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	81,04	baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,04	76,04	Kurang Baik
	NRR Tertimbang Unsur	3,18	79,58	baik

IKM Semester I (Periode Januari s.d Juni 2024)
BPSIP Lampung



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9

Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut diperlukan untuk memperbaiki pelayanan unsur terendah meski masih masuk dalam kategori baik yaitu unsur Sarana dan Prasarana (U9) sebagai berikut

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						P J
			Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1.	Unsur Sarana Dan Prasarana	Evaluasi hasil SKM semester 1 tahun 2024 Dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan unsur pelayanan terutama pada unsur sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan mengajukan beberapa alat yang banyak digunakan oleh lapisan Masyarakat	√	√	√	√	√	√	Sub Koordinator KSP

Bandarlampung, 25 Juni 2024

Yang melaporkan,

TIM TKD BPSIP Lampung TA. 2024