

**LAPORAN KEGIATAN SEMESTER II  
PERIODE (JULI S.D DESEMBER 2023)  
SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT**

**Oleh :**

**Tim KSPP**



**BALAI PENERAPAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN LAMPUNG  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2023**

# **LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPSIP LAMPUNG SEMESTER II TAHUN 2023**

## **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 II Tahun 2023.

## **Metode Survei**

### **a. Periode Survei**

Survei dilaksanakan secara manual pada periode Semester II antara lain periode bulan Juli sampai dengan Desember 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. Metode survei kepuasan masyarakat yaitu dengan kuesioner melalui pengisian sendiri.

SKM yang dilakukan pada periode semester II melibatkan 78 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 :

$$\text{Bobot nilai per unsur} = \frac{\sum (\text{Nilai} \times \text{Bobot})}{\sum \text{Bobot}} = \frac{1}{N} = \square$$

N = Bobot nilai per unsur

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

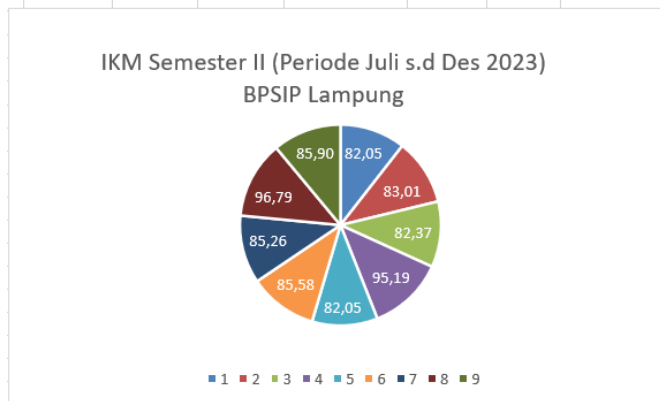
$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\sum (\text{Nilai} \times \text{Bobot})}{\sum \text{Bobot}} = \square$$

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.



No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,28	82,05
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,32	83,01
U3	Waktu Penyelesaian	3,29	82,37
U4	Biaya/Tarif	3,81	95,19
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	82,05
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,58
U7	Perilaku Pelaksana	3,41	85,26
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,87	96,79
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	85,90
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		3,46	86,47



## Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode semester II tahun 2023 yakni sebanyak 78 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 39 orang dan perempuan sebanyak 39 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 0% responden berpendidikan SD (sekolah Dasar), sebanyak 0% responden berpendidikan SMP, sebanyak 23,08% responden berpendidikan SMA, sebanyak 45,59% responden berpendidikan D3 (diploma 3), sebanyak 17,95% responden berpendidikan strata 1 sebanyak 15,38% responden berpendidikan Strata 2.

SURVEY IKM SEMESTER 2 (PERIODE JULI s.d NOVEMBER 2023)					
NAMA UNIT KERJA : BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN LAMPUNG					
RESPONDEN					
JUMLAH	:	78	Orang		
JENIS KELAMIN	:	L	: 39	Orang	P : 39
PENDIDIKAN	:	SD	: -	Orang	
		SMP	: -	Orang	
		SMA	: 18	Orang	
		D3	: 34	Orang	
		S1	: 14	Orang	
	S2	: 12	Orang		

## 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 II Tahun 2023 diperoleh Nilai Rata-rata Kepuasan dari masing masing unsur untuk persyaratan sebesar 3,28, Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur 3,32, Unsur Waktu Penyelesaian 3,29, Unsur Biaya/Tarif 3,81, Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan 3,28, Unsur Kompetensi pelaksana 3,42, Unsur Perilaku Pelaksana 3,41, Unsur Penanganan pengaduan saran dan masukan 3,87, Unsur sarana dan prasarana 3,44.

Unsur pelayanan publik di BPSIP Lampung pengukuran SKM semester II periode Juli s.d Desember Tahun 2023 memiliki nilai berkisar antara 77-88. Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi sebesar 302 dengan Nilai Rata-rata kepuasan unsur 3,87 persentase 96,79%. Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8) dinilai oleh responden dengan kategori dikelola dengan baik dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini disebabkan karena pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8) dinilai Masyarakat umum telah terakomodir dan ditindaklanjuti segala pengaduan baik saran dan juga masukan di apresiasi dengan baik. Namun sebaliknya, Unsur Persyaratan (U1) dan unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) memiliki nilai terendah masing-masing sebesar 256 dengan nilai rata-rata kepuasan unsur 3,28, hal ini secara umum jika dilihat bukan masuk ke nilai rendah sudah dalam kategori baik, namun dr 9 unsur pelayanan yang ada 2 unsur ini dinilai memiliki nilai paling rendah dari ke 9 unsur pelayanan yang ada, hal ini diduga karena setiap pelayanan diwajibkan menyertakan identitas asli/ e KTP yang masih kebanyakan petani belum memiliki dan penggunaan link pengajuan pelayanan yang masih dianggap merepotkan bagi segelintir masyarakat pengguna layanan yang masih gagap teknologi, sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dianggap lebih rendah dibanding unsur lainnya dikarenakan masih minimnya ketersediaan produk yang disajikan oleh pelayanan BPSIP Lampung terutama pelayanan dan produk yang telah terakreditasi , yang dapat BPSIP Lampung sajikan. Untuk laboratorium harus upgrade lagi jenis pelayanannya, SDM dan alat.

## Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut diperlukan untuk memperbaiki pelayanan unsur terendah yaitu unsur Persyaratan (U1) dan unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						PJ
			Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1.	- Persyaratan  - Produk spesifikasi jenis pelayanan	Evaluasi hasil SKM semester 2 tahun 2023 dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan unsur pelayanan terutama pada unsur persyaratan dengan mempermudah syarat yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan mengajukan beberapa alat yang banyak digunakan oleh lapisan masyarakat untuk meningkatkan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan peningkatan dan penambahan SDM	√	√	√	√	√	√	Sub Koordinator KSPP

Bandarlampung, 2 Januari 2024

Yang melaporkan,

Subkoordinator KSPP



Edwin Herdiansyah, SP.,  
NIP. 19700217 199903 1 001