

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I (JAN-MAR) 2025

Tim BBPSI Padi



BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PADI
Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
Kementerian Pertanian
2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Hal tersebut juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

BAB II

HASIL PENGUKURAN SKM

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PADI TRIWULAN I TAHUN 2025 (Periode Survey: 2 Januari 2025 - 26 Maret 2025)	
Jenis Pelayanan : Layanan Pengujian (Lingkup Akreditasi dan Non Akreditasi), Layanan Penjualan Benih Sumber, Layanan Sumberdaya Genetika, Layanan Diseminasi, Layanan Penyebarluasan Hasil, Layanan Kerjasama	
NILAI IKM (setelah dikonversi) 89,27 Mutu Pelayanan : A Kinerja Unit Pelayanan Publik	RESPONDEN Jumlah : 180 Jenis kelamin L : 108 Jenis kelamin P : 72 Pendidikan : Pekerjaan : SD/SMP/SMA : 45 PNS/TNI/Polri : 50 S-1/DIV : 70 Swasta : 58 S-2 ke atas : 50 Pelajar/Mahasiswa : 30 S3 : 15 Wirausaha : 27 Lain-lain : 15
1. Persyaratan pelayanan : 3,62	PERIODE SURVEI 2 Januari 2025 - 26 Maret 2025
2. Sistem mekanisme dan prosedur : 3,49	
3. Waktu Penyelesaian pelayanan : 3,52	
4. Biaya/tarif : 3,49	
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : 3,62	
6. Kompetensi Pelaksana : 3,66	
7. Perilaku pelaksana : 3,72	
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : 3,47	
9. Sarana dan prasarana : 3,56	

BAB III ANALISIS

3.1 Analisis

Berdasarkan survei yang dilakukan pada periode 2 Januari hingga 26 Maret 2025, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi adalah sebesar **89,27**. Nilai ini berada pada interval konversi SKM 88,31 hingga 100,00, yang menggambarkan bahwa kinerja pelayanan publik berada dalam kategori Mutu Pelayanan **"A" (Sangat Baik)**.

Jika dilihat dari rata-rata IKM untuk sembilan unsur pelayanan, unsur Perilaku Pelaksana (U7) memperoleh nilai tertinggi dengan skor rata-rata 3,72 atau sebesar 93,06%. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap keramahan dan profesionalisme petugas layanan. Selain itu, unsur Kompetensi Pelaksana (U6) juga menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata 3,66 atau 91,53%, yang menegaskan bahwa masyarakat mengapresiasi keahlian dan kapabilitas pelaksana layanan.

Unsur lain yang mendapat nilai tinggi adalah Persyaratan (U1) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), yang masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 3,62 atau 90,42%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa bahwa persyaratan layanan cukup jelas dan produk layanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Namun demikian, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) mencatat nilai terendah di antara sembilan unsur, yaitu 3,47 atau 86,67%. Meskipun masih dalam kategori "Sangat Baik", aspek ini menunjukkan adanya potensi perbaikan dalam penanganan keluhan dan saran dari masyarakat agar lebih responsif dan efektif. Hal serupa juga terlihat pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) serta Biaya/Tarif (U4), yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,49 atau 87,22%. Hal ini mengindikasikan perlunya penyederhanaan prosedur dan transparansi lebih lanjut dalam biaya layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh BBPSI Padi Sukamandi. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar unit pelayanan terus meningkatkan inovasi layanan, menyederhanakan prosedur, serta memastikan sarana dan prasarana tetap memadai guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik, beberapa langkah strategis telah dirancang berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut:

1. Evaluasi dan identifikasi persyaratan yang dianggap rumit atau membingungkan oleh masyarakat.
2. Melakukan evaluasi dan penyederhanaan terhadap prosedur pelayanan yang ada. Memastikan bahwa sistem dan mekanisme pelayanan berjalan dengan lancar, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.
3. Meningkatkan transparansi dalam hal biaya dan tarif layanan yang dikenakan kepada masyarakat.
4. Menyusun sistem penanganan pengaduan yang lebih responsif dan efektif, guna menangani keluhan serta masukan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat.
5. Lakukan penilaian terhadap produk dan jenis layanan yang ada untuk memastikan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan masyarakat.
6. Implementasikan program pelatihan yang berkelanjutan bagi seluruh pelaksana layanan untuk meningkatkan keterampilan teknis serta kemampuan pelayanan masyarakat.

3.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada triwulan I tahun 2025, Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi Sukamandi telah menyusun rencana tindak lanjut yang bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, mengingat bahwa rencana tindak lanjut ini baru disusun pada triwulan I, implementasi dan realisasi dari tindak lanjut tersebut akan dijabarkan secara lebih rinci dalam laporan SKM pada triwulan II tahun 2025.

Sukamandi, 27 Maret 2025



Dr. H. Muhammad Thamrin, M.Si
NIP. 196704171995031001