

**2018**

# **Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPP Batangkaluku Tahun 2018**

**Semester II  
(Juli - Desember)**

**Seksi Evaluasi dan Pelaporan**



## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui hasil survei, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di BBPP Batangkaluku.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan agar menindaklanjuti untuk melaksanakan perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan.

Akhirnya harapan kami laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku terkait penyediaan layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Batangkaluku, Desember 2018**

Kepala Balai,

Ir. Kemal Mahfud, MM

NIP : 19610225.198903.1.001

## Daftar Isi

	<b>hal</b>
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	vi
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	3
C. Sasaran .....	3
D. Metode dan Manfaat .....	3
<b>II. METODOLOGI PENGUKURAN</b> .....	<b>5</b>
A. Tahapan Kegiatan Survei .....	5
B. Variabel Survei .....	5
C. Karakteristik Responden .....	6
D. Metode Pengumpulan Data .....	8
E. Bentuk Jawaban .....	8
F. Pengolahan dan Analisis Data .....	8
G. Kategori Hasil Pengukuran IKM .....	9
H. Penyusunan Laporan .....	9

<b>III. ANALISA DATA</b> .....	10
A. Nilai Persepsi .....	10
B. Interval IKM .....	10
C. Interval Konversi IKM.....	10
D. Mutu Pelayanan UKPP.....	11
E. Hasil Survei IKM dan Nilai Rata - Rata (NRR) .....	11
<b>IV. PENUTUP/REKOMENDASI</b> .....	13
LAMPIRAN .....	

## Daftar Tabel

	<b>hal</b>
Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	7
Tabel 2. Karakteristik Pekerjaan Responden .....	7
Tabel 3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	7
Tabel 4. Karakteristik Umur Responden .....	8

## Daftar Gambar

hal

Gambar.1	Tahapan Kegiatan Survei .....	5
----------	-------------------------------	---



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

**Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.



Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan didukung oleh Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia ( Permentan ) Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah : persyaratan pelayanan, system mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksanaan, penanganan pengaduan sarana dan masukan, sarana dan prasarana.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

Maksud dan Tujuan penyusunan laporan hasil SKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik.

## 2. Tujuan

Tujuan dari Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

### C. Sasaran

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah peserta diklat non aparatur dan peserta magang di Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku

### D. Metode dan Manfaat

#### 1. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai SKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

#### 2. Manfaat

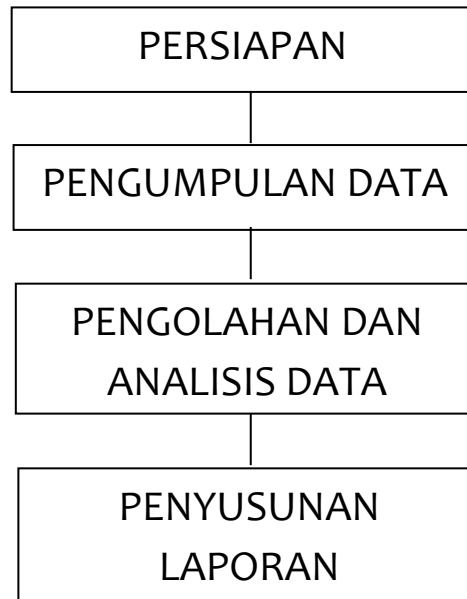
Manfaat Pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat adalah :

- a) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik
- c) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan

- d) Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- e) Memacu persaingan positif antar UKPP dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan



### A. Tahapan Kegiatan Survei



Gambar.1. Tahapan Kegiatan Survei

### B. Variabel Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, yaitu :

1. **Persyaratan pelayanan**, yaitu ketentuan untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrasi dan teknis.

2. **Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan** , yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian Pelayanan**, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik.
4. **Biaya/tarif pelayanan**, yaitu biaya atau tarif yang dikenakan
5. **Kesesuaian Produk Pelayanan**, yaitu kesesuaian Produk yang dikeluarkan dengan aturan yang telah ditetapkan
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. **Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas secara ramah dan sopan serta menghormati dan menghargai masyarakat
8. **Kualitas Sarana dan Prasarana**, Yaitu kondisi sarana dan prasarana yang baik dan layak digunakan.
9. **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### C. Karakteristik Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 272 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Berikut rekapitan responden SKM :

a) Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Tabel 1.

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	
	Laki – Laki	Perempuan
1	190	82

b) Karakteristik Pekerjaan responden

Tabel 2.

Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	190
2	Pegawai Swata	2
3	Wiraswasta/Petani	30
4	Pelajar/Mahasiswa	20
5	Lainnya	30

c) Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 3.

Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Sarjana Starata 2	1
2	Sarjana Starata I	66
3	D3	76
4	SLTA	127
5	SLTP	0
6	SD	2

d) Karakteristik Umur Responden

Tabel 4.

Karakteristik Umur Responden

No	Umur	Jumlah
1	11 – 20	2
2	21 – 30	124
3	31 – 40	138
4	41 – 50	6
5	50 <	0

**D. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur.

**E. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

**F. Pengolahan dan Analisis Data**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku

### G. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor.19 /PERMENTAN /OT/080/2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1.

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 52,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

### H. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor.19 /PERMENTAN /OT/080/2018, sehingga terstandarisasi secara nasional.





## BAB III ANALISA DATA

### A. Nilai Persepsi

Nilai persepsi adalah nilai dari jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai 4.

### B. Interval SKM

Nilai Interval IKM di BBPP Batangkaluku adalah :

1. Persyaratan Pelayanan	: 3,82
2. Prosedur Pelayanan	: 3,75
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,83
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 3,80
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	: 3,75
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	: 3,75
7. Kecepatan pelayanan	: 3,63
8. Kualitas Sarana dan Prasarana	: 3,66
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	: 3,76

### C. Interval Konversi SKM

Nilai Interval Konversi IKM BBPP Batangkaluku adalah :

1. Persyaratan Pelayanan	: 95,50
2. Prosedur Pelayanan	: 93,75
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 95,75
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 95,00

5. Kesesuaian Produk Pelayanan : 93,75
6. Kemampuan Petugas Pelayanan : 93,75
7. Kecepatan pelayanan : 90,75
8. Kualitas Sarana & Prasarana : 91,50
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan : 94,00

#### D. Mutu Pelayanan UKPP

Mutu Pelayanan di BBPP Batangkaluku adalah A (Sangat Baik), dengan nilai konversi SKM sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	95,50	A
2	Prosedur Pelayanan	93,75	A
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	95,75	A
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	95,00	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	93,75	A
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	93,75	A
7	Kecepatan pelayanan	90,75	A
8	Kualitas Sarana & Prasarana	91,50	A
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	94,00	A

#### E. Hasil Survei SKM dan Nilai Rata - Rata (NRR)

Hasil survei SKM dan Nilai Rata - Rata (NRR) yang diperoleh dari 9 Indikator Unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata :

1. Persyaratan Pelayanan : 3,82
2. Prosedur Pelayanan : 3,75
3. Waktu Penyesuaian Pelayanan : 3,83
4. Biaya/ Tarif Pelayanan : 3,80

5. Kesesuaian Produk Pelayanan : 3,75
6. Kemampuan Petugas Pelayanan : 3,75
7. Kecepatan pelayanan : 3,63
8. Kualitas Sarana dan Prasarana : 3,66
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan : 3,76

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata rata Tertimbang per unsur adalah : **3,75** Dan Nilai SKM Unit Pelayanan : **93,72** (**A = Sangat Baik**)

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan nilai SKM 93,72 disimpulkan bahwa kategorisasi mutu pelayanan "**A**" dan kinerja unit pelayanan adalah "**Sangat Baik**". Jika dilihat dari Nilai Rata Rata (NRR) unsur "Persyaratan Pelayanan" (3,82) nilai tertinggi, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur "Kecepatan Pelayanan" (3,63). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari persyaratan pelayanan, sedangkan kecepatan pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah.



## BAB IV PENUTUP

Hasil tabulasi dari 14 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,70. Dan Nilai SKM Unit Pelayanan (BBPP - Batangkaluku) : 93,72 (**A = Sangat Baik**)

Walaupun mendapatkan persepsi **Sangat Baik** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

- a. Walaupun mendapatkan persepsi **Sangat Baik** dari masyarakat, hendaknya jangan merasa puas dan tetap dipertahankan.
- b. Kegiatan penyusunan SKM perlu diteruskan dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala.

# LAMPIRAN