

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALITBANGTAN**

PERIODE BULAN JULI – DESEMBER 2018



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2018**

KATA PENGANTAR

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang pertanian adalah dengan melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penyusunan ini dilakukan berdasarkan PermenPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Permentan Nomor : 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian (Balitbangtan) tahun 2018 telah melakukan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada 64 (enam puluh empat) Unit Kerja (UK) dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkup Balitbangtan. Adapun UK dan UPT yang telah melakukan pengukuran SKM meliputi Sekretariat Badan, 4 (empat) Puslitbang, 7 (tujuh) Balai Besar, 1 (satu) Balai PATP, 15 (lima belas) Balai Penelitian, 33 (tiga puluh tiga) Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP), dan 3 (tiga) Loka Penelitian (Lolit).

Keenam puluh empat UK dan UPT tersebut telah dinilai oleh pengguna layanan yang berasal dari lembaga pemerintah, swasta, pelajar, mahasiswa, guru, dosen, peneliti, pejabat fungsional lain dan masyarakat petani. Indeks rata-rata dari hasil pengukuran menunjukkan kriteria baik atau puas dengan angka indeks 3,265 dalam skala 1-3 dengan nilai 81.63.

Penyempurnaan pengukuran SKM lingkup Balitbangtan perlu terus ditingkatkan dengan harapan seluruh UK dan UPT lingkup Balitbangtan dapat melakukan pengukuran SKM setiap tahun secara berkala, yaitu periode 1 bulan Januari - Juni dan periode 2 bulan Juli s.d. Desember. Pengukuran ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang kualitas pelayanan publik bidang pertanian yang bermanfaat bagi pengguna layanan.



Dr. Muhammad Prama Yufdy, M.Sc
Nip. 195910101986031002

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Metode dan Manfaat.....	2
II. ANALISIS	6
III. PENUTUP	12

DAFTAR TABEL

Halaman

- | | | |
|-------------|---|---|
| 1. Tabel 1. | Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan UKPP | 6 |
| 2. Tabel 2. | Nilai IKM Balitbangtan Periode Bulan Juli - Desember Tahun 2018 | 7 |

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi pada area peningkatan kualitas pelayanan publik dibidang pertanian, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh unit pelayanan secara berkala. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan Undang-Undang tersebut.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator performa pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik masih kurang optimal, dimana terdapat berbagai keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi ini merupakan indikator relatif masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terkait kinerja pelayanan. Beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat antara lain: (a) prosedur pelayanan yang terlalu panjang, (b) persyaratan pelayanan yang dirasakan berat (c) kecepatan petugas pelayanan yang masih rendah serta (d) belum adanya kepastian jadwal pelayanan yang diberikan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh unit pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan, baik dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan. Salah satu upaya diantaranya dengan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan adanya SKM dapat dianalisis lebih lanjut kinerja pelayanan publik. Sebagai penjabaran dari upaya penyusunan SKM, maka dibuat 9 unsur yang dianggap relevan.

SKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan, dan juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Balitbangtan.

Dengan adanya pengukuran SKM akan diperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan publik.

Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan pelayanan. Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

B. Tujuan SKM

Untuk mengetahui mutu pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan selanjutnya.

C. Metode

Pengukuran SKM berpedoman kepada PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan pedoman tersebut metode yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden melalui wawancara tatap muka, pengisian kuesioner sendiri,

(termasuk yang dikirim melalui surat, kuesioner elektronik, diskusi kelompok terfokus). Responden merupakan masyarakat pengguna jasa layanan yang dipilih secara *Simple Random* dari semua pengunjung pada unit pelayanan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Responden tersebut berasal dari lembaga pemerintah, swasta, perguruan tinggi, mahasiswa, dan masyarakat petani.

Obyek penilaian SKM Balitbangtan tahun 2018 adalah 64 (enam puluh empat) UK dan UPT di lingkup Balitbangtan. UK dan UPT yang melaksanakan penilaian IKM tersebut terdiri dari, Sekretariat Badan, 4 (empat) Puslitbang, 7 (tujuh) Balai Besar, 1 (satu) Balai PATP, 15 (lima belas) Balai Penelitian, 33 (tiga puluh tiga) Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) dan 3 (tiga) Loka Penelitian (Lolit) yaitu :

1. Sekretariat Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian (Setbalitbangtan);
2. Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan (Puslitbangtan);
3. Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura (Puslitbanghorti);
4. Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan (Puslitbanghun);
5. Pusat Penelitian dan Pengembangan Peternakan (Puslitbangnak);
6. Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian (BBP Mektan);
7. Balai Besar Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian (BB Biogen);
8. Balai Besar Pasca Panen Pertanian (BB Pascapanen);
9. Balai Besar Litbang Sumberdaya Lahan Pertanian (BBSDLP);
10. Balai Besar Penelitian Veteriner (Bbalivet);
11. Balai Besar Tanaman Padi (BB Padi);
12. Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian (BB Pengkajian);
13. Balai Pengelola Alih Teknologi Pertanian (BPATP);
14. Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian (Balitkabi);
15. Balai Penelitian Tanaman Serealia (Balit Sereal);
16. Balai Penelitian Tanaman Sayuran Balitsa);
17. Balai Penelitian Tanaman Hias (Balithi);
18. Balai Penelitian Tanaman Buah Tropika (Balitbu);
19. Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika (Balitjestro);
20. Balai Penelitian Tanaman Rempah dan Obat (Balitro);
21. Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar (Balittri);
22. Balai Penelitian Tanaman Kelapa dan Palma (Balitka);
23. Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat (Balittas);
24. Balai Penelitian Pertanian Lahan Rawa (Balittra);

25. Balai Penelitian Tanah (Balittanah);
26. Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi (Balitklimat);
27. Balai Penelitian Lingkungan Pertanian (Balingtan);
28. Balai Penelitian Ternak (Balitnak);
29. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Aceh;
30. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Utara;
31. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Barat;
32. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Riau;
33. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jambi (BPTP Jambi);
34. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bangka Belitung;
35. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumatera Selatan (BPTP Sumsel);
36. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Lampung;
37. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu;
38. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Banten (BPTP Banten);
39. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian DKI Jakarta (BPTP Jakarta);
40. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Barat (BPTP Jabar);
41. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Tengah (BPTP Jateng);
42. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Yogyakarta (BPTP Jogja);
43. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur (BPTP Jatim);
44. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali (BPTP Bali);
45. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat (BPTP NTB);
46. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Timur (BPTP NTT);
47. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Barat (BPTP Kalbar);
48. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah (BPTP Kalteng);
49. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Selatan (BPTP Kalsel);
50. Balai Pengkajian Teknologi Kalimantan Timur (BPTP Kaltim);
51. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Utara (BPTP Sulut);
52. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tengah (BPTP Sulteng);
53. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Selatan (BPTP Sulsel);
54. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Tenggara (BPTP Sultra);
55. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Gorontalo (BPTP Gorontalo);
56. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku (BPTP Maluku);
57. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara;
58. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua (BPTP Papua);
59. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Papua Barat (BPTP Papua Barat);
60. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sulawesi Barat (LPTP Sulbar);

61. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kepulauan Riau (LPTP Kepri).
62. Loka Penelitian Sapi Potong (Loka Sapi Potong);
63. Loka Penelitian Kambing Potong (Loka Kambing Potong);
64. Loka Penelitian Penyakit Tungro (LOKA Tungro);

2. ANALISIS

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = 1/9 = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data IKM maka digunakan tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONFERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 – 2,5996	25,00 – 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 penilaian IKM Balitbangtan pada periode kedua bulan Juli s.d. Desember adalah **81.63** dengan nilai rata-rata tertimbang **3.265** dengan

mutu dan kinerja pelayanan **BAIK** seperti terlihat pada tabel 2. dibawah ini.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Unit Pelayanan Publik Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian Tahun 2018.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM
U1	Persyaratan	3,22	80,512
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,17	79,196
U3	Waktu Penyelesaian	3,15	78,714
U4	Biaya/Tarif	3,38	84,395
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	79,883
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	81,796
U7	Perilaku Pelaksana	3,32	83,106
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26	81,426
U9	Sarana dan Prasarana	3,42	85,623
Rata-rata unsur		3,265	
Nilai IKM		81,63	
Mutu pelayanan		B	
Kinerja unit pelayanan		Baik	

Catatan : hijau merupakan unsur pelayanan tertinggi

merah merupakan unsur pelayanan terendah

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa kesembilan unsur pelayanan Balitbangtan termasuk kedalam kategori Mutu Pelayanan **B** dan Kinerja pelayanan **Baik** dengan Nilai Interval Konversi antara 76,61 – 88,30.

Unsur pelayanan tertinggi Sarana dan Prasarana (U9) dan unsur pelayanan terendah yaitu Waktu Penyelesaian (U3) yang merupakan unsur yang harus ditindaklanjuti. Rendahnya indikator Waktu Penyelesaian (U3) pada umumnya terdapat pada unit pelayanan Uji Laboratorium, hal ini pada umumnya disebabkan karena kurangnya petugas pelayanan yang ada pada unit pelayanan tersebut, dimana petugas memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai analis laboratorium dan fungsional peneliti sehingga uji yang dilakukan tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih pendek. Disamping itu kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh unit pelayanan Laboratorium menambah lamanya uji yang dilakukan.

Hasil penilaian IKM pada semua UK dan UPT di lingkup Balitbangtan terlihat bahwa unit pelayanan pada Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian (BB Biogen) merupakan unit pelayanan dengan nilai IKM tertinggi dengan nilai rata-rata tertimbang 3,569 dengan mutu pelayanan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap unit pelayanan BB Biogen tergolong paling Baik dibandingkan dengan unit pelayanan lainnya. Nilai IKM terendah yaitu Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan (Puslitbangtan) dengan nilai rata-rata tertimbang 2,865.

Nilai rata-rata IKM dari 64 (enam puluh empat) UK dan UPT Balitbangtan pada periode kedua bulan Juli - Desember 2018 ini lebih rendah dibandingkan dengan nilai IKM pada periode pertama bulan Januari - Juni 2018 dengan nilai IKM 82.24 yang artinya terjadi penurunan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UK dan UPT di lingkup Balitbangtan.

TINDAKLANJUT PERBAIKAN

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik Balitbangtan dapat terwujud apabila adanya dukungan dan komitmen pimpinan/pejabat pelayanan publik dibidang pertanian dan ketersediaan sumber daya yang memadai sesuai dengan kemajuan teknologi serta tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Oleh karena itu tindakan perbaikan yang dapat dilakukan pada tahun 2019 sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan pelayanan melalui pelaksanaan Bimbingan Teknis terkait Budaya Pelayanan Prima diantara penyelenggara pelayanan publik dibidang pertanian;
2. Perlunya peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya bagi unit pelayanan publik, baik sumberdaya manusia pelayanan, sarana kerja pelayanan yang termasuk didalamnya teknologi pendukung pelayanan publik dan anggaran serta pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat.
3. Penetapan, peranan dan Evaluasi Standar Pelayanan Publik di setiap UNIT kerja dan Unit Pelaksana Teknis
4. Peningkatan disiplin kerja para pelaksana pelayanan mutlak dilakukan agar masyarakat pengguna dapat memperoleh layanan yang pasti dan cepat serta memberikan rasa keadilan bagi setiap pengguna.

IV. PENUTUP

Hasil pengukuran IKM Balitbangtan periode ke-2 bulan Juli - Desember 2018 dengan angka rata-rata indeks 3,265 dengan nilai konversi IKM 81.63 dengan mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan **Baik**. Dari kesembilan unsur yang dinilai termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan Kinerja Pelayanan **Baik**. Nilai IKM tertinggi pada Sarana dan Prasarana (U9). Waktu penyelesaian pelayanan (U3) yang rendah merupakan unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan perlu tindakan perbaikan sehingga diharapkan pada tahun 2019 semua unsur pelayanan sudah termasuk kedalam katagori yang sudah sangat baik.

Walaupun hasil penyusunan IKM ini secara keseluruhan dapat dinilai Baik, namun masih banyak hal-hal yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik yang perlu ditingkatkan penanganannya yang mungkin luput dari perhatian kita selama ini, yaitu, Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam memberikan pelayanan agar dapat memuaskan pengguna layanan serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.