

LAPORAN



**HASIL PELAKSANAAN SURVEI
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA
BALAI PENERAPAN STANDAR
INSTRUMEN PERTANIAN GORONTALO**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo .

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik pada Instansi Pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan guna meningkatkan layanan tersebut, yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Survey ini dilakukan dengan membagikan kuesioner pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan balai agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 29 Maret 2024

Kepala Balai



Dr. Sumarni Panikkai, SP.,M.Si

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBR dan WBBM), Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

BSIP merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo dalam membangun Zona Integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

1.3. Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan KorupsiJangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.

1.4. Kuesioner Survei

- a) Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)
- b) persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan balai
- c) prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan balai mudah untuk diikuti
- d) jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan
- e) tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan balai
- f) sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan balai memberikan kenyamanan/mudah digunakan
- g) petugas yang memberikan pelayanan pada balai ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap
- h) layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

BAB II

METODOLOGI

2.1. Kriteria Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

2.2. Metode Pencacahan

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.3. Metode Pengolahan Data Dan Analisis

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu satu bulan atau data minimal 30 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Kasubag TU BPSIP Gorontalo). Kasubag TU akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkankuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei SKPK.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di balai.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

3.1. Analisis Hasil Survei

Berikut hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan pada bulan februari sampai maret 2023 di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1		IPKP								
2		1	2	3	4	5	6	7	8	
3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	3	0	0	0	0	0	0	0	1	
6	4	6	0	5	6	4	6	6	2	
7	5	39	39	35	42	35	39	38	44	
8	6	19	25	24	16	24	19	20	17	
9	JUMLAH	64	64	64	64	64	64	64	64	
10										
11	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	3	0	0	0	0	0	0	0	3	
14	4	24	0	20	24	16	24	24	8	
15	5	195	195	175	210	175	195	190	220	
16	6	114	150	144	96	144	114	120	102	
17	JUMLAH	333	345	339	330	336	333	334	333	
18	RATA-RATA	5,203125	5,390625	5,296875	5,15625	5,25	5,203125	5,21875	5,203125	
19										
20										
21		IPKP	IPAK							
22	NILAI	5,240234375	5,4125							
23	SKALA 4	3,493489583	3,608333333							

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terdapat 65 responden yang telah mengisi survey dengan hasil nilai indeks sebesar **3,49 %**.

BAB IV DATA SURVEI

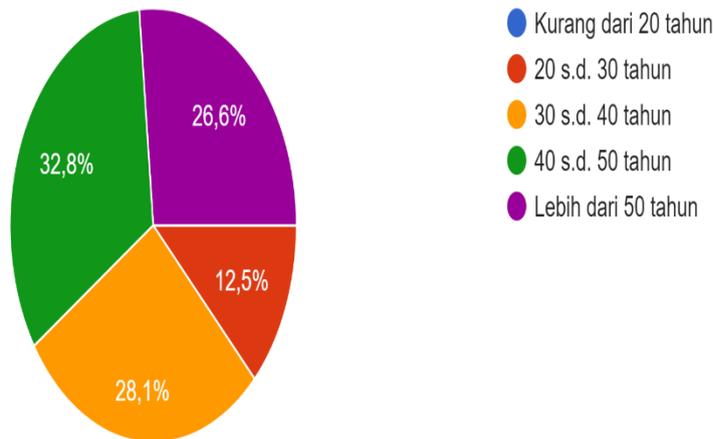
4.1. Data Responden

1	Timestamp	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Nama Perusahaan/Instansi	Nomor HP
2	02/02/2024 16:09:40	Ira Tri	30 s.d. 40 tahun	Perempuan	Dinas Perpustakaan	082165342776
3	02/02/2024 16:30:43	Irina Ismail	40 s.d. 50 tahun	Perempuan	Dinas pertanian	085240102354
4	02/02/2024 16:51:38	Sitty Sofia Gobel	20 s.d. 30 tahun	Perempuan	Universitas Negeri Gorontalo	085796612771
5	02/02/2024 21:58:02	CINDRIWATI WOLINGAI	20 s.d. 30 tahun	Perempuan	POLITEKNIK GORONTALO	085298875161
6	03/02/2024 3:27:42	Arifin thalub	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	Petani pengkar padi,...	085240942019
7	03/02/2024 7:04:07	Sahriyanto Razak hubu	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	Dinas pertanian kabupaten	085345697179
8	03/02/2024 8:26:21	Nova yusuf antula. SST	40 s.d. 50 tahun	Perempuan	Dinas pertanian	081288945250
9	03/02/2024 8:27:43	Yudin latif	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Kel tani Trubus	085394787570
10	03/02/2024 8:33:44	Kostiawan Sukamto, MT	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	Universitas Negeri Gorontalo	085240107303
11	03/02/2024 8:34:55	Mahyunita Gafur, SP., M.	30 s.d. 40 tahun	Perempuan	Universitas Negeri Gorontalo	082293420005
12	03/02/2024 8:36:55	Hmdris Saliko	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	082343898086
13	03/02/2024 8:36:55	TRI TULUS BUDIONO	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	PETANI	082396123456
14	03/02/2024 8:41:39	Mohammad siddiq pakay	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	Dinas Ketahanan Pangan	082231770620
15	03/02/2024 8:45:33	Lukman Hairun	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Dinas Ketahanan Pangan	082177108082
16	03/02/2024 8:45:53	Febriyanti	30 s.d. 40 tahun	Perempuan	Universitas Negeri Gorontalo	082216666761
17	03/02/2024 8:48:14	Citra P. Patiwiri	40 s.d. 50 tahun	Perempuan	Dinas Ketahanan Pangan	081340105034
18	03/02/2024 8:49:41	Salmi Pancari Rahayu uq	30 s.d. 40 tahun	Perempuan	Balai Penyuluh Pertanian	085298280282
19	03/02/2024 8:51:23	Rahyul Karman Muhamn	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Teni Jaya putra	082188758141
20	03/02/2024 8:53:33	SUWANDI SAID	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	DKPP Kab. Bone Bolang	082187318713
21	03/02/2024 8:56:26	Rusdin Mancu	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	KTNA Bone Bolango	081385252315
22	03/02/2024 9:00:21	Novri Youla Kadowangko	Lebih dari 50 tahun	Perempuan	Prodi Biologi FMIPA UNC	081342639607
23	03/02/2024 9:02:15	Iwayan sumerta	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	UPT BPPSBP Prov. Gorontalo	085342377275
24	03/02/2024 9:03:56	Jusri Dunggio STP	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	Dinas Ketahanan Pangan	085340333050
25	03/02/2024 9:09:26	Chairunnisah J. Lamangi	Lebih dari 50 tahun	Perempuan	Universitas Negeri Gorontalo	081244927713
26	03/02/2024 9:14:35	Risnawaty Mayang, SP	40 s.d. 50 tahun	Perempuan	Dinas pertanian kabupaten	085397470449
27	03/02/2024 9:22:24	Hasri	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	Swasta	082290138423
28	03/02/2024 9:27:10	Polan Arsad	20 s.d. 30 tahun	Perempuan	BSIP	082291575290
29	03/02/2024 9:30:12	Novicawati sujito	40 s.d. 50 tahun	Perempuan	Dinas tanaman pangan, I	085240429333
30	03/02/2024 9:38:22	Kasim Daud	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	Kelompok Tani Alhidayah	085256429868
31	03/02/2024 9:49:22	Yoana Rahman	40 s.d. 50 tahun	Perempuan	Dinas Pertanian Bone Bolango	081340042592
32	03/02/2024 9:49:46	Mulyadi Imran	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	Ket kelompok	081342211757
33	03/02/2024 10:00:10	I Wayan Kertayasa	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	BPP Kec. Tolangohula	085394296431

1	Timestamp	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Nama Perusahaan/Instansi	Nomor HP
34	03/02/2024 10:06:05	Mas Mulyiono	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	BPP Wonosari	082290267966
35	03/02/2024 10:11:00	Neisi tri andila mamonto	20 s.d. 30 tahun	Perempuan	Universitas Ichsan Goror	085696271698
36	03/02/2024 10:14:14	FARMAN BASIR	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	Dinas Ketahanan Pangan	082343951293
37	03/02/2024 10:18:13	Yosep utina	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Mootoduwo	081356630526
38	03/02/2024 10:24:12	Fardiansjah Hasan	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	Prodi Agroteknologi, Univ	085234856755
39	03/02/2024 10:28:00	Jufri harun	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	hasrat	085256740737
40	03/02/2024 10:49:41	Nasir Abas Amuntu,S.Pt.	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Dinas ketahanan pangan	085256382193
41	03/02/2024 10:57:20	Sri Hartati Habibie	40 s.d. 50 tahun	Perempuan	Dins pertanian dan ketah	08343984400
42	03/02/2024 11:03:41	Fitri Y.Kuka	40 s.d. 50 tahun	Perempuan	Dinas Pertanian Provinsi	085256315087
43	03/02/2024 11:08:28	Ruddy Bilangan	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	UPTD BPPSBP	085298017644
44	03/02/2024 11:16:50	Abdul Razik Mbuinga	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Wiraswasta	085298180140
45	03/02/2024 11:39:03	Asrit Sahnaya Niode	20 s.d. 30 tahun	Perempuan	Unisan	081342097902
46	03/02/2024 12:04:16	Lindawati Lidjai	30 s.d. 40 tahun	Perempuan	Dinas Pertanian dan Ket	085298837985
47	03/02/2024 12:11:45	Yacub Hiola	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Bappeda Gorontalo Uta	082189927605
48	03/02/2024 12:25:07	Amran Mustapa	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Kontak Tani Nelayan Anc	08124317270
49	03/02/2024 12:45:21	Cristian Tokala	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	Dinas pertanian kab. Bo	082259699226
50	03/02/2024 13:43:55	Dr.Mohamad Lihawa SP.	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Universitas Negeri Goror	085256289907
51	03/02/2024 13:45:00	Drestha Probo Kurniawai	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	Dinas Pertanian Dan Ket	081343595051
52	03/02/2024 13:53:44	Iryanto	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	Swasta	082293229484
53	03/02/2024 13:54:45	Zainal Abidin	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Universitas Ichsan Goror	081356491234
54	03/02/2024 14:22:28	Astin Lukum	Lebih dari 50 tahun	Perempuan	UNG	082343272727
55	03/02/2024 20:59:55	Harley Hantawiryo	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Petani Penangkar Padi d	081511502910
56	04/02/2024 10:49:38	YUSUP DATAU	30 s.d. 40 tahun	Laki - laki	Dinas Ketahanan pangar	081244046331
57	05/02/2024 12:43:20	Jikran Taja	20 s.d. 30 tahun	Laki - laki	Universitas Negeri Goror	082271021372
58	05/02/2024 12:51:02	Karlana Arsyad, S.Pd, M	30 s.d. 40 tahun	Perempuan	Universitas Negeri Goror	081327730921
59	06/02/2024 8:42:08	Tri Wulan Widya Lestari,	30 s.d. 40 tahun	Perempuan	Balai Karantina Hewan, I	081143001961
60	06/02/2024 20:03:39	Yahya ngoiyo	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	Dinas Ketahanan pangar	085342323425
61	19/03/2024 14:13:01	Nurhayati Karim	20 s.d. 30 tahun	Perempuan	Poltekkes Gorontalo	082260217283
62	20/03/2024 11:24:54	Arlinda Widiasari	20 s.d. 30 tahun	Perempuan	Universitas Negeri Goror	085241543707
63	20/03/2024 20:47:05	Andi Takdir M.	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	PR TP BRIN	081343890234
64	28/03/2024 13:01:31	Herson Tawaba	40 s.d. 50 tahun	Laki - laki	BPPSBP	081353706703
65	28/03/2024 13:03:43	Muklis Daud	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	BPPSBP	08521515283

Rata-rata Usia

Usia
64 jawaban



Rata-rata per jenis kelamin

Jenis Kelamin

64 jawaban

