

LAPORAN HASIL

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2024



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
GORONTALO
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dankarunia-Nya sehingga Laporan Hasil Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Gorontalo Periode Semester I Tahun 2024 dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai media evaluasi terhadap penilaian pengguna layanan terhadap kualitas layanan Balai.

Sebagai salah satu institusi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik, maka BPSIP Gorontalo selalu melakukan evaluasi agar tetap dapat memberikan pelayanan prima dan mengikuti kebutuhan masyarakat. Terlebih di era teknologi yang terus berkembang pesat, setiap instansi pelayanan publik terus dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di BPSIP Gorontalo menjadi salah satu bagian dari upaya peningkatan kinerja pelayanan. Hasil dari SPKP akan menggambarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan yang diperoleh pengguna layanan. Kejelasan indikator penilaian akan mempengaruhi hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unit pelayanan publik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu sehingga survey dapat dilakukan dan laporan hasil survey dapat terselesaikan dengan baik. Demikian pula kami mengharapkan masukan dan saran yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam pelayanan yang kami berikan. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat untuk balai dan kepada seluruh pengguna layanan.

Gorontalo, Juni 2024
Kepala Balai



Dr. Sumarni Panikkai, SP., M.Si
NIP. 19730915 200604 2 018

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas dan fungsi utama setiap lembaga pemerintah yang menentukan citra kinerja lembaga pemerintah bagi masyarakat. Hal ini menjadikan peningkatan kualitas mutu pelayanan publik oleh lembaga pemerintah terus diupayakan secara terus menerus. Pelayanan publik yang tidak memenuhi harapan masyarakat akan menghasilkan berbagai keluhan yang dapat dijumpai di berbagai media massa dan media sosial. Seiring dengan kemajuan teknologi, informasi semakin mudah tersebar termasuk keluhan terhadap pelayanan lembaga pemerintah yang kurang memuaskan. Pada akhirnya hal ini akan menyebabkan citra yang buruk terhadap lembaga pemerintah tersebut.

Dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008, BPSIP Gorontalo melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menjalankan pengelolaan pelayanan informasi publik di BPSIP Gorontalo. Selain itu, Peraturan Menteri Pertanian No. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian menjelaskan lebih rinci tentang dasar pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian. Permentan tersebut menjadi dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementan dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karenanya berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh BPSIP Gorontalo selaku penyelenggara pelayanan publik. Dengan melihat sejauh mana pelayanan publik mampu memuaskan kebutuhan penggunayang diukur melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Penilaian Kualitas Pelayanan merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik di BPSIP Gorontalo. Nilai SPKP diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai bentuk evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

1.2 Maksud, Tujuan, Sasaran dan Manfaat

1) Maksud

Pelaksanaan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat selaku pengguna layanan terhadap kualitas layanan di Lingkungan Kementerian Pertanian khususnya BPSIP Gorontalo.

2) Tujuan

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan dan melaksanakan perbaikan dalam pelayanan di BPSIP Gorontalo.

3) Sasaran

Survey ini menyasar kepada seluruh masyarakat yang telah menggunakan layanan di BPSIP Gorontalo.

4) Manfaat

Hasil survey dapat menjadi bahan evaluasi balai terhadap pelayanan publik yang telah dilakukan di BPSIP Gorontalo.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman pengukuran IKM melalui SPKP di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

1. Langkah-Langkah Pengukuran IKM;
2. Pelaporan dan Evaluasi.

1.4 Pengertian

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil Survey Persepsi Kualitas Pelayanan yang diukur secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara

pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

1.5 Unsur SPKP

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Provinsi Gorontalo setelah mengalami transformasi, masih tetap mendapat kepercayaan masyarakat dan stakeholder pengguna layanan untuk mendapatkan layanan Balai khususnya terkait penerapan standar. Dalam proses penilaian layanan, terdapat beberapa unsur informasi yang perlu digali dari responden / pengguna layanan balai diantaranya yaitu :

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan
3. Prosedur / alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti / dilakukan
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
5. Tarif / biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif / biaya yang ditetapkan sesuai peraturan
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan
7. Petugas pelayanan / sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan / diakses

II. LANGKAH-LANGKAH PENGUKURAN IKM

2.1. Persiapan

2.1.1 Penetapan Pelaksana

Pelaksanaan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan dilaksanakan secara swakelola sehingga dibentuk tim pengukuran IKM yang terdiri atas pengarah dan pelaksana.

2.1.2 Penyiapan bahan.

1) Kuesioner

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian kesatu : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, nama perusahaan/instansi, nomor kontak, dan waktu terakhir kali menerima layanan. Informasi ini berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap balai.
- Bagian kedua : Persepsi kualitas pelayanan yang memuat pertanyaan terstruktur untuk menggali informasi pengguna layanan selaku responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Nilai 1-6 pada setiap pertanyaan, dimana semakin tinggi nilai menunjukkan bahwa responden semakin setuju bahwa tidak ada penyimpangan pada pelayanan yang diperoleh.

4) Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Responden dalam pelaksanaan survey ini merupakan seluruh pengguna layanan yang menggunakan layanan publik pada BPSIP. jika pengguna layanan merupakan rombongan atau berkelompok, maka penetapan responden dipilih secara acak dengan jumlah variatif menyesuaikan besarnya populasi kelompok/rombongan.

b. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di BPSIP berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan secara online melalui portal yang tersedia, baik menggunakan perangkat PC yang tersedia di bagian resepsionis maupun secara mobile melalui handphone responden.

2.2 Pelaksanaan Pengukuran IKM

2.2.1 Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, dalam kuesioner yang disebar kepada pengguna layanan memuat pertanyaan yang mencakup seluruh unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2.2.2 Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh pengguna layanan yang menjadi responden pada kegiatan survey, yang dilakukan secara online melalui portal yang tersedia, baik menggunakan perangkat PC yang tersedia di bagian resepsionis maupun secara mobile melalui handphone responden. Pada pelaksanaan survey, dibutuhkan keaktifan pelaksana survey untuk mengingatkan pengguna layanan dalam pengisian kuesioner dan mengumpulkan pada pelaksana unit layanan. Pelaksanaannya diupayakan sedapat mungkin untuk dilakukan secara objektif agar hasil survey yang diperoleh dapat mencerminkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan bersifat akurat dan dapat dipercaya.

2.3 Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

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

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

Nilai IKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi

terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVALIKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

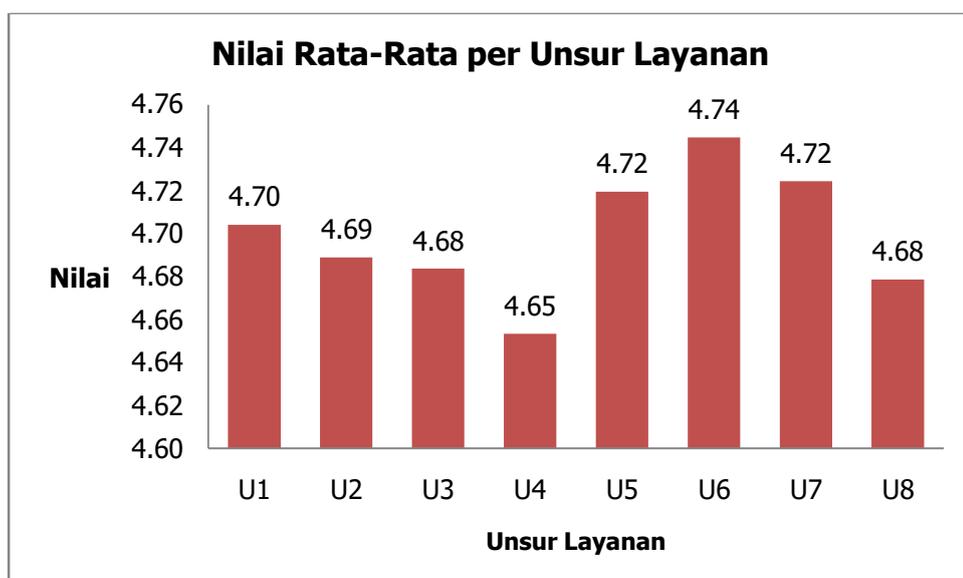
III. EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT

3.1 Responden

Jumlah responden dari pengisian aplikasi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Semester I sebanyak 82 orang yang terdiri atas 39 orang responden laki-laki (48%) dan 43 orang responden perempuan (52%). Berdasarkan usia, responden didominasi oleh kelompok usia 20 – 30 tahun sebanyak 51%, kemudian disusul kelompok usia 40 – 50 tahun sebanyak 21%, kemudian kelompok usia 30 – 40 tahun sebanyak 17% dan terakhir pada kelompok usia lebih dari 50 tahun sebanyak 11%. Adapun jenis layanan yang dimanfaatkan oleh pengguna layanan yaitu layanan diseminasi dan penerapan standar instrumen pertanian serta layanan produk, meliputi koordinasi, kerjasama, magang prakerin, pengujian tanah, pengambilan sampel benih dan pembelian benih/bibit. Pada umumnya pengguna layanan berasal dari Provinsi Gorontalo dengan latar belakang pekerjaan yang beragam seperti ASN, TNI, Polri, BUMN, mahasiswa, petani, penangkar benih, peternak, dll.

3.2 Nilai IKM Unit Layanan

Berdasarkan hasil survey persepsi kualitas pelayanan, maka diketahui bahwa pengguna layanan yang merupakan responden pada survey ini merasa puas dengan pelayanan yang mereka peroleh dari pemberi layanan/balai. Nilai rata-rata perunsur disajikan pada gambar 1 dan nilai IKM berdasarkan hasil SPKP disajikan pada Tabel 1.



Gambar 1. Diagram nilai rata-rata per unsur layanan periode Semester I Tahun 2024 di BPSIP Gorontalo

Hasil survey persepsi kualitas pelayanan pada Gambar 1 menunjukkan bahwa nilai dari 8 unsur layanan berada pada range 4,65 hingga 4,74 pada skala 6. Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur sarana prasaran pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan (U6) dengan nilai 4,74 sementara nilai rata-rata terendah yaitu unsur jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (U4) dengan nilai 4,65. Sementara unsur informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik (U1), tarif / biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif / biaya yang ditetapkan sesuai peraturan (U5), dan petugas pelayanan / sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat (U7) memiliki nilai rata-rata yang hampir sama yaitu pada kisaran 4,70 hingga 4,72.

Tabel 1. Rekapitulasi hasil SPKP periode Semester I Tahun 2024 di BPSIP Gorontalo

Uraian	UNSUR LAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Nilai Rata-rata	4.70	4.69	4.68	4.65	4.72	4.74	4.72	4.68
Nilai Indeks	3.76							
IKM Unit Layanan	94							
Mutu Pelayanan	A							
Kinerja	Baik Sekali							

Tabel 1 menunjukkan bahwa, pada Semester I tahun 2024, pengguna layanan menilai kinerja pemberi layanan (balai) dengan kinerja sangat baik, dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) mencapai 94 sehingga diasumsikan bahwa mutu pelayanan publik di BPSIP Gorontalo pada Semester I Tahun 2024 pada kategori A.

IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Hasil penghitungan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) dari seluruh unsur pelayanan pada Semester I Tahun 2024 yaitu sebesar 94 dengan nilai mutu pelayanan yaitu A dan dikonversi dalam nilai kinerja sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata layanan per unsur memiliki besaran nilai yang cukup bervariasi, yaitu dengan rentang nilai 4,65 hingga 4,74 pada skala 6.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo adalah sebagai lembaga yang mengedepankan layanan kepada masyarakat oleh karena itu semua unit kerja harus mendukung dan memberikan layanan prima kepada pengguna. Berdasarkan hasil survei ini, maka unsur-unsur di masing-masing unit dengan kategori cukup dan baik harus diperbaiki dan ditingkatkan sedangkan dengan kategori sangat baik untuk dapat dipertahankan.