


# LAPORAN

## HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2019





**BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN MALUKU UTARA  
BALAI BESAR PENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PERTANIAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

**2 0 1 9**

	<b>BPTP MALUKU UTARA</b>	FM/BPTP MALUT/klausul 9.2	
	<b>TINJAUAN MANAJEMEN</b>	Revisi	Tanggal Terbit
		00	1-04-2010

### LEMBAR PENGESAHAN

	NAMA & JABATAN	TANDA TANGAN
<b>Konseptor</b>	Chris Sugihono, STP. MP Wakil Manajemen.	
<b>Disahkan oleh</b>	Dr. Ir. Bram Brahmantiyo, M.Si Kepala Balai Pengajian Teknologi Pertanian Maluku Utara	

**Status Dokumen** : Telah di setujui  
**Tanggal Distribusi** : 10 Juli 2019  
**Distribusi Ke** : Manajemen BPTP Maluku Utara  
**Nomor Distribusi** : 08./ISO/BPTP Malut/2019  
**Tanggal Distribusi** : 16/08/2019

### PERINGATAN !

**Perlindungan Hak Cipta. Tidak sebagianpun dari terbitan ini dapat digandakan,  
 disimpan dalam sistem yang diperbaiki atau dipindahkan dalam bentuk atau  
 dengan cara apapun;  
 baik elektronik, mekanik, photo copy, dicatat atau lainnya;  
 terutama tanpa izin tertulis dari Wakil Manajemen**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu 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 aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik maka didasarkan pada pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 telah disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat serta dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Laporan yang disusun ini berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Maluku Utara pada semester I Tahun 2019.

### **Maksud dan Tujuan**

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan yang telah ditentukan oleh Kementerian Negara Pendayagunaan dan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi, dan Badan Pusat Statistik. Kuesioner SKM disebarakan kepada mitra kerja, petani dan *stakeholders* yang terkait dengan UPT, serta menjangkau tanggapan mereka sebagai penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT lingkup Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Hasil penjangkauan tersebut dikompilasi oleh Sekretariat Badan Litbang Pertanian untuk direkapitulasi sebagai SKM di lingkungan Badan Litbang Pertanian

Tujuan survei kepuasan masyarakat yaitu mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, SKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan UK yang bersangkutan.

### **Dasar Hukum Survey Kepuasan Masyarakat**

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik

### **Metode**

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat adalah dengan melakukan jajak pendapat dengan perangkat kuesioner yang terstruktur.

### **Manfaat pengukuran SKM**

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

## **ISTILAH DALAM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran 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.
5. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

## **Unsur Pelayanan, Responden, dan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan UKPP.**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 14 (empat belas) unsur yang *relevan, valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.;

## **Pelaksanaan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat**

### 1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### 2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 (dua) cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- b. Mengirim kuesioner kepada stake holder.
- c. Kuisisioner elektronik (google form dan SILAYAN)

### 3. Metode analisis

Metode yang digunakan dalam pengukuran menggunakan skala likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket).

## Metode pengolahan data

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja unit pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU 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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3, 532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## PENGOLAHAN DATA SURVEY

### a. Pengolahan dengan komputer

*Data entry* dan penghitungan indek dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.

### b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 ( U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata rata per unsur pelayanan dan nilai indek unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.



Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai indek pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
- c). Pengujian kualitas data

## ANALISIS DATA

Hasil pengolahan data IKM pada Semester I tahun 2019 di BPTP Maluku Utara dari 30 responden seperti disajikan dalam Tabel 2 (masing-masing unsur dari yang terendah).

Tabel 2. Nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan (40 responden) dan hasil analisis nilai IKM

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
Unit Pelayanan		: BPTP MALUKU UTARA								
Alamat		: Komplek Pertanian Kusu No. 1 Sofifi, Kota Tidore Kepulauan								
No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
10	3	4	2	3	3	4	3	4	4	
11	3	3	2	2	4	3	4	3	4	
12	3	4	2	3	4	3	4	3	1	
13	2	3	1	2	2	2	2	1	3	
14	2	3	1	2	2	2	2	2	3	
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
19	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
21	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
23	3	4	3	4	3	3	3	2	4	
24	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
32	3	3	2	3	3	3	4	2	3	
33	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
39	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
40	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
41	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
<b>Jumlah</b>	<b>132</b>	<b>137</b>	<b>124</b>	<b>149</b>	<b>135</b>	<b>136</b>	<b>143</b>	<b>135</b>	<b>151</b>	

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,22	80,49
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	83,54
U3	Waktu Penyelesaian	3,02	75,61
U4	Biaya/Tarif	3,63	90,85
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	82,32
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32	82,93
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	87,20
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	82,32
U9	Sarana dan Prasarana	3,68	92,07
	<b>NRR Tertimbang Unsur</b>	<b>3,37</b>	<b>84,15</b>

### Nilai Indeks

Dengan demikian nilai indeks hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi =
  - = Nilai Indeks x Nilai Dasar
  - = 3,37 x 25
  - = 84,15
- 2) Mutu pelayanan B.
- 3) Kinerja Unit Pelayanan adalah kategori Baik.

### Prioritas peningkatan mutu pelayanan

Secara umum dari 9 kriteria pengukuran kepuasan masyarakat yang nilai yang terendah dibawah 80 adalah adalah **3,02 (waktu penyelesaian)**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, dan nilai tertinggi **3,68 (Sarana prasarana)**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan mendukung dalam mencapai maksud dan tujuan kegiatan / organisasi).

Untuk perbaikan mutu pelayanan di BPTP Maluku Utara, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah (walaupun sebenarnya sudah tinggi yaitu diatas nilai 3 namun bila dibandingkan dengan nilai unsur yang lain masih lebih rendah ) yaitu **waktu penyelesaian**, sedangkan unsur yang mempunyai indeks nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Hasil data survei di atas menunjukkan bahwa pelanggan baik internal dan eksternal mempunyai harapan untuk dilayani dengan cepat dan baik di lingkungan kerja yang nyaman, agar tidak boros waktu sehingga dibutuhkan personil yang dapat memahami prosedur pelayanan di bidangnya masing-masing karena hanya dengan pelayanan prima yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan prima harus ditunjang oleh jumlah ketersediaan sdm dan sarana prasarana yang memadai dan berkualitas, mempunyai visi yang

jauh ke depan. Hingga saat ini jumlah sdm di BPTP Maluku Utara masih terbatas baik peneliti maupun penyuluh serta petugas administrasi sehingga diperlukan rekrutmen sdm baru.

Ada 3 konsep dasar pelayanan prima yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu :

**a. Konsep sikap (attitude)**

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap organisasi/perusahaan. Sikap akan menggambarkan perusahaan. Karyawan akan mewakili citra perusahaan baik langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

- 1) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
- 2) Memiliki pengabdian besar terhadap pekerjaan
- 3) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik organisasi
- 4) Sikap pelayanan prima adalah :“benar atau salah tetap perusahaan saya” (Right or wrong is my corporate”

**b. Konsep perhatian (Attention)**

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli barang atau jasa segera dilayani dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah :

- 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
- 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan
- 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan;
- 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah
- 5) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1.

**c. Konsep Tindakan (action)**

Pada konsep perhatian, pelanggan menunjukkan minat. Pada konsep tindakan, pelanggan menunjukkan pilihan. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah:

- 1) Segera mencatat pesanan pelanggan
- 2) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan
- 3) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan
- 4) Mengucapkan terimakasih diiringi harapan akan kembali lagi

Diharapkan dengan menerapkan konsep yang sederhana tersebut di atas maka akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan BPTP Maluku Utara baik internal dan eksternal. Hal-hal yang harus dibudayakan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah **Senyum, Salam, Sapa, Sambut dan Ramah (4SR).**

## **PENUTUP**

Hasil survei kepuasan masyarakat Semester I tahun 2019 di BPTP Maluku Utara dengan jumlah 40 (tiga puluh) responden menunjukkan indeks Nilai SKM 84,15 dengan mutu pelayanan kategori B, Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.