

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2020



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENGUJIAN MUTU
BENIH TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
2020**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar PPMB-TPH Semester II tahun 2020 pada bulan Juni s.d bulan November 2020 dapat diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelayanan publik di Balai Besar PPMB-TPH.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar PPMB-TPH. Melalui pengukuran SKM ini masyarakat berkesempatan menilai secara objektif kinerja untuk institusi, sehingga hasilnya dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kinerja kedepan. Data survei kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan juga akan menjadi pendorong serta motivasi bagi petugas penyelenggara pelayanan.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar PPMB-TPH Semester II Tahun 2020.

Depok, November 2020
Kepala Balai Besar,



Ir. Warjito, M.Si.
NIP 196307121989031017

RINGKASAN EKSEKUTIF

Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dituangkan pula Peraturan Menteri Pertanian No.19/Permentan/OT/080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (Balai Besar PPMB-TPH) menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hasil survei lapangan dengan cara para pengguna jasa layanan Balai Besar PPMB-TPH mengisi kuesioner secara online maupun manual. Berdasarkan pengolahan data hasil survei SKM diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMB-TPH semester II sebesar 88,2 dengan kategori **BAIK**. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang disurvei, ada beberapa unsur pelayanan yang harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu unsur pelayanan Produk layanan dengan nilai 97, unsur layanan Perilaku Pelaksana dengan nilai 92 sedangkan unsur layanan yang memiliki nilai terendah yaitu unsur layanan Posedur dengan nilai 86, Kompetensi Pelaksana dengan nilai 87 dan penanganan pengaduan, saran dan keluhan dengan nilai 88.

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
 I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan	2
C. Tujuan dan Manfaat Survei	3
1. Tujuan	3
2. Manfaat.....	4
D. Metode Penarikan Sampel	4
E. Metode Pengukuran	4
F. Pengolahan Data	6
 II. TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI SKM BALAI BESAR PPMB-TPH	
A. Evaluasi Tindak Lanjut SKM tahun 2018	10
B. Rencana Tindak lanjut SKM 2019	11
 III. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	12
B. Saran	12
 IV. PENUTUP	
Penutup	13

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Interpretasi Hasil Pengukuran SKM.....	6
2. Pengolahan Data SKM terhadap 42 Responden.....	6
3. Nilai Per Unsur Pelayanan Pada Balai Besar PPMB-TPH.....	8
4. Tindak Lanjut dan Evaluasi unsur layanan terendah tahun 2019.....	9
5. Rencana Tindak lanjut Unsur Layanan Terendah Semester I & II Tahun 2020	
11	

DAFTAR GRAFIK

	Hal
Grafik Nilai Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar PPMB-TPH.....	8

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah melaksanakan reformasi birokrasi. Prinsip-prinsip *Good Governance* seperti: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi negara, reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya sebagai tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik disatukan kerja Balai Besar PPMB-TPH. Kelembagaan ini dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan di kantor ini. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Selain itu tingkat kepuasan pelanggan (masyarakat) dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Balai Besar dalam melakukan reformasi birokrasi. Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan yang ditemui masyarakat ketika mereka ingin mendapatkan layanan yang baik.

Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan belum melibatkan assessment kebutuhan perbaikan terlebih dahulu. Sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang tidak sesuai kebutuhan. Untuk itu pelaksanaan survey kepuasan masyarakat sebagai bagian dari assessment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan, melainkan penting, karena dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang. Upaya-upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan untuk melakukan penyesuaian berdasarkan karakteristik selera pasar yang berkembang. Dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari pelanggan langsung.

Penting, karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas yang dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai pelanggan layanan publik. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

B. Dasar Pelaksanaan

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2015 tentang Kementrian Pertanian;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentangPentunjuk Teknis Penyusunan, penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementian Pertanian;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survai Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30/Permentan/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Penilaian dan Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pertanian No. 19/Permentan/OT.140/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian;

C. Tujuan dan Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

1. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Menurut Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.140/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian tujuan diadakannya survei kepuasan masyarakat adalah anatara lain:

- a. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Memperoleh informasi terukur indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan dan informasi pada unit kerja yang memiliki pelayanan publik;
- c. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan juga sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa mendatang.

Selain itu survei kepuasan masyarakat juga bertujuan untuk:

- a. Tersusunnya data Kepuasan Masyarakat yang dibutuhkan untuk perbaikan mutu layanan kepada masyarakat;
- b. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari unsur-unsur pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- d. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
- e. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- f. Tersusunnya rekomendasi kepada pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan pembinaan lebih lanjut terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara periode antara lain sebagai berikut:

- a. Menemukan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan;
- b. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Balai Besar PPMB-TPH;
- d. Mendapatkan Survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

D. Metode Penarikan Sampel

Survei ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui online maupun manual dengan cara memberikan kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pelanggan Balai Besar PPMB-TPH. Agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survei hanya pada instansi pemerintah (BPSB-TPH), usaha swasta perbenihan, peserta magang yang melakukan pengujian benih di Balai Besar PPMB-TPH

E. Metode Pengukuran

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berpedoman kepada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian No. 19/Permentan/OT.140/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian. Berdasarkan pedoman tersebut metode yang digunakan

adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Responden dipilih secara acak untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei. Didalam kuesioner tersebut terdapat 9 unsur penting yang mencakup unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
4. **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
5. **Kesesuaian Produk Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam kesesuaian produk pelayanan dengan hasil maksimal yang diberikan
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
8. **Penanganan Pengaduan pengguna Layanan**, yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan dapat memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan;
9. **Kualitas sarana dan Prasarana**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data SKM, maka nilai SKM dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Adapun kriteria hasil penilaian terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1: Interpretasi Hasil Pengukuran SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi 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	3,532 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

F. Pengolahan Data

1. Survei Kepuasan Masyarakat bulan Juli s.d. November 2020 (semester II)

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Berikut ini adalah tabel Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 58 Responden dan Pengolahan Pelayanan Per Unsur Pelayanan semester II selama periode bulan Juli s.d November tahun 2020.

Tabel 2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 semester II (Periode Juli s.d. November 2020) terhadap 58 Responden

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 2	3	3	4	4	3	3	4	4	4
Responden 3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Responden 4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 7	3	3	3	2	3	3	3	4	3
Responden 8	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 10	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 11	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 12	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Responden 13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 15	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Responden 16	4	4	3	3	3	4	4	4	3
Responden 17	4	3	3	3	4	3	4	4	3
Responden 18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 20	3	4	3	3	4	4	3	4	3
Responden 21	3	4	3	3	3	3	4	4	3
Responden 22	3	3	3	2	3	3	3	1	3
Responden 23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 24	3	3	3	2	3	3	3	4	3
Responden 25	3	4	4	3	3	3	4	4	3
Responden 26	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 27	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 28	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 29	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Responden 30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 31	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Responden 32	4	4	4	2	4	4	4	4	4
Responden 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 34	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 36	4	3	3	2	3	3	3	4	4
Responden 37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 40	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Responden 41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 45	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 46	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 51	4	4	3	4	4	4	3	4	3
Responden 52	4	3	3	4	4	4	3	4	3
Responden 53	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Responden 54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 57	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden 58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai Per Unsur	199	201	200	198	202	208	205	225	204	
NRR Per Unsur	3,43	3,47	3,45	3,41	3,48	3,57	3,53	3,88	3,52	
NRR tertimbang per unsur	0,38	0,39	0,38	0,38	0,39	0,40	0,39	0,43	0,39	3.53
SKM UNIT PELAYANAN										88,2

Keterangan :

U1 s.d U9 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

IKM : Indek Kepuasan Masyarakat

*) : Jml NRR Tertimbang

**) : Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur : Jml Nilai per unsur dibagi Jml Kuesioner yang terisi

$NRR \text{ Tertimbang Per Unsur} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0.11$

Tabel 3. Nilai Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar PPMB-TPH

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan	3,43	85,75
U2	Prosedur pelayanan	3,47	86,75
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,45	86,25
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,41	85,25
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,48	87
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,57	89,25
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,53	88,25
U8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,88	97
U9	Penanganan Pengaduan pengguna Layanan	3,52	88
Nilai Rata-Rata			88,2

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMB-TPH semester II sebesar 88,2 kategori **Baik** dengan **Mutu Pelayanan B**. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai menunjukkan bahwa nilai yang tertinggi yaitu dengan nilai 89,25 ; dan 97,00 yaitu unsur pelayanan kemampuan petugas pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana (unsur No 6 dan No 8).

Sedangkan nilai unsur pelayanan terendah adalah dengan nilai 85,75 dan 85,25 yaitu persyaratan pelayanan, dan (unsur No 1 dan 4).

2. Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari s.d. November 2020

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Berikut ini adalah tabel Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 99 Responden dan Pengolahan Pelayanan Per Unsur Pelayanan selama periode bulan Januari s.d November tahun 2020.

Tabel 2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari s.d. November 2020 terhadap 99 Responden

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Responden 4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 11	3	3	3	4	3	4	3	4	3
Responden 12	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Responden 13	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Responden 14	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Responden 15	4	3	4	4	3	3	4	4	3
Responden 16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 18	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Responden 19	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 22	4	4	3	4	3	3	4	4	3
Responden 23	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 25	3	2	2	3	3	3	3	3	2
Responden 26	2	3	3	4	3	3	3	3	3

Responden 27	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden 28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 29	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden 30	3	3	3	4	4	3	3	4	3
Responden 31	3	4	4	4	3	3	3	4	3
Responden 32	3	3	4	4	3	3	3	4	4
Responden 33	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 34	4	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 37	3	3	3	4	3	4	4	4	3
Responden 38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 40	3	3	4	4	3	3	3	4	4
Responden 41	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 43	3	3	4	4	3	3	4	4	4
Responden 44	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Responden 45	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 48	3	3	3	2	3	3	3	4	3
Responden 49	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 52	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 54	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 56	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Responden 57	4	4	3	3	3	4	4	4	3
Responden 58	4	3	3	3	4	3	4	4	3
Responden 59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 61	3	4	3	3	4	4	3	4	3
Responden 62	3	4	3	3	3	3	4	4	3
Responden 63	3	3	3	2	3	3	3	1	3
Responden 64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 65	3	3	3	2	3	3	3	4	3
Responden 66	3	4	4	3	3	3	4	4	3
Responden 67	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 69	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 70	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Responden 71	3	3	3	3	3	3	3	4	3

Responden 72	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
Responden 73	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
Responden 74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Responden 75	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 77	4	3	3	2	3	3	3	4	4	
Responden 78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 81	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
Responden 82	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
Responden 83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Responden 87	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Responden 88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 92	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
Responden 93	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
Responden 94	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
Responden 95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai Per Unsur	341	337	335	361	343	353	352	385	347	
NRR Per Unsur	3,44	3,40	3,38	3,65	3,46	3,57	3,56	3,89	3,51	
NRR tertimbang per unsur	0,38	0,38	0,38	0,41	0,38	0,40	0,40	0,43	0,39	3,54
SKM UNIT PELAYANAN										88,5

Keterangan :

U1 s.d U9 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

IKM : Indek Kepuasan Masyarakat

*) : Jml NRR Tertimbang

**) : Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur : Jml Nilai per unsur dibagi Jml Kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0.11

Tabel 3. Nilai Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar PPMB-TPH

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan	3,44	86
U2	Prosedur pelayanan	3,40	85
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,38	84,5
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,65	91,25
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,46	86,5
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,57	89,25
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,56	89
U8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,89	97,25
U9	Penanganan Pengaduan pengguna Layanan	3,51	87,75
Nilai Rata-Rata		3,54	88,5

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMB-TPH periode Januari s.d. November 2020 sebesar 88.5 kategori **Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai menunjukkan bahwa nilai yang tertinggi yaitu dengan nilai 91,25 dan 97,25 yaitu unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana (unsur No 4 dan 8). Sedangkan unsur pelayanan terendah adalah dengan nilai 86; 85; dan 84,5 yaitu persyaratan layanan, prosedur pelayanan, dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. (unsur No 1,2, dan 3).

II. TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI SKM

A. Evaluasi Tindak Lanjut SKM tahun 2019

Berikut kami tampilkan tabel empat (4) unsur pelayanan dengan nilai SKM terendah tahun 2019 dengan tindak lanjut dan evaluasinya sebagai upaya untuk meningkatkan nilai unsur layanan tersebut:

Tabel 4. Tindak lanjut dan evaluasi unsur layanan yang terendah tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Tindak Lanjut	Evaluasi
1.	Prosedur Layanan	Akan diadakan sosialisasi prosedur pelayanan secara rutin minimal satu kali dalam satu tahun	Telah dilakukan sosialisasi prosedur termasuk dokumen prosedur ISO 9001
2.	Kemampuan Pelayanan Petugas	Mengajukan usulan pelatihan teknis bidang pelayanan publik	Sudah mengikuti : 1. pelatihan kehumasan 2. Pelatihan Kesekretariatan 3. Pelatihan Keprotokolan
3.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Percepatan pengaduan melalui website dan medsos, dan akan disosialisasikan pada pengguna jasa dan tamu dalam setiap pertemuan	Telah dilakukan penanganan pengaduan melalui medsos dan website, maupun kontak person HP petugas yang bersangkutan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar PPMB-TPH Semester I periode penilaian bulan Januari s.d Juni tahun 2020 sebesar 88.88 kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan A. Berikut ini tabel evaluasi tindaklanjut unsur layanan terendah dari SKM semester I tahun 2020.

Tabel 5. Evaluasi tindak lanjut unsur layanan yang terendah Semester I tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rencana Tindak Lanjut	Evaluasi
1.	Waktu Layanan	82	Penambahan waktu layanan selama 30 menit untuk hari senin s.d. kamis, yang semula ditutup jam 15.30 menjadi 16.00	Belum dilakukan penambahan waktu pelayanan. Akan dilakukan pada tahun berikutnya jika situasi pandemi sudah kembali normal
2.	Prosedur Layanan	83	4. Dilakukan sosialisasi internal per triwulan melalui rapat/ what app group 5. Pembuatan video prosedur layanan yang disosialisasikan melalui medsos 6. Dilakukan sosialisasi eksternal dalam pertemuan eksternal seperti bimbingan teknis/ fasilitasi penerapan sistem manajemen mutu atau uji profisiensi baik yang dilaksanakan dengan tatap muka atau <i>video conference</i>. Menjadi materi wajib yang harus disampaikan.	1. Sudah dilakukan prosedur layanan pada rapat intern kepada seluruh pegawai 2. Prosedur layanan sudah dipublikasi dalam medsos maupun website, dalam bentuk video belum di buat. 3. Prosedur layanan sudah disosialisasikan dalam pertemuan bimbingan teknis maupun fasilitasi penerapan sistem mutu melalui tatap muka maupun video confrence, dan pertemuan temu pelanggan yang sudah dilaksanakan pada tanggal 17 November 2020.
3.	Produk Layanan	83	Bimbingan teknis termasuk fasilitasi penerapan system mutu dilaksanakan melalui video conference dan <i>whats app group</i>	Telah dilakukan layanan bimtek yaitu fasilitasi penerapan sistem mutu via whats app group dan video confrence

B. Rencana Tindak Lanjut SKM 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar PPMB-TPH periode penilaian bulan Januari s.d November tahun 2020 sebesar 88,5 kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan A. Namun masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang harus ditingkatkan secara kuantitas maupun secara kualitas seperti unsur pelayanan terendah adalah dengan nilai 86; 85; dan 84,5 yaitu Persyaratan layanan, Prosedur Pelayanan, dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (unsur No 1, 2, dan 3).

Berikut tabel tiga (3) unsur pelayanan dengan nilai SKM terendah dengan rencana tindak lanjutnya untuk meningkatkan nilai unsur layanan tersebut:

Tabel 6. Rencana tindak lanjut unsur layanan yang terendah SKM tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rencana Tindak Lanjut
1.	persyaratan layanan	86	Akan dilakukan sosialisasi SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan) melalui web side dan pertemuan on line (Temu Pelanggan
2.	prosedur pelayanan	85	Kontak person melalui Hand Phone kantor untuk pelayanana pengujian
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	84,5	Sosialisasi peningkatan pelayanan petugas penerima sampel, dan petugas yang terkait dengan pelayanan pengujian

III. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada organisasi Balai Besar PPMB-TPH adalah 88.5 ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada tingkatan/kategori SANGAT BAIK.
2. Untuk unsur-unsur pelayanan yang dinilai masih rendah dari unsur-unsur pelayanan yang lainnya akan menjadi perhatian dan akan dilakukan perbaikan pada semester berikutnya.
3. Unsur-unsur pelayanan yang dinilai Baik (B) akan dipertahankan dan akan ditingkatkan kelevel yang Sangat Baik (A).

B. Saran

1. Dalam rangka mewujudkan komitmen reformasi pelayanan publik kearah yang lebih baik, maka survei tentang opini publik tentang kepuasan masyarakat atas pelayanan di Balai Besar PPMB-TPH harus dilakukan secara berkesinambungan.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Balai Besar PPMB-TPH melalui pengadaan pegawai maupun pelatihan.
3. Perlu adanya sosialisasi prosedur pelayanan dan prosedur penanganan pengaduan pengguna layanan bagi para pegawai Balai Besar PPMB-TPH dan khususnya bagi petugas pelayanan.

IV. PENUTUP

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura, (Balai Besar PPMB-TPH) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Pusat dibidang pengujian mutu benih. Dari hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan instansi yang memberikan pelayanan mampu untuk memperbaiki kinerjanya dimasa mendatang.