

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2022**



**BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENGUJIAN MUTU BENIH DAN
HORTIKULTURA**

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 disatuan kerja Balai Besar PPMBTPH. 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 PertanianNomor 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 antara 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 PPMBTPH;
- 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 PPMBTPH. 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 PPMBTPH

E. Metode Pengukuran

Pengukuran Indek 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 semester II periode bulan Juli s.d. Desember 2022

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 70 Responden dan Pengolahan Pelayanan Per Unsur Pelayanan periode bulan Juli s.d Desember tahun 2022.

Tabel 2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Periode Juli s.d. Desember 2022 terhadap 70 Responden

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

Responden 9	3	3	3	4	4	3	3	4	3
Responden 10	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 14	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 15	4	4	4	4	2	3	3	4	4
Responden 16	3	3	3	4	4	4	4	4	2
Responden 17	3	4	4	4	3	3	4	3	4
Responden 18	3	3	2	4	3	3	3	3	3
Responden 19	4	4	4	4	4	4	2	4	3
Responden 20	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 22	4	2	4	4	3	4	4	4	4
Responden 23	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Responden 24	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Responden 25	3	3	3	4	3	2	3	3	3
Responden 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 27	2	4	4	4	4	3	3	4	3
Responden 28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 29	4	3	3	4	4	4	4	3	3
Responden 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 31	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 32	4	4	3	4	3	4	4	4	3
Responden 33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 38	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 39	4	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 42	3	4	4	4	4	4	2	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	4	3	3	3	3	3
Responden 46	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Responden 47	4	4	3	4	3	4	3	4	3
Responden 48	4	3	4	4	4	3	3	4	4
Responden 49	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Responden 50	4	3	4	4	4	3	4	4	3
Responden 51	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 52	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Responden 53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
Responden 54	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
Responden 55	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
Responden 56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Responden 57	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
Responden 58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 59	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
Responden 60	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
Responden 61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Responden 62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Responden 63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Responden 64	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
Responden 65	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
Responden 66	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
Responden 67	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
Responden 68	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
Responden 69	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
Responden 70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai Per Unsur	229	225	220	243	224	231	225	233	234	
NRR Per Unsur	3,63	3,57	3,49	3,92	3,56	3,67	3,57	3,70	3,71	
NRR tertimbang per unsur	0,40	0,40	0,39	0,44	0,40	0,41	0,40	0,41	0,41	3,65
SKM UNIT PELAYANAN										91

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 PPMBTPH

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan	3,63	90,87
U2	Prosedur pelayanan	3,57	89,29
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,49	87,30
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,92	97,98

U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,56	88,89
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,67	91,67
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,57	89,29
U8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,70	92,46
U9	Penanganan Pengaduan pengguna Layanan	3,71	92,86
Nilai Rata-Rata			91,19

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH periode Juli – Desember 2022 sebesar 91 kategori Sangat Baik dengan Mutu Pelayanan A. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai menunjukkan bahwa nilai yang tertinggi yaitu unsur kewajaran biaya/tarif dan Penanganan Pengaduan pengguna Layanan (unsur No 4 dan 9) dengan nilai 97,98 dan 92,86. Sedangkan nilai unsur pelayanan terendah adalah unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan (unsur No 3 dan 5) dengan nilai 87.30 dan 88,89.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI BESAR PPMBTPH CIMANGGIS DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN KEMENTERIAN PERTANIAN BULAN JULI-DESEMBER 2022																									
NILAI IKM 91	NAMA UNIT : BALAI BESAR PPMB-TPH CIMANGGIS RESPONDEN <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">JUMLAH :</td> <td colspan="2">70 Orang</td> </tr> <tr> <td>JENIS KELAMIN :</td> <td>L : 21 Orang</td> <td>P : 49 Orang</td> </tr> <tr> <td>PENDIDIKAN :</td> <td>SD : - Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>SLTP : - Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>SLTA : 5 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>DI/II/III : 21 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>S1 : 33 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>S2 Keatas : 11 Orang</td> <td></td> </tr> </table> Periode Survey: 1 Juli s/d Desember 2022	JUMLAH :	70 Orang		JENIS KELAMIN :	L : 21 Orang	P : 49 Orang	PENDIDIKAN :	SD : - Orang			SLTP : - Orang			SLTA : 5 Orang			DI/II/III : 21 Orang			S1 : 33 Orang			S2 Keatas : 11 Orang	
JUMLAH :	70 Orang																								
JENIS KELAMIN :	L : 21 Orang	P : 49 Orang																							
PENDIDIKAN :	SD : - Orang																								
	SLTP : - Orang																								
	SLTA : 5 Orang																								
	DI/II/III : 21 Orang																								
	S1 : 33 Orang																								
	S2 Keatas : 11 Orang																								
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT																									

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
 A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

2. Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari s.d. Desember 2022

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 154 Responden dan Pengolahan Pelayanan Per Unsur Pelayanan selama periode bulan Januari s.d Desember tahun 2022.

Tabel 4. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari s.d. Desember 2022 terhadap 154 Responden

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 8	4	3	3	4	3	4	3	4	3
Responden 9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 15	4	4	3	4	3	4	3	4	4
Responden 16	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 17	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 19	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 21	4	4	4	4	3	3	3	4	4
Responden 22	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 23	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 26	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 32	3	3	3	4	4	4	4	4	4

Responden 33	4	4	4	4	3	3	3	4	3
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 37	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 40	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Responden 41	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 46	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 47	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 49	3	3	3	3	4	3	4	4	3
Responden 50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 51	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 52	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Responden 53	3	3	3	3	3	4	3	4	4
Responden 54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 55	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Responden 56	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 57	3	3	3	3	3	4	3	4	4
Responden 58	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 65	4	3	3	4	3	4	3	4	3
Responden 66	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 72	4	4	3	4	3	4	3	4	4
Responden 73	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 74	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 75	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden 76	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 78	4	4	4	4	3	3	3	4	4
Responden 79	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 80	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 83	3	3	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	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Responden 87	4	3	3	4	4	4	3	3	4
Responden 88	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 89	4	3	3	4	4	3	4	3	4
Responden 90	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Responden 91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 92	4	4	4	4	3	4	3	2	4
Responden 93	3	3	3	4	4	3	3	4	3
Responden 94	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 95	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 97	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 98	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 99	4	4	4	4	2	3	3	4	4
Responden 100	3	3	3	4	4	4	4	4	2
Responden 101	3	4	4	4	3	3	4	3	4
Responden 102	3	3	2	4	3	3	3	3	3
Responden 103	4	4	4	4	4	4	2	4	3
Responden 104	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 106	4	2	4	4	3	4	4	4	4
Responden 107	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Responden 108	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Responden 109	3	3	3	4	3	2	3	3	3
Responden 110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 111	2	4	4	4	4	3	3	4	3
Responden 112	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 113	4	3	3	4	4	4	4	3	3
Responden 114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 115	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 116	4	4	3	4	3	4	4	4	3
Responden 117	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 119	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden 120	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
Responden 121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 122	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
Responden 123	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
Responden 124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 126	3	4	4	4	4	4	2	4	4	
Responden 127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Responden 130	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
Responden 131	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
Responden 132	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
Responden 133	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
Responden 134	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
Responden 135	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
Responden 136	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Responden 137	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
Responden 138	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
Responden 139	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
Responden 140	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Responden 141	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
Responden 142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 143	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
Responden 144	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
Responden 145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Responden 146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Responden 147	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Responden 148	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
Responden 149	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
Responden 150	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
Responden 151	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
Responden 152	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
Responden 153	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
Responden 154	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai Per Unsur	552	545	544	594	550	564	554	579	571	
NRR Per Unsur	3,58	3,54	3,53	3,88	3,57	3,66	3,60	3,76	3,71	
NRR tertimbang per unsur	0,40	0,39	0,39	0,42	0,43	0,40	0,40	0,42	0,41	3,65
										91

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 5. Nilai Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar PPMBTPH

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan	3,58	89,61
U2	Prosedur pelayanan	3,54	88,47
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,53	88,31
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,88	97,06
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,57	89,06
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,66	91,56
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,60	89,94
U8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,76	93,99
U9	Penanganan Pengaduan pengguna Layanan	3,71	92,69
Nilai Rata-Rata			91,20

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH periode Januari s.d. Desember 2022 sebesar 91 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai menunjukkan bahwa nilai yang tertinggi yaitu unsur kualitas sarana dan prasarana serta kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai 93,99 dan 97,06 (unsur No 8 dan 4). Sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 88,31 dan prosedur pelayanan dengan nilai 88,47 (unsur no 3 dan 2).

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR PPMBTPH CIMANGGIS
DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JANUARI-DESEMBER 2022

NILAI IKM	
91	

NAMA UNIT : BALAI BESAR PPMB-TPH CIMANGGIS	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 154 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 61 Orang P : 93 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : 36 Orang
	: DI/DII/DIII : 24 Orang
	: S1 : 76 Orang
	: S2 Keatas : 16 Orang
	: 213
Periode Survey: 3 Januari s/d Desember 2022	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
 MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
 DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

II. TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI SKM

A. Evaluasi Tindak Lanjut SKM sebelumnya tahun 2021

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar PPMBTPH periode penilaian bulan Januari s.d Desember tahun 2021 sebesar 93 kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan A. Namun masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang harus ditingkatkan secara kuantitas maupun secara kualitas yaitu prosedur pelayanan dengan nilai 90.8, dan yaitu kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 90. (unsur no. 1 dan 7). Berikut pada tabel 6 tindak lanjut dan evaluasinya unsur pelayanan dengan nilai SKM terendah tahun 2021 sebagai upaya untuk meningkatkan nilai unsur layanan tersebut:

Tabel 6. Tindak lanjut dan evaluasi unsur layanan yang terendah SKM tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rencana Tindak Lanjut	Evaluasi
1.	Prosedur pelayanan	90.8	Memastikan ketersediaan prosedur pelayanan di website yang mudah diakses dan dipahami, dan penguatan pelayanan <i>call center</i> atau kontak person	Memperbaharui website
2.	Kesopanan dan keramahan petugas	90	Mengevaluasi dan memonitoring personil secara rutin terkait pelayanan dan memastikan personil yng ditunjuk cepat tanggap dan berjiwa melayani.	Sudah dilakukan oleh penanggung jawab kegiatan/ Subkoordinator.

B. Evaluasi Tindak Lanjut SKM sebelumnya semester 1 (Januari – Juni 2022)

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH sebesar 91 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai menunjukkan bahwa unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah yaitu unsur prosedur pelayanan (89),

persyaratan pelayanan (90), dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai (90).

Berikut ini tabel evaluasi tindak lanjut unsur layanan terendah dari SKM periode semester 1 periode Januari - Juni tahun 2022.

Tabel 7. Evaluasi tindak lanjut unsur layanan yang terendah semester 1 periode Januari-Juni tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rencana Tindak Lanjut	Evaluasi
1.	Prosedur Pelayanan	89	Tampilan prosedur layanan akan diperbaiki, dan akan dilakukan pembaharuan website	Sudah dilakukan pembaharuan website, akan tetapi belum dimasukkan dalam server Kementan
2.	Persyaratan Pelayanan	90	Tampilan persyaratan pelayanan akan diperbaiki, dan akan dilakukan pembaharuan website	Sudah dilakukan pembaharuan website, akan tetapi belum dimasukkan dalam server Kementan
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	90	Akan dilakukan peningkatan kontrol alur pelayanan oleh petugas yang ditunjuk	Sudah dilakukan penunjukan tugas kontrol langsung oleh Subkoordinator Indok

C. Rencana Tindak Lanjut SKM tahun 2022

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH periode Januari – Desember 2022 sebesar 91 kategori Sangat Baik dengan Mutu Pelayanan A. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai menunjukkan bahwa nilai yang terendah adalah unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Prosedur pelayanan (unsur No 3 dan 2) dengan nilai.

Tabel 8. Rencana tindak lanjut unsur layanan yang terendah SKM tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rencana Tindak Lanjut
1.	kecepatan waktu pelayanan	88	Penyempurnaan aplikasi simple: Menyempurnakan aplikasi tsb dapat memudahkan penelusuran dan monitoring,

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rencana Tindak Lanjut
			Penguatan monitoring: pengawasan langsung dari penanggung jawab kegiatan/ subkoordinataator secara berkala, dan membangun sinergi berbagai pihak di balai dengan media komunikasi seperti grup WA dan rapat rutin internal pekanan.
2.	Prosedur pelayanan	89	Memastikan prosedur dapat diakses dan mudah dipahami, dengan menyediakan informasi dai website dengan desain yang mudah dipahami, dan memastikan petugas-petugas yang terkait pelayanan dapat memahami prosedur dengan sosialisasi prosedur pelayanan secara berkala.

III. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari-Desember tahun 2022 pada organisasi Balai Besar PPMBTPH adalah 91 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A** atau nilai indeks 3.65 (skala likert) ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada tingkatan/kategori SANGAT BAIK.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode Juli – Desember 2022 sebesar 91 kategori Sangat Baik dengan Mutu Pelayanan A.
3. Untuk unsur-unsur pelayanan yang dinilai masih rendah dari unsur-unsur pelayanan yang lainnya akan menjadi perhatian dan akan dilakukan perbaikan pada semester berikutnya.
4. Unsur-unsur pelayanan yang dinilai Baik (B) akan dipertahankan dan akan ditingkatkan ke level 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 PPMBTPH harus dilakukan secara berkesinambungan.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Balai Besar PPMBTPH melalui pengadaan pegawai maupun pelatihan.
3. Perlu adanya sosialisasi prosedur pelayanan dan prosedur penanganan pengaduan pengguna layanan bagi para pegawai Balai Besar PPMBTPH 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 PPMBTPH) 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 di masa mendatang.