



Balai Besar PPMBTPH
Direktorat Jenderal Tanaman Pangan
Kementerian Pertanian

BALAI BESAR PPMBTPH
KEMENTERIAN PERTANIAN

LAPORAN **SURVEY KEPUASAN** MASYARAKAT

SEMESTER I PERIODE JANUARI - JUNI 2024



2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar PPMBTPH periode Semester I periode Januari - Juni Tahun 2024 dapat diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH. 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 PPMBTPH periode Semester I periode Januari - Juni Tahun 2024.

Depok, 03 Juli 2024

Kepala Balai Besar,



Tiurmauli Silalahi, S.P., M.M.
NIP. 197402272002122001

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 PPMBTPH) menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hasil survei lapangan dengan cara para pengguna jasa layanan Balai Besar PPMBTPH mengisi kuesioner secara online maupun manual. Berdasarkan pengolahan data hasil survei SKM diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH Semester I periode Januari - Juni sebesar 90,93 atau nilai indeks 3,64 (skala likert) dengan kategori ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada tingkatan/kategori **Sangat Baik**.

Pada survey kepuasan masyarakat periode Januari – Juni 2024 dari sembilan unsur nilai yang tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan pengguna Layanan dan Kemampuan petugas pelayanan (unsur No U9, U7 dan U4) dengan nilai 96,28; 93,92 dan 91,89. Sedangkan nilai unsur pelayanan terendah adalah unsur Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan, Persyaratan Pelayanan dan Prosedur Pelayanan (unsur U3, U1, dan U5) dengan nilai 88,18; 88,43; dan 88,51.

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 PPMBTPH	
A.Evaluasi Tindak Lanjut SKM sebelumnya Tahun 2023	10
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 periode Januari - Juni tahun 2024	7
3. Nilai Per Unsur Pelayanan pada Balai Besar PPMBTPH.....	8
4. Rencana Tindak lanjut Unsur layanan yang Terendah SKM Semester I Tahun 2024	9
5. Tindak lanjut dan evaluasi unsur layanan yang terendah SKM Tahun 2023	10

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 I periode Bulan Januari s.d. Juni 2024

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 0,11. Berikut ini adalah tabel Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 74 Responden dan Pengolahan Pelayanan Per Unsur Pelayanan periode bulan Januari s.d Juni Tahun 2024.

Tabel 2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari s.d. Juni 2024 terhadap 74 Responden

No	Nama Respondent	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Perunsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden 1	P	40	S2/S3	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2	Responden 2	L	54	S1	SWASTA	3	4	4	3	4	4	4	4	4
3	Responden 3	L	59	S2/S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Responden 4	P	52	S2/S3	PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
5	Responden 5	L	56	S2/S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	Responden 6	L	26	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
7	Responden 7	L	30	S1	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
8	Responden 8	L	30	S1	SWASTA	3	3	3	2	3	3	3	3	4
9	Responden 9	P	33	SMP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Responden 10	P	27	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Responden 11	P	21	S1	Mahasiswa/Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	Responden 12	P	20	S1	Mahasiswa/Pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	Responden 13	L	22	S1	Mahasiswa/Pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	Responden 14	P	20	S1	Mahasiswa/Pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	Responden 15	P	24	SMA	SWASTA	4	3	3	4	3	4	4	3	4
16	Responden 16	P	29	S2/S3	PNS	4	4	4	4	4	3	3	4	4
17	Responden 17	P	23	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
18	Responden 18	L	32	SMA	Perangkat Desa	3	3	4	4	3	3	3	3	4
19	Responden 19	L	42	S2/S3	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	Responden 20	L	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Responden 21	L	55	D1/D2/D3	PNS	4	3	4	4	4	4	3	4	4
22	Responden 22	L	42	D1/D2/D3	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4
23	Responden 23	P	42	S2/S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Responden 24	P	33	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
25	Responden 25	L	28	SMA	SWASTA	3	4	4	3	3	3	3	3	4
26	Responden 26	P	40	S2/S3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	2	4
27	Responden 27	L	34	D1/D2/D3	Sw asta	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28	Responden 28	L	42	S1	Sw asta	4	4	4	3	4	3	3	4	4
29	Responden 29	L	32	S1	Sw asta	2	3	3	3	2	3	3	4	4
30	Responden 30	L	45	S1	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4
31	Responden 31	P	39	S1	Pns	4	4	4	4	4	4	4	3	3
32	Responden 32	P	30	S1	Sw asta	4	4	3	3	3	3	4	4	4
33	Responden 33	L	55	S1	Sw asta	4	4	4	3	4	3	3	3	4
34	Responden 34	P	29	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	Responden 35	P	25	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	4	3	1
36	Responden 36	L	32	D1/D2/D3	Sw asta	3	3	3	3	3	4	4	3	3
37	Responden 37	P	52	S1	Pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Responden 38	P	42	S1	Pns	4	4	3	4	3	3	3	4	4
39	Responden 39	P	47	S1	Pns	3	3	3	4	4	4	4	3	4
40	Responden 40	P	33	S1	Pns	3	4	4	3	4	3	4	4	4
41	Responden 41	P	40	S1	Pns	3	3	3	4	4	4	3	3	3
42	Responden 42	L	46	S1	Sw asta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Responden 43	P	29	S1	Sw asta	4	4	4	3	3	4	4	3	3
44	Responden 44	P	21	S1	Mahasisw a	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	Responden 45	L	22	S1	Mahasisw a	3	3	3	3	3	4	3	4	4
46	Responden 46	L	22	S1	Mahasisw a	3	3	3	4	4	4	4	3	3
47	Responden 47	L	25	S2/S3	Mahasisw a	3	3	3	4	4	4	4	4	4
48	Responden 48	L	50	S2/S3	Pns	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	Responden 49	L	54	S1	Pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Responden 50	P	37	S2/S3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
51	Responden 51	P	40	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Responden 52	P	40	S1	PNS	3	3	4	4	4	3	4	4	3
53	Responden 53	P	43	S2/S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Responden 54	P	44	S2/S3	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
55	Responden 55	P	51	S2/S3	PNS	4	3	3	3	3	4	4	4	4
56	Responden 56	P	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Responden 57	P	51	S2/S3	PNS	4	4	3	3	3	3	4	4	4
58	Responden 58	P	39	S2/S3	PNS	3	3	4	4	3	4	3	3	4
59	Responden 59	L	43	SMP	SWASTA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
60	Responden 60	P	47	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	Responden 61	L	47	S1	PNS	4	3	3	3	4	4	4	4	4
62	Responden 62	P	23	S2/S3	Mahasisw a	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Responden 63	P	24	S2/S3	Mahasisw a	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Responden 64	P	25	S2/S3	Mahasisw a	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	Responden 65	P	24	S2/S3	Mahasisw a	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Responden 66	L	22	S1	Mahasisw a	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	Responden 67	L	24	S2/S3	Mahasisw a	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Responden 68	L	37	S2/S3	PNS, Mahasisw a	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	Responden 69	P	38	D1/D2/D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	Responden 70	L	37	S2/S3	PNS, Mahasisw a	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Responden 71	P	63	S2/S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	Responden 72	P	48	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	Responden 73	L	65	S2/S3	SWASTA	4	4	3	3	3	3	4	4	4
74	Responden 74	P	35	S1	Bumn	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						264	191	190	197	190	193	202	197	205
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,54	3,55	3,53	3,68	3,54	3,64	3,76	3,66	3,85
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,393	0,395	0,392	0,408	0,393	0,404	0,417	0,407	0,428
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90,93	3,64							
Mutu Pelayanan						A	SANGAT BAIK							

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	3,54	88,43
U2	Prosedur pelayanan	3,55	88,85
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,53	88,18
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,68	91,89
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,54	88,51
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,64	90,88
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,76	93,92
U8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,66	91,55
U9	Penanganan Pengaduan pengguna Layanan	3,85	96,28
	Nilai Rata-Rata	3,64	90,93

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH periode Januari – Juni 2024 sebesar 3,64 atau 90,93 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)									
BALAI BESAR PPMB-TPH CIMANGGIS									
DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN									
KEMENTERIAN PERTANIAN									
SEMESTER I 2024 (JANUARI - JUNI 2024)									
NILAI IKM	NAMA UNIT : BALAI BESAR PPMB-TPH CIMANGGIS								
	RESPONDEN								
	JUMLAH	74	Orang						
	JENIS KELAMIN	L	:	32	Orang	P	:	42	Orang
	PENDIDIKAN	SD	:	-	Orang				
		SLTP	:	2	Orang				
		SLTA	:	4	Orang				
		DI/DII/DIII	:	5	Orang				
		S1	:	38	Orang				
		S2 Keatas	:	25	Orang				
Periode Survey: 02 Januari 2024 s/d 30 Juni 2024									
90,93									

9 (Sembilan) unsur yang dinilai menunjukkan bahwa nilai yang tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan pengguna Layanan dan Kemampuan petugas pelayanan (unsur No U9, U7 dan U4) dengan nilai 3,85; 3,76 dan 3,68. Sedangkan nilai unsur pelayanan terendah adalah unsur Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan, Kesesuaian Produk Layanan, Persyaratan Pelayanan dan Prosedur Pelayanan (unsur U3, U1, dan U5) dengan nilai 2,53; 3,54; dan 3,54. Rencana tindak lanjut unsur layanan yang terendah Semester I 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak lanjut Unsur layanan yang Terendah SKM Semester I Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1.	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3,53	Penyempurnaan atau pengembangan aplikasi simple akan dilakukan seperti penerapan tanda tangan elektronik dan perbaikan prosedur pada aplikasi.	Katimker Pengujian dan Pengembangan Metode
2.	Kesesuaian Produk Layanan	3,54	Memberikan kemudahan kesempatan untuk pelanggan untuk memberikan umpan balik dengan memberikan kemudahan mengakses informasi produk pelayanan dengan ruang lingkup terbatas/tertentu seperti nomor kontak khusus pelayanan, website, dan media sosial	Katimker Pengujian dan Pengembangan Metode
3.	Persyaratan Pelayanan	3,54	Akan dilakukan sosialisasi SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan) melalui website, medsos (facebook, instagram, Tiktok) secara rutin dan pertemuan online (Temu Pelanggan)	Katimker Informasi dan Dokumentasi

II. TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI SKM

A. Evaluasi Tindak Lanjut SKM sebelumnya Tahun 2023

Berdasarkan pengisian kuesioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH periode Januari – Desember 2023 sebesar 3,55 (skala likert) atau 88,74 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai menunjukkan bahwa nilai yang tertinggi yaitu unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai (3,81) dan Kesopanan dan keramahan keramahan petugas (3,59) (unsur No U9 dan U7). Sedangkan nilai unsur terendah nilai unsur Kesesuaian produk pelayanan (3,44), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3,49) dan Prosedur pelayanan (3,48) (unsur U5, U3 dan U2).

Tabel 5. Tindak lanjut dan evaluasi unsur layanan yang terendah SKM Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rencana Tindak Lanjut	Evaluasi
1.	Kesesuaian produk pelayanan	3,44	Penerapan verifikasi berjenjang/ganda oleh penyelia lab/ketua tim dan manajer/ketua tim/ketua kelompok substansi terhadap produk pelayanan, khususnya: pelayanan pengujian mutu benih, dan uji profisiensi.	Sudah dilakukan verifikasi mulai dari Petugas Lab sampai Manajemen Mutu dalam Pelayanan Pengujian Mutu
2.	Prosedur pelayanan	3,48	Mengoptimalkan petugas informasi (petugas penerimaan sampel dan admin WA) dalam memberikan informasi dengan pemberian <i>briefing</i> /pembekalan wawasan terkait pelayanan di Balai Besar PPMBTPH Dilakukan <i>public hearing</i> dengan <i>stakeholder</i> terkait untuk evaluasi standar pelayanan publik termasuk prosedur pelayanan	Pembentukan tim medsos untuk mengoptimalkan informasi yang diberikan Sudah dilakukan <i>public hearing</i> dengan mengundang narasumber dari Ombudsman, Biro OKE Setjen

				Kementan untuk evaluasi standar pelayanan publik
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,49	Penguatan monitoring: pengawasan langsung dari penanggung jawab kegiatan/ketua tim kerja secara berkala, dan membangun sinergi berbagai pihak di Balai dengan media komunikasi seperti grup WA dan rapat rutin internal setiap bulan. Penerapan penggunaan aplikasi SIMPEL yang menyeluruh (100%) oleh seluruh petugas terkait hingga keluarnya LLHP Pengembangan SIMPEL: Penerapan tanda tangan elektronik (TTE) pada aplikasi SIMPEL.	Penguatan monitoring sudah dilakukan melalui rapat rutin internal dan media <i>Whatsapp</i> terkait pelayanan dan penerapan SIMPEL Sudah dilakukan penggunaan aplikasi SIMPEL secara rutin dan dilakukan penyempurnaan secara terus menerus aplikasi SIMPEL Penerapan tanda tangan TTE pada aplikasi SIMPEL untuk peningkatan pelayanan sudah diterapkan

III. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari-Juni Tahun 2024 pada organisasi Balai Besar PPMBTPH adalah 90,93 kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A** atau nilai indeks 3,64 (skala likert) ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada tingkatan/kategori **SANGAT BAIK**.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode Semester I Januari – Juni 2024 sebesar 90 kategori Sangat Baik dengan Mutu Pelayanan A.
3. Untuk unsur-unsur pelayanan yang dinilai masih rendah dari unsur-unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kesesuaian Produk Layanan, Persyaratan Pelayanan, dan Prosedur 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.