

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN TANAMAN PANGAN PERIODE 1 (JANUARI-JUNI) TAHUN 2023

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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 dan jejaring sosial, 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 sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks 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 diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit

kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

1.2. Maksud

Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indek kepuasan masyarakat.

1.3. Tujuan

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indek kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

1.4. Manfaat

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP (Unit Kerja Pelayanan Publik) secara periodik;
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang perlu dilakukan;
- d. Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
- e. Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu:

1. **Persyaratan Pelayanan**, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Penyelesaian**, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, 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**, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
8. **Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan**, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku;
9. **Sarana dan Prasarana**, sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya

suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung)

1.6. Responden

Adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Adapun responden yang diambil dalam kegiatan ini yaitu para pengunjung (mahasiswa, peneliti, swasta dan masyarakat umum) Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan.

II. HASIL DAN ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil analisis SKM Januari-Juni 2023 di Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan (PSITP) didapatkan hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,80	95,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,60	90,00
U3	Waktu Penyelesaian	3,60	90,00
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	85,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60	90,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,60	90,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,60	90,00
NRR Tertimbang Unsur		3,69	92,22

Tabel. Hasil Analisis SKM

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan Januari-Juni 2023:

No	Mutu Pelayanan	Januari-Juni 2023
1	Nilai Interval Konversi	92,22
2	Mutu Pelayanan	A
3	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Tabel. Nilai Mutu Pelayanan

Keterangan:

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Berdasarkan hasil pengukuran SKM Januari-Juni 2023 **nilai tertinggi** pada unsur **Biaya/Tarif (U4)** dengan nilai **100,00** dan unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai **100,00** sedangkan **nilai terendah** terdapat pada unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** dengan nilai **85**.

III. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

3.1. Kesimpulan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan memiliki nilai mutu pelayanan **A (92,22)**, dengan kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna jasa.

3.2. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan telah memiliki kinerja unit pelayanan sangat baik dengan nilai mutu pelayanan A. Unsur pelayanan tertinggi yang bernilai **100** terdapat pada unsur **biaya/tariff (U4) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**. Hal ini dikarenakan oleh pelayanan yang tidak diberikan/dibebankan biaya kepada pengguna jasa dan penanganan pengaduan dikelola dengan baik.

Adapun unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah yaitu bernilai **85** terdapat pada unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**.

Untuk menindaklanjuti hal tersebut maka Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan perlu meningkatkan hasil pelayanan berupa kesesuaian produk layanan sesuai standar pelayanan dengan hasil yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Agar pelayanan semakin baik dan dapat memperoleh nilai interval konversi semakin meningkat, Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan perlu meningkatkan pelayanan kedepannya.