

LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPTP BENGKULU SEMESTER II TAHUN 2020

Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah, salah satunya Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Bengkulu. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik oleh BPTP Bengkulu. Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Pelaksanaan SKM ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu SKM juga diharapkan dapat mendorong penyelenggara layanan agar menjadi lebih inovatif dan dapat mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tujuan Survei

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPTP Bengkulu Semester 2 Tahun 2020

Metode Survei

a. Periode Survei

Survei dilaksanakan pada periode semester II yakni dari bulan Juni sampai dengan Desember Tahun 2020

b. Metode survei

Survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran berdasarkan skala *Likert*. Tahapan pelaksanaan SKM meliputi penyusunan instrumen, penentuan besaran dan teknik penarikan sampel, penentuan responden, pelaksanaan survei, pengolahan hasil survei, serta penyajian dan pelaporan hasil. Teknik survei kepuasan masyarakat yakni dengan kuesioner melalui pengisian sendiri pada alamat website ikm.pertanian.go.id.

SKM yang dilakukan pada periode semester II melibatkan 51 orang responden. Jenis pelayanan yang termasuk dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat BPTP Bengkulu terdiri atas Layanan Unit Pengelola Benih Sumber, Uji Laboratorium, dan Diseminasi Informasi Teknologi.

c. Pengolahan Data

Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan rata-rata bobot tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ Nilai\ Rata - rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Nilai rata-rata tertimbang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ Unsur\ yang\ terisi} \times Nilai\ Penimbang$$

N = Bobot nilai per unsur

Nilai SKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25-64,99	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	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

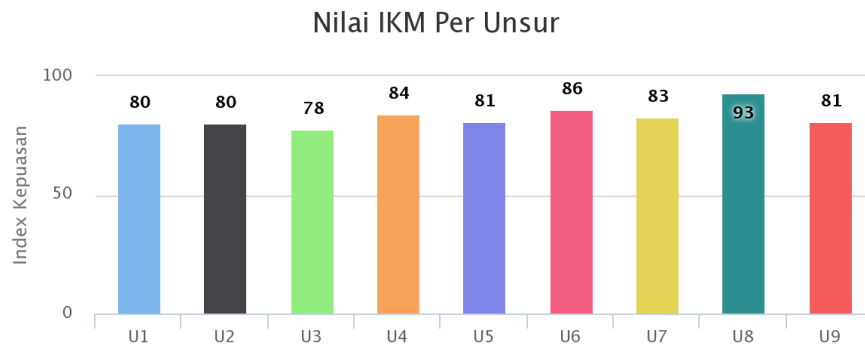
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2020

Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2020 yakni 51 orang yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 31 orang dan perempuan sebanyak 20 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 11.76% responden berpendidikan strata 2/strata 3, 33.34% berpendidikan sarjana, 1.96% berpendidikan diploma 1/2/3, dan 52.94% berpendidikan SLTA.

Nilai IKM Per Unsur

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 unsur yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil pengukuran SKM BPTP Bengkulu Semester I Tahun 2020 disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan BPTP Bengkulu Semester 2 Tahun 2020

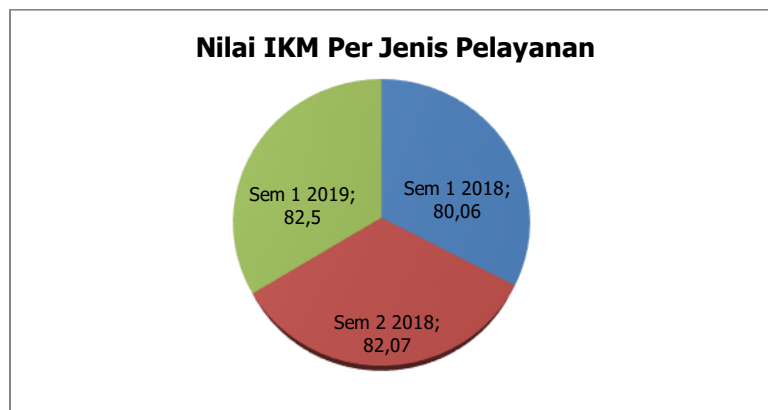
Berdasarkan Gambar 1., unsur pelayanan publik di BPTP Bengkulu periode pengukuran semester 2 Tahun 2020 memiliki nilai berkisar antara 78-93. Kecepatan waktu pelayanan (U3) (waktu penyelesaian) merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah. Kecepatan waktu pelayanan bisa ditingkatkan menjadi sangat cepat dengan meningkatkan kecepatan pelayanan khususnya di laboratorium pengujian dengan dukungan SDM dan peralatan yang memadai. Selain itu, terdapat tenggat waktu sekitar 1-2 hari surat permintaan pelayanan bisa terdistribusi ke unit-unit pelayanan karena proses disposisi, sehingga perlu dilakukan percepatan proses agar surat

permintaan pelayanan bisa cepat diterima oleh unit pelayanan seperti di laboratorium, perpustakaan, upbs, dan layanan diseminasi teknologi.

Sementara itu, nilai rata-rata tertinggi dicapai pada unsur pelayanan penanganan pengaduan pengguna layanan (U8) yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap unsur tersebut termasuk dalam kategori telah dikelola dengan baik. Tingginya penilaian terhadap pengelolaan PPID karena pelayanan pengaduan melalui portal PPID BPTP Bengkulu sudah aktif dilaksanakan, bahkan pada pemeringkatan PPID Tahun 2020, PPID BPTP Bengkulu dapat memperbaiki diri dari peringkat 116 menjadi peringkat ke 10 besar kategori Eselon III Lingkup Kementerian Pertanian.

Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

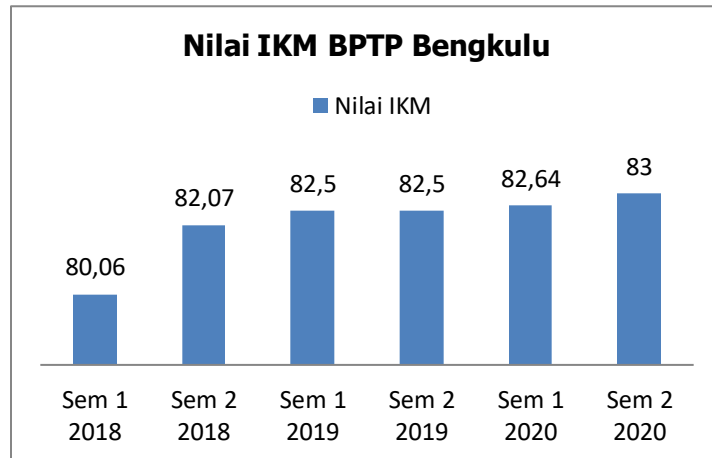
Nilai IKM BPTP Bengkulu Semester 2 Tahun 2020 disajikan pada Gambar 2. Berdasarkan Gambar 2. Layanan diseminasi informasi teknologi memperoleh nilai yang tertinggi, sedangkan layanan uji laboratorium memperoleh nilai IKM yang terendah. Rendahnya nilai IKM layanan uji laboratorium terkait dengan kecepatan pelayanan dalam pengerjaan sampel yang diujikan.



Gambar 2. Nilai IKM per Jenis Pelayanan

Nilai IKM BPTP Bengkulu Semester 2 Tahun 2020

Nilai yang diperoleh dari hasil pengukuran SKM semester 2 Tahun 2020 yakni 83. Nilai ini termasuk dalam kriteria mutu pelayanan baik. Dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2018-2020 semester 1 nilai ini lebih tinggi (Gambar 3).



Gambar 3. Nilai SKM BPTP Bengkulu Tahun 2018-2020

Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Januari	Feb	Mar et	April	Mei	Juni	
1.	Kecepatan dalam pelayanan	Pertemuan evaluasi hasil survey kepuasan masyarakat Semester 2 Tahun 2020 dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan kecepatan pelayanan	X						KSP