

# LAPORAN

## HASIL PENGUKURAN SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III PSI PERKEBUNAN

PERIODE  
JULI - SEPTEMBER 2024



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN**  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2024

## **A. Pendahuluan**

### **1. Latar Belakang**

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan (PSI Perkebunan) berdasarkan Nomor 13 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) adalah melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan dan program, serta pelaksanaan kegiatan standardisasi instrumen perkebunan, sedangkan fungsinya adalah:

- ✓ Penyusunan kebijakan teknis, rencana dan program serta pemantauan dan evaluasi di bidang standardisasi instrumen perkebunan;
- ✓ Pelaksanaan kerjasama dan pendayagunaan hasil standardisasi instrumen perkebunan;
- ✓ Pelaksanaan standardisasi instrumen di bidang perkebunan; dan
- ✓ Pengelolaan urusan tata usaha PSI Perkebunan.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan publik diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, sebagaimana yang diamanatkan dalam:

- ✓ Undang-undang RI No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- ✓ Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat
- ✓ Kepmenpan RI No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- ✓ Kepmenpan RI No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan SKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- ✓ Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **2. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan SKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/ pendapat masyarakat tentang data kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh kinerja pelayanan PSI Perkebunan.

Kegiatan penyusunan SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/ unit terkait sebagai bahan masukan dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan PSI Perkebunan.

## **3. Sasaran dan Ruang Lingkup**

Adapun sasaran dari penyusunan SKM adalah untuk penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan publik di PSI Perkebunan.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kinerja pelayanan publik PSI Perkebunan.

## **4. Manfaat**

- ✓ Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik PSI Perkebunan
- ✓ Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik
- ✓ Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- ✓ Mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- ✓ Memacu persaingan positif penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kinerja
- ✓ Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

## **5. Metode SKM**

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik PSI Perkebunan.

### **B. Instrumen SKM**

#### **1. Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku

- i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2. Penilaian Unsur Pelayanan

Ada sembilan unsur penilaian yang akan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai berikut:

Tabel.1 Unsur pelayanan yang dinilai

No	Unsur Pelayanan
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan prasarana

Adapun nilainya berdasarkan tingkat kepuasan dari pemohon layanan, yaitu:

- a. Diberi nilai 1 (tidak puas/ mudah)
- b. Diberi nilai 2 (kurang puas/ mudah)
- c. Diberi nilai 3 (puas/ mudah)
- d. Diberi nilai 4 (sangat puas/ mudah)

Analisa Perhitungan :  $SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$

Bobot =  $1 / \text{Jumlah Parameter}$   
 =  $(1/9)$   
 = 0,111

IKM Unit Pelayanan x 25

Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	<b>D</b>	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	<b>C</b>	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	<b>B</b>	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	<b>A</b>	Sangat Baik

Keterangan :

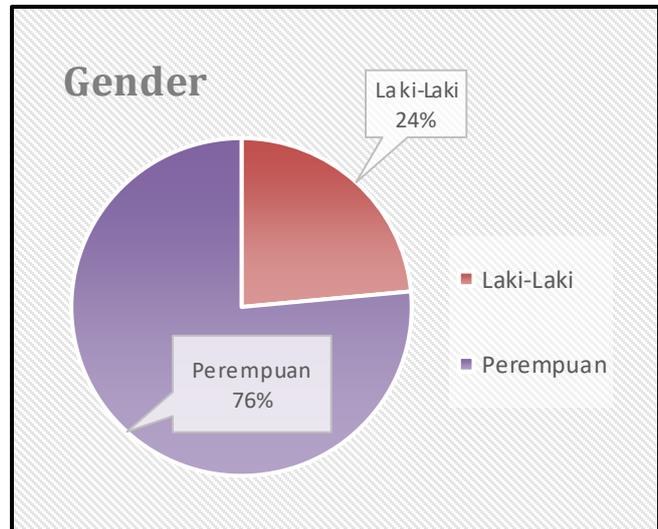
- a. Parameter Pelayanan : Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.

### 3. Responden

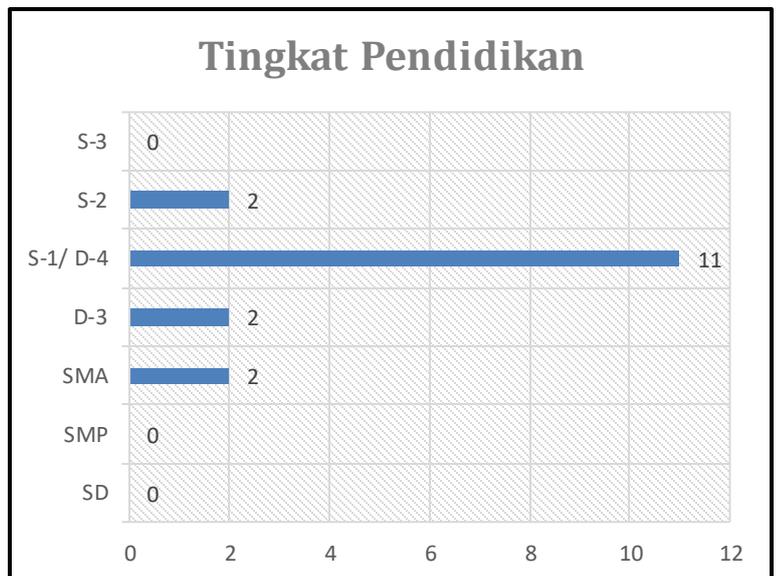
Pada Triwulan III (Juli - September) tahun 2024, tercatat **17** responden yang menerima pelayanan dan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Tabel 2. Rekapitulasi Data Pengunjung/ Responden

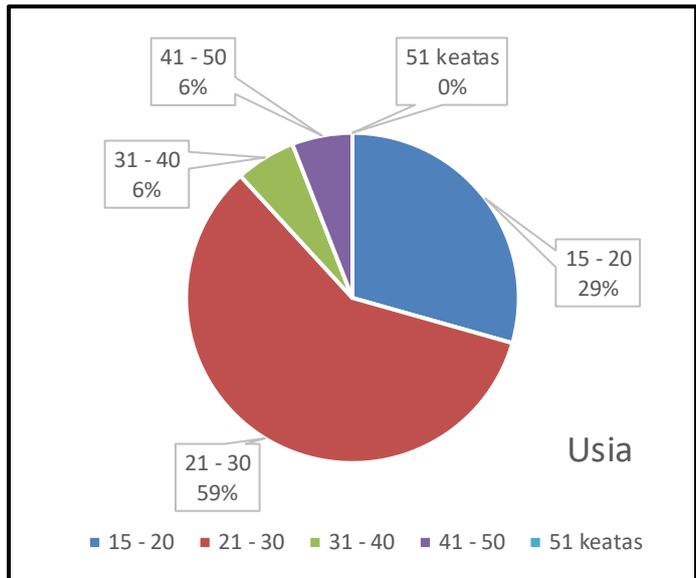
Gender		%
Laki-Laki	4	23,53
Perempuan	13	76,47
	17	100,00



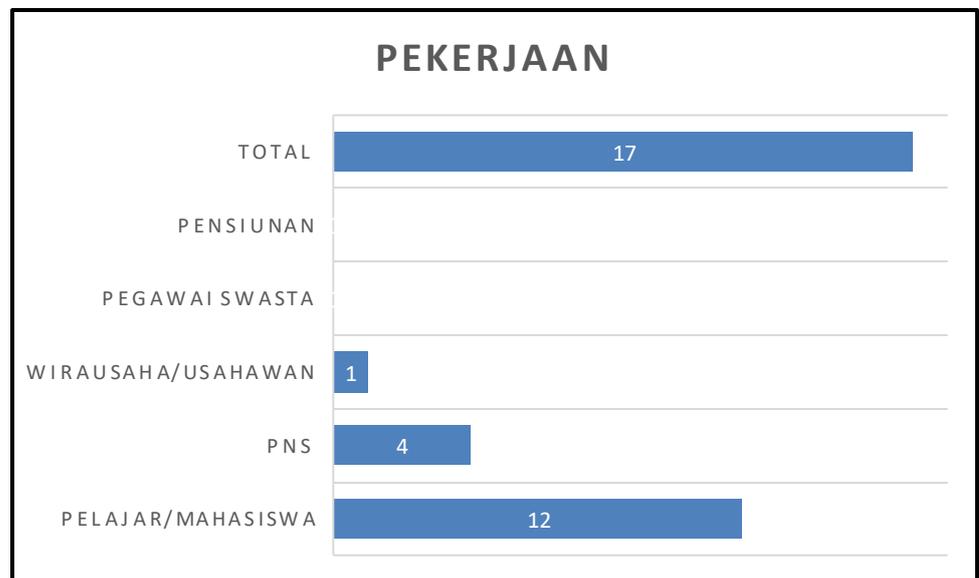
Tingkat Pendidikan		%
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	2	12%
D-3	2	12%
S-1/ D-4	11	65%
S-2	2	12%
S-3	0	0%
	17	100%



Usia		%
15 - 20	5	29%
21 - 30	10	59%
31 - 40	1	6%
41 - 50	1	6%
51 keatas	0	0%
	17	100%



Pekerjaan		%
Pelajar/Mahasiswa	12	71%
PNS	4	24%
Wirausaha/usahawan	1	6%
Pegawai Swasta	0	0%
Pensiunan	0	0%
Total	17	100%



Proses akumulasi nilai SKM Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan Triwulan III (Juli - September) tahun 2024 menurut unsur pelayanan

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PERUNSUR PELAYANAN									Jml. NRR
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
...										

13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
15	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
Jumlah Nilai Per unsur	64	62	60	67	61	65	64	66	61	
Nilai Rata-rata	3,76	3,65	3,53	3,94	3,59	3,82	3,76	3,88	3,59	3,73
NRR tertimbang per unsur	0,42	0,40	0,39	0,44	0,40	0,42	0,42	0,43	0,40	3,72
<b>SKM Unit Pelayanan</b>										<b>93,04</b>

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai SKM
1	Persyaratan	<b>3,76</b>	<b>0,42</b>	<b>10,45</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3,65</b>	<b>0,40</b>	<b>10,12</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>3,53</b>	<b>0,39</b>	<b>9,79</b>
4	Biaya/Tarif	<b>3,94</b>	<b>0,44</b>	<b>10,94</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>3,59</b>	<b>0,40</b>	<b>9,96</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,82</b>	<b>0,42</b>	<b>10,61</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>3,76</b>	<b>0,42</b>	<b>10,45</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<b>3,88</b>	<b>0,43</b>	<b>10,77</b>
9	Sarana dan prasarana	<b>3,59</b>	<b>0,40</b>	<b>9,96</b>
	<b>Jumlah</b>			<b>93,04</b>

Mutu kinerja pelayanan masuk dalam kategori A (Sangat Baik)

## **A. Kesimpulan**

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan terus berupaya melakukan pelayanan informasi publik secara profesional sesuai dengan kebutuhan pemohon informasi. Mutu pelayanan dan kinerja Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, pada Triwulan III (Juli - September) tahun 2024 rata-ratanya masuk dalam kategori A (Sangat Baik). Nilai rata-rata unsur pelayanan tersebut mengalami kenaikan dibanding hasil akumulasi triwulan II (April – Juni) 2024. Unsur Pelayanan yang masih harus menjadi perhatian agar nilainya bisa lebih ditingkatkan lagi, yaitu pada unsur: Waktu Penyelesaian.

## **B. Saran**

Dalam penyusunan dan penerapan peningkatan kinerja dan sistem informasi pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui teknologi informasi, hal-hal menjadi faktor kunci keberhasilan adalah sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan *project leader* yang kuat untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci terbesar dalam keberhasilan.
- b. Komitmen dan dukungan Pimpinan merupakan salah satu faktor utama dari keberhasilan proyek perubahan dimana, pimpinan berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama yaitu tersedianya sarana dan prasarana dalam Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Penegelola Informasi dan Dokumentasi melalui Teknologi Informasi.
- c. Komunikasi, kerjasama, koordinasi dan kolaborasi yang baik diantara tim dalam rangka penyusunan proyek perubahan sangat diperlukan. Dalam hal ini masing-masing pihak melaksanakan fungsinya secara optimal sehingga terbangun tim kerja yang efektif dan bersinergi.
- d. Kelengkapan sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan publik perlu ditingkatkan, disertai pemahaman akan kepatuhan terhadap peraturan terkait pelayanan publik.