

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BPSIP KALTENG



TRIWULAN I
(PERIODE JANUARI-MARET)

BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Tengah, untuk periode Januari hingga Maret 2025, dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini memuat hasil survei kepuasan masyarakat sebagai refleksi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BPSIP Kalimantan Tengah. Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi instrumen penting dalam mengukur sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan.

Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bahan evaluasi, namun juga menjadi pendorong semangat untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, kami optimis BPSIP Kalimantan Tengah dapat semakin meningkatkan kualitas kinerja, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), serta memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan IKM Triwulan I. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Palangka Raya, 08 April 2025

Kepala Balai,



Dr. Akhmad Hamdan, S.Pt., MP

NIP. 196902271991031004

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu fungsi utama aparaturnegara adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik kerap kali masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi prosedur, transparansi, maupun ketersediaan sarana dan prasarana. Masyarakat sering kali merasakan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan, mulai dari persyaratan yang rumit, mekanisme yang tidak efisien, kurangnya informasi yang jelas, hingga waktu penyelesaian yang relatif lama.

Sebagai bagian dari institusi pemerintah, Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Tengah memiliki tanggung jawab untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan. Salah satu pendekatan strategis dalam upaya tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini merupakan instrumen evaluatif yang bersifat komprehensif guna mengukur sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihasilkan dari SKM berperan penting sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Selain menjadi dasar dalam merumuskan perbaikan kebijakan dan layanan, IKM juga membuka ruang partisipasi masyarakat dalam menilai layanan yang telah mereka terima. Dengan demikian, survei ini bukan hanya menjadi alat ukur semata, melainkan juga sebagai sarana membangun kepercayaan publik, meningkatkan akuntabilitas, serta mempercepat tercapainya sasaran reformasi birokrasi di lingkungan BPSIP Kalimantan Tengah.

Melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala, diharapkan BPSIP Kalimantan Tengah dapat terus berbenah dan memberikan pelayanan yang semakin berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat luas.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan SKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh kinerja pelayanan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Balai Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah.

C. Sasaran dan Ruang Lingkup

Adapun sasaran dari penyusunan SKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kinerja pelayanan publik Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah.

D. Manfaat

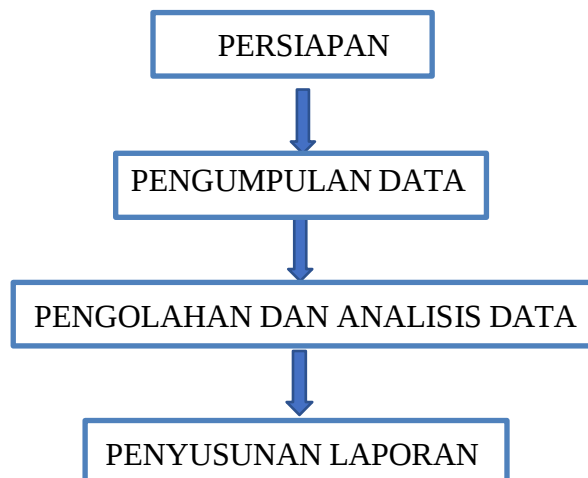
1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah

2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan dilakukan
4. Mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah.

II. METODE

A. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di BPSIP Kalimantan Tengah dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan dengan periode survei bulan Januari s.d Maret tahun 2025. Metode yang digunakan dalam survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala *Likert* yang terdiri dari 9 unsur layanan. Responden ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan yang ada di BPSIP Kalimantan Tengah. Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Penyusunan IKM dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penyusunan IKM

a) Instrumen SKM

Unsur – Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

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

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. 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).

b) Penilaian Unsur Pelayanan

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

Metode pengolahan data berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 78/Permentan/Ot.140/8/2013 Tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian :

B. Metode Pengolahan Data

Metode ini menggunakan teknik kajian data survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data dengan cara sebagai berikut: 1). Editing setelah kuesioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada pengolah data, segera pengolah data meneliti kelengkapan dalam pengisian kuesioner sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan. 2). Tabulasi setelah data terkumpul, data tersebut diberi skor terhadap jawaban 9 indikator Survei Pengolah menggunakan tabel biasa atau main tabel. 3). Kajian SKM dan interpretasi. Berdasarkan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan

rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Guna memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$(\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25)$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM (Tabel 1) sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, 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	25.00-64.99	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	3.5324-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. 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. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai SKM dari BPSIP Kalimantan Tengah. Penarikan

kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan langkah terakhir dalam teknik kajian data. Data yang berupa angka dari hasil kuesioner atau angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi penelitian.

C. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “excel” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9); Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkategorikan nilai IKM dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

E. Jadwal

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat BPSIP Kalimantan Tengah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan (Tabel 2).

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

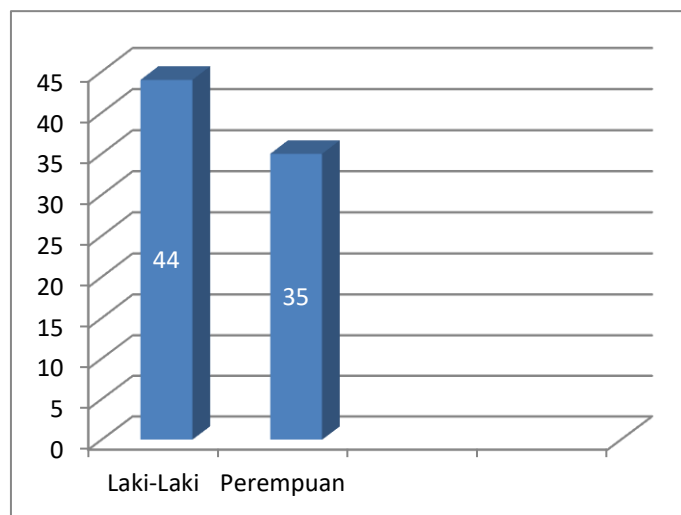
No.	Kegiatan	Bulan		
		Januari	Feb	Maret
1.	Persiapan	√		
2.	Pelaksanaan survei	√	√	√
3.	Pengumpulan data	√	√	√
4.	Entri data			√
5.	Pengolahan data			√
6.	Pelaporan			√

III. HASIL

A. Hasil

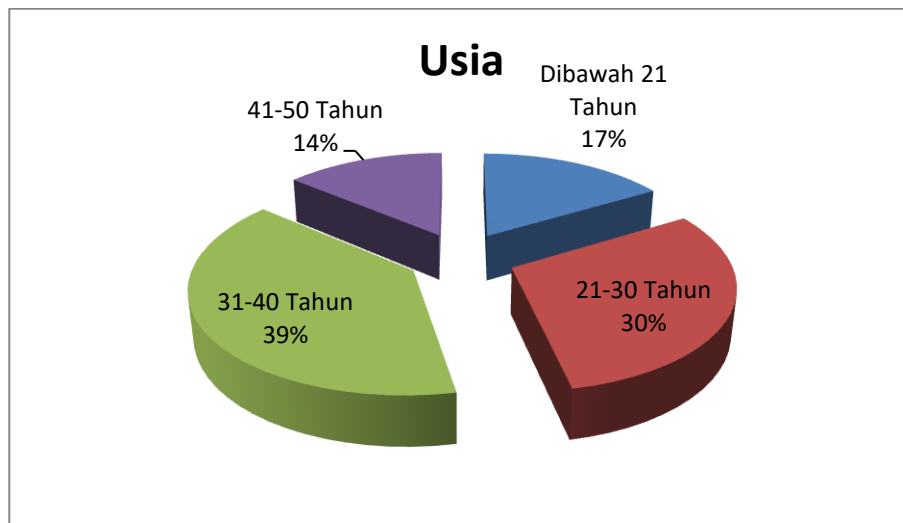
Kualitas pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Tengah dapat dilihat berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan link (<https://forms.gle/K78desvVpFW17cEj6>) menggunakan sembilan unsur layanan sebagai dasar pengukuran nilai IKM triwulan I.

Jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalteng sebanyak 79 orang, yang terdiri dari 44 responden laki-laki dan 35 responden perempuan. Distribusi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2. di bawah ini:



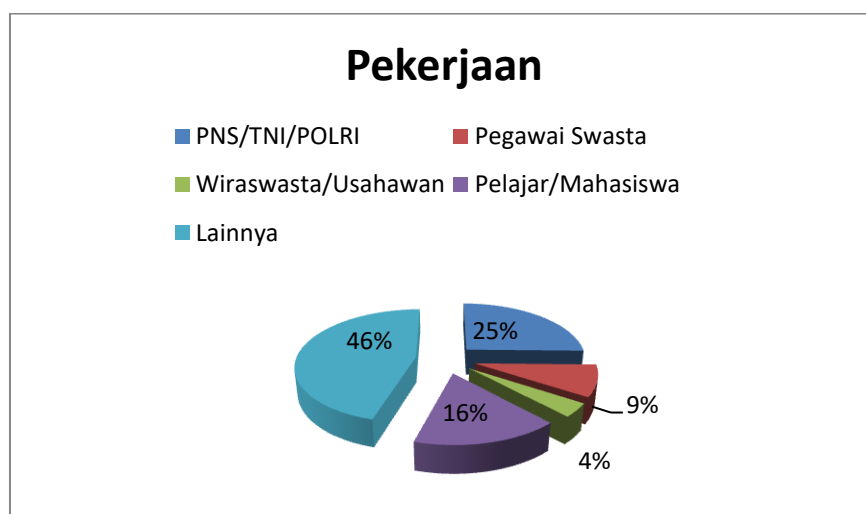
Gambar 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode triwulan I tahun 2025 jumlah responden yakni sebanyak 79 orang berdasarkan usianya terdiri dari 17% responden berusia dibawah 21 Tahun; 30% responden berusia 21-30 Tahun; 39% responden berusia 31-40 Tahun; 14% responden berusia 41-50 Tahun dan 0% berusia di atas 50 Tahun.



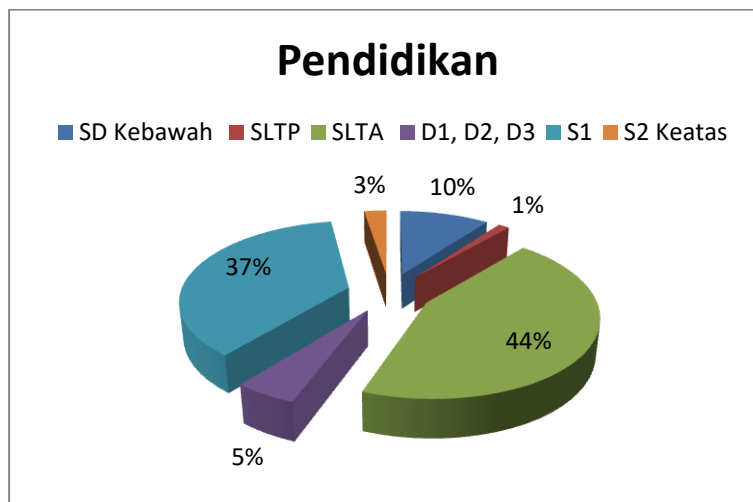
Gambar 3. Responden berdasarkan usia

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan I tahun 2025 jumlah responden yakni sebanyak 79 orang berdasarkan pekerjaannya sebanyak 25% responden berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI; 4% responden berprofesi sebagai Wiraswasta/Usahawan; 9% responden berprofesi sebagai Pegawai Swasta; 16% responden berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa dan 46% memiliki profesi lainnya yang dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 10% responden berpendidikan SD kebawah; 1% berpendidikan SLTP; 44% berpendidikan SLTA; 5% berpendidikan D1, D2, D3; 37% berpendidikan S1 dan 3% berpendidikan S2 keatas yang dpaat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan unsur yang menjadi indikator dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Unsur-unsur tersebut meliputi: persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk atau jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan saran, keluhan, dan pengaduan. Kesembilan unsur ini menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penilaian mutu pelayanan publik per unsur pada semester I tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil penilaian mutu pelayanan per unsur periode semester II tahun 2025

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

Hasil pengukuran mutu/kinerja pelayanan berdasarkan IKM BPSIP Kalimantan tengah masing-masing unsur SKM (Tabel 3), pada kesembilan unsur survei kepuasan masyarakat, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai A sedangkan unsur lainnya memiliki nilai B. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan saran, keluhan dan pengaduan pada setiap layanan yang dimiliki BPSIP Kalimantan Tengah sudah berjalan dengan baik hal didukung dengan beberapa kanal penerimaan saran, keluhan dan pengaduan sehingga jika ada saran, keluhan dan pengaduan yang masuk dapat segera terselesaikan.

B. Rencana Tindaklanjuti Perbaikan

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan BPSIP Kalimantan tengah sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan sebagai komitmen perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode bulan Januari sampai Maret 2025.

Tabel 4. Tindak lanjut akan dilakukan pada triwulan berikutnya yaitu triwulan II tahun 2025.

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu (Bulan)			PJ
			April	Mei	Juni	
1.	Waktu penyelesaian	Evaluasi dan penyempurnaan SOP Pelayanan	√	√	√	Ketua Kerja Tim DSIP

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSIP Kalimantan Tengah untuk periode Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai pada sembilan unsur survei, di mana unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai A, sementara unsur lainnya memperoleh nilai B. Nilai A pada unsur penanganan pengaduan menunjukkan bahwa sistem penerimaan dan penanganan saran, keluhan, dan pengaduan di BPSIP Kalimantan Tengah telah berjalan secara efektif dan responsif, berkat tersedianya berbagai kanal pengaduan yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan maupun masukan.

B. Saran

Fokus pada Peningkatan Unsur dengan Nilai B Unsur-unsur lain yang masih mendapatkan nilai B menunjukkan adanya ruang perbaikan. BPSIP Kalimantan Tengah perlu mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang menyebabkan nilai belum mencapai kategori A, dan melakukan perbaikan melalui pelatihan petugas layanan, peningkatan sarana prasarana, atau perbaikan alur pelayanan.

Tindak Lanjut dan Monitoring Berkala Sebagai bagian dari komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, BPSIP Kalimantan Tengah disarankan untuk menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei IKM. Monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap rencana ini juga penting untuk memastikan efektivitas pelaksanaannya.