

HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (NILAI IKM)



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN HORTIKULTURA
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BOGOR
2023**

A. Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pengguna inovasi teknologi hortikultura yang dihasilkan Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura pada semester I tahun 2023, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Peraturan Menteri Pertanian nomor : 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian, digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat tersebut.

Data SKM dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu dilaksanakan pengukuran SKM terhadap pelayanan Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura dengan metode pengisian kuisisioner.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pengukuran SKM terhadap pelayanan di Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat melalui hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura serta mengetahui mutu kinerja pelayanan Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura.

C. Metode

Pelaksanaan pengukuran SKM dimulai dari pengumpulan data dengan pengisian kuisisioner 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan menggunakan pendekatan metode kualitatif Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

D. Hasil Evaluasi

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Bulan Januari										
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
15	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
Bulan Februari										
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
6	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
8	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
10	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
11	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
13	4	3	3	4	3	3	4	4	4	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Bulan Maret										
1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
6	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
Bulan April										
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
6	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
7	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
8	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Bulan Mei										
1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	

[illegible]

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
17	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

Keterangan :

U1 – U9 : Unsur – unsur pelayanan

Mutu Pelayanan :

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

Bulan Januari

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PERSENTASE
U1	Persyaratan	3,73	93,33
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	3,47	86,67
U6	Kompetensi Pelaksana	3,80	95,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,73	93,33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67	91,67
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	100,00
	<i>NRR Tertimbang Unsur</i>	3,73	93,33

Bulan Februari

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PERSENTASE
U1	Persyaratan	3,60	90,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,47	86,67
U3	Waktu Penyelesaian	3,40	85,00
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	3,53	88,33
U7	Perilaku Pelaksana	3,60	90,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	95,00
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	100,00
	<i>NRR Tertimbang Unsur</i>	<i>3,64</i>	<i>90,93</i>

Bulan Maret

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PERSENTASE
U1	Persyaratan	3,33	83,33
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42	85,42
U3	Waktu Penyelesaian	3,58	89,58
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	85,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	91,67
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	95,83
U9	Sarana dan Prasarana	3,92	97,92
	<i>NRR Tertimbang Unsur</i>	<i>3,63</i>	<i>90,74</i>

Bulan April

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PERSENTASE
U1	Persyaratan	3,82	95,45
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,55	88,64
U3	Waktu Penyelesaian	3,27	81,82
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	81, 82
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	88,64
U7	Perilaku Pelaksana	3,55	88,64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	95,45
U9	Sarana dan Prasarana	3,91	97,73
	<i>NRR Tertimbang Unsur</i>	3,64	90,91

Bulan Mei

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PERSENTASE
U1	Persyaratan	3,41	95,45
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,47	88,64
U3	Waktu Penyelesaian	3,47	81,82
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	81, 82
U6	Kompetensi Pelaksana	3,76	88,64
U7	Perilaku Pelaksana	3,71	88,64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	95,45
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	97,73
	<i>NRR Tertimbang Unsur</i>	3,65	91,18

Bulan Juni

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PERSENTASE
U1	Persyaratan	3,80	95,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50	87,50
U3	Waktu Penyelesaian	3,60	90,00
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,60	90,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,65	92,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,80	95,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,60	90,00
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	100,00
	<i>NRR Tertimbang Unsur</i>	3,73	93,19

Hasil Perhitungan Semester I Tahun 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PERSENTASE
U1	Persyaratan	3,62	90,56
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	87,78
U3	Waktu Penyelesaian	3,51	87,78
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	83,75
U6	Kompetensi Pelaksana	3,63	90,83
U7	Perilaku Pelaksana	3,68	91,94
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	93,06
U9	Sarana dan Prasarana	3,98	99,44
	<i>NRR Tertimbang Unsur</i>	3,67	91,68

E. Kesimpulan

Pengukuran SKM yang dilakukan oleh Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura pada semester I Tahun 2023 telah sesuai dengan Perjanjian Kinerja Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura harus bisa memenuhi sasaran meningkatnya kualitas layanan publik Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura dengan indikator kinerja IKM target 3.00 Skala Likert.

Hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura Semester I Tahun 2023, dengan menggunakan pengukuran sembilan unsur pelayanan menunjukkan nilai IKM sebesar **3,67** dengan kategori

"SANGAT BAIK". Pengukuran dilakukan terhadap 90 responden dari bulan Januari – Juni 2023 dengan mengelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Rencana tindak lanjut untuk memperbaiki nilai IKM akan melakukan perubahan terhadap SOP Pelayanan di Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura sehingga Produk Spesifikasi Jenis Layanan menjadi lebih terarah dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur menjadi lebih sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna/stakeholder. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN NILAI IKM

Tindak lanjut dari hasil SKM PSI Hortikultura, Semester I Tahun 2023 maka perlu segera dilakukan perbaikan terhadap mutu pelayanan khususnya terhadap nilai pelayanan terendah dan yang mengalami penurunan. Untuk peningkatan mutu pelayanan akan diambil langkah-langkah, diantaranya yaitu:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	1. Evaluasi terhadap SOP Pelayanan di Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura sehingga Produk Spesifikasi Jenis Layanan menjadi lebih terarah dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur menjadi lebih sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna/stakeholder. 2. Monitoring, Evaluasi dan Tindaklanjut terhadap penerapan standar pelayanan di PSI Hortikultura	Agustus 2023 September 2023	PSI Hortikultura PSI Hortikultura



Kepala Pusat Penelitian dan
Pengembangan Hortikultura,

Husnain, M.P., Msc., Ph.D.
NIP. 197309102001122001