

LAPORAN

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Triwulan I

TAHUN 2025

BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA



BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, tanggal 12 Oktober 2011, secara struktural Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma merupakan unit pelaksana teknis (UPT) penelitian eselon III A di bawah Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian. Yang memiliki fungsi:

- A. pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran pengujian standar instrumen tanaman palma;
- B. pelaksanaan pengujian standar instrument tanaman palma;
- C. pengelolaan produk instrument hasil standardisasi tanaman palma;
- D. pelaksanaan layanan pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrument tanaman palma;
- E. pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data serta penyebarluasan hasil standardisasi instrument tanaman palma;
- F. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengujian standar instrument tanaman palma;
- G. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSI Tanaman Palma

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 IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 19/PERMENTAN/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

2. 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 Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma.

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 Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma.

3. Sasaran dan Ruang Lingkup

Adapun sasaran dari Penyusunan SKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna pada unit penyelenggara pelayanan publik di Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma yang meliputi pelayanan informasi dan konsultasi, pelayanan perpustakaan dan pelayanan laboratorium.

4. Manfaat

- Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma;
- Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan dilakukan;
- Mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan;
- Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

5. Metode SKM

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survai kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

B. Instrumen SKM

1. Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

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

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

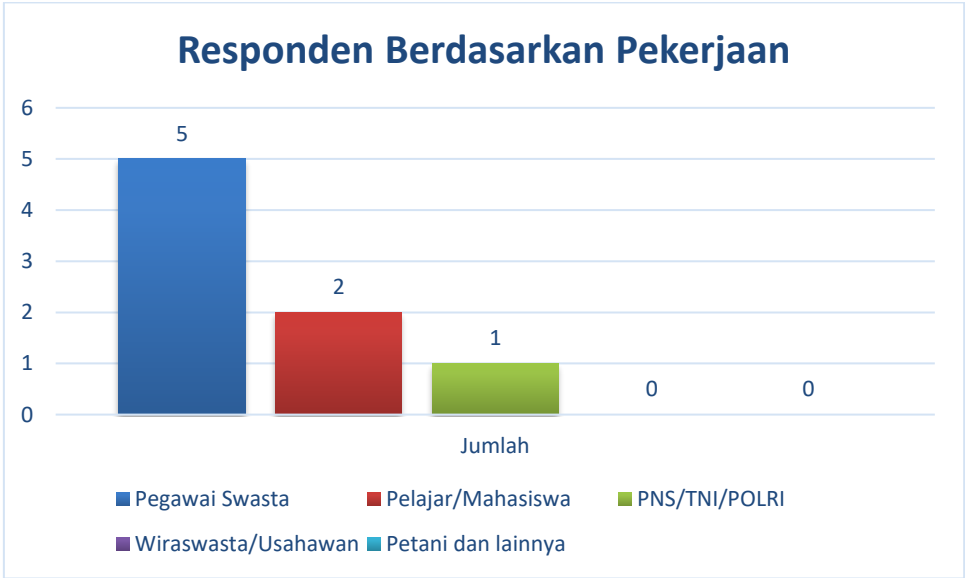
3. Responden

Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari BRMP Tanaman Palma pada periode Triwulan I 2025, responden melakukan survey berupa pertanyaan terhadap 9 unsur pelayanan dan data rekapitulasi dari responden tersebut antara lain :

Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden	Jumlah	Persen (%)
Pegawai Swasta	5	63%
Pelajar/Mahasiswa	2	25%
PNS/TNI/POLRI	1	13%
Wiraswasta/Usahawan	0	0%
Petani dan lainnya	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabel Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

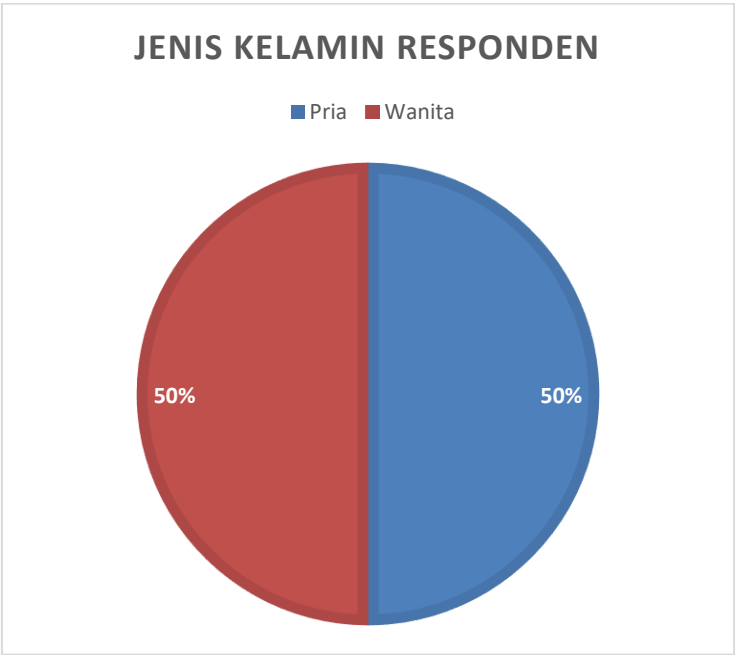


Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden Berdasarkan Gender

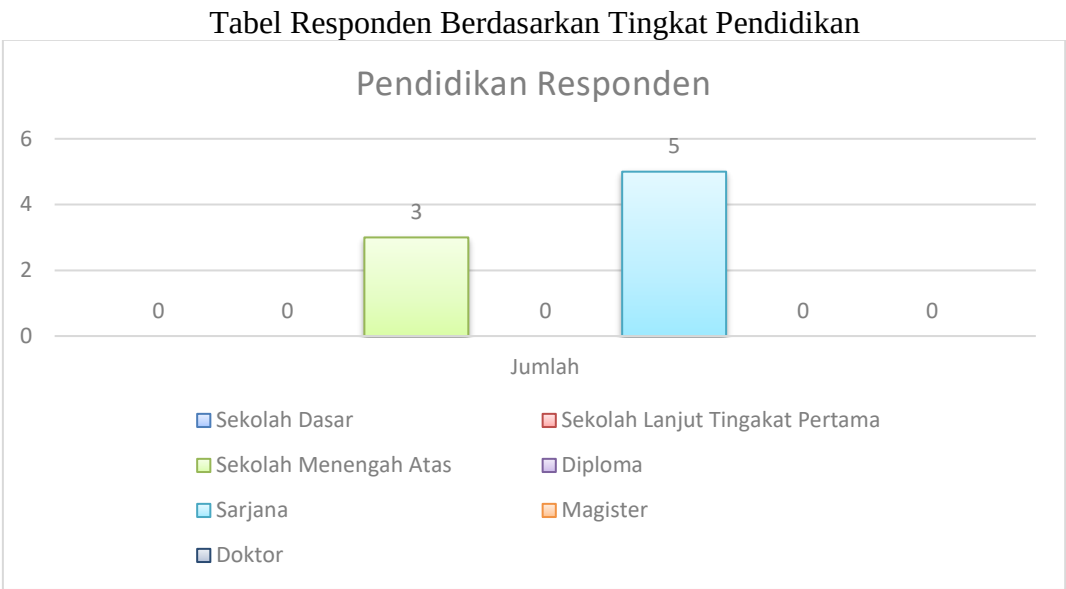
Pria	Wanita
4	4

Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



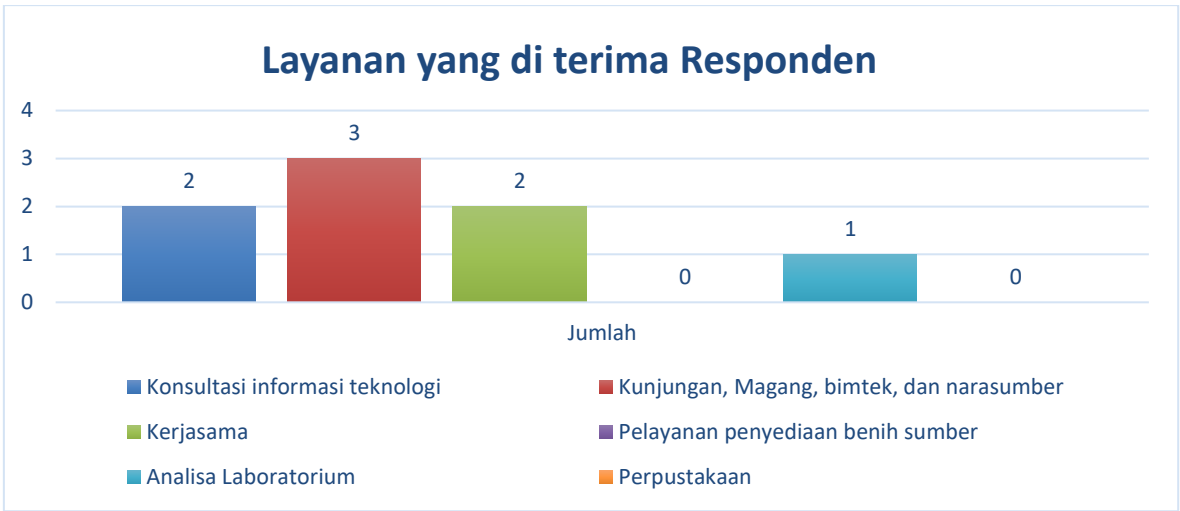
Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Yang diterima



Grafik Responden Berdasarkan Layanan Yang Diterima

C. Analisis Data SKM

1. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma setiap tahun selalu melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Metode yang digunakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 19/PERMENTAN/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian terdiri dari empat kriteria, yaitu :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Tabel Nilai Persepsi IndeK Kepuasan Masyarakat

Pengambilan data dimulai sejak bulan Januari s.d. Juni 2024, data yang didapatkan dianalisa dan hasil analisa dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan layanan pada publikasi. Hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma adalah **BAIK** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **3,65**.

Detail tentang laporan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik Balai Penelitian Tanaman Palma adalah :

NILAI SKM
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN PALMA
Triwulan I (JANUARI-MARET) TAHUN 2025
MENURUT UNSUR PELAYANAN

Unsur	Nilai Rata2 Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai SKM Per Unsur
Syarat Pelayanan	3.88	0.43	10.66
Prosedur Pelayanan	3.75	0.41	10.31
Kecepatan Pelayanan	3.88	0.43	10.66
Kewajaran Biaya Pelayanan	3.13	0.34	8.59
Kemampuan Petugas Pelayanan	3.63	0.40	9.97
Produk Pelayanan	3.50	0.39	9.63
Kesopanan Petugas Pelayanan	3.63	0.40	9.97
Pengaduan Pelayanan	3.75	0.41	10.31
Sarana Prasarana Pelayanan	3.75	0.41	10.31
Jumlah	3.65	3.62	90.41
Nilai SKM	90.41		
Mutu Pelayanan	A		

Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) BPSI Tanaman Palma Jan – Maret 2025
HASIL PEMANTAUAN, ANALISIS, DAN TINDAK LANJUT OLAH DATA IKM 2024

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diukur dari setiap peserta kunjungan menggunakan form isian menggunakan format dari Kementerian Pertanian. Pengukuran IKM berdasarkan unsur pelayanan seperti Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk sertifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana. Penilaian IKM disajikan pada Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma periode Januari-Maret 2025 sebesar **90,41 (Sangat Baik)**.

Nilai unsur pelayanan memiliki range indeks antara 1 sampai 4. Berdasarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa BRMP Tanaman Palma memperoleh nilai terendah dari responden, yaitu pada unsur Kewajaran Biaya (3.13 dari skala 4.00). Sedangkan pada unsur pelayanan Syarat Pelayanan, dan Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3.88 (dari skala 4.00).

Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi seluruh Pelayanan di BRMP Tanaman Palma, diantaranya:

1. Unsur pelayanan **Kewajaran Biaya** mendapatkan nilai IKM terendah sebesar 8.59. Meskipun nilai ini sudah cukup tinggi, tetapi masih perlu adanya upaya perbaikan yang harus dilakukan. BRMP Tanaman Palma berencana memberikan sosialisasi ke pada seluruh pengguna layanan bahwa biaya yang di kenakan oleh BRMP Tanaman Palma Mengacu kepada PP No 45 tahun 2024 tentang **PERATURAN PEMERINTAH TENTANG JENIS DAN TARIF**. ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK.
2. **Syarat** dan **Kecepatan Pelayanan** mendapatkan nilai tertinggi dari sembilan unsur pelayanan. BRMP Tanaman palma memang berupaya untuk memproses dengan cepat, efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada seluruh stakeholder. Tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah mempertahankan nilai tersebut dengan peningkatan kapasitas petugas dalam memberikan pelayanan prima kepada semua stakeholder.

D. Penutup

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya di antaranya adalah Kewajaran Biaya. Perlu peningkatan Sosialisai terkait tarif yang berlaku untuk pelayanan publik. selaku penerima layanan (responden) dan meringkas standar operasional prosedur dari pelayanan sebagai upaya perbaikan prosedur pelayanan.