

LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK



**SEMESTER I
(JANUARI-JUNI)
TAHUN 2024**



AGROSTANDAR

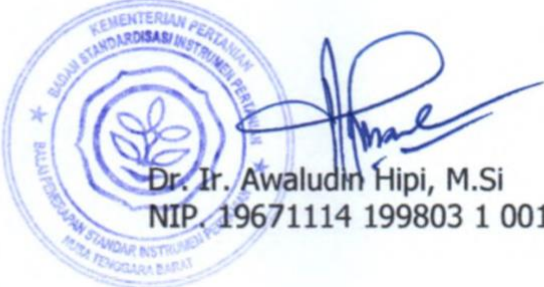
**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
NUSA TENGGARA BARAT
2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa kami panjatkan, atas segala Rahmat dan KaruniaNya sehingga penyusunan Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Semester I tahun 2024, dapat diselesaikan. Laporan ini disusun untuk dapat memberikan informasi Persepsi Kualitas Pelayanan Publik yang telah mendapatkan layanan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian NTB dalam kurun waktu Januari sampai dengan Juni 2024. Ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2017 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BSIP NTB selama periode Semester I tahun 2024, serta langkah-langkah tindak lanjut yang tepat dan perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Semoga laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai layanan kepada publik dan menjadi evaluasi bagi BSIP NTB terhadap hal-hal yang masih memerlukan perbaikan layanan, serta kelengkapan fasilitas yang disediakan untuk mendukung pelayanan kepada publik. Demikian halnya untuk penyusunan laporan masih terdapat banyak kekurangan sehingga kepada semua pihak diharapkan saran dan masukannya untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik BPSIP NTB dimasa mendatang.

Kepala Balai,



Dr. Ir. Awaludin Hipi, M.Si
NIP. 19671114 199803 1 001

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan Publik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai salah satu Lembaga publik yang mengemban amanat Undang-undang nomor 22 tahun 2019 bahwa seluruh produk pertanian harus terstandar demi menjamin mutu dari proses hasil pertanian, maka dibentuklah Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) melalui Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 untuk merumuskan dan mengkoordinasikan standar instrumen pertanian, serta untuk mengharmonisasikan penerapan dan pemeliharaan standar instrumen pertanian. Survey dilaksanakan dalam rangka memberikan data dan informasi atas penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat (BPSIP NTB). Persepsi Kualitas Pelayanan Publik yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan Publik yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu upaya pengejawantahan dari UU no 14 tahun 2008 tersebut, Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pertanian no. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Maksud dari Permentan tersebut antara lain: (1) sebagai dasar bagi pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian; (2) sebagai dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementan dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. Adapun

tujuan dari Permentan tersebut antara lain: (1) komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon dan pengguna informasi pertanian; (2) integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan SPKP.

SPKP dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam PermenpanRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SPKP ini bertujuan untuk mengukur tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan Publik sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan Publik terhadap pelayanan publik.

1.2. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur Persepsi Kualitas Pelayanan Publik sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan

publik di BPSIP NTB. Adapun sasaran-sasaran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di pada unit-unit pelayanan di BPSIP NTB
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di BPSIP NTB .
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BPSIP NTB

1.3. Manfaat

- 1) Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada BPSIP NTB
- 2) Diketuainya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik pada BPSIP NTB.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketuainya indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik BPSIP NTB.

1.4. Metode

Dalam melaksanakan survey Persepsi Kualitas Pelayanan Publik, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, yaitu:

- 1) Transparan
Hasil survey Persepsi Kualitas Pelayanan Publik harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
- 2) Partisipatif
Dalam melaksanakan survey Persepsi Kualitas Pelayanan Publik harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya
- 3) Akuntabel
Hal-hak yang diatur dalam survey Persepsi Kualitas Pelayanan Publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten terhadap pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku
- 4) Berkesinambungan

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Publik harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5) Berkeadilan

Pelaksanaan survey Persepsi Kualitas Pelayanan Publik harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6) Netralitas

Dalam melaksanakan survey Persepsi Kualitas Pelayanan Publik, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

- 1) **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- 2) **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 3) **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- 4) **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** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- 6) **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- 7) **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- 8) **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9) **Penanganan pengaduan**, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Pelaksanaan survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

1.4. Tahapan Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik :

Untuk kelancaran pelaksanaan survei maka diperlukan pemenuhan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan. Tahapan tersebut meliputi penyiapan kuesioner, menguji coba kuesioner, menentukan sampel, mengumpulkan data, dan mengolah data survey.

1.5. Teknis Survei SPKP

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu unit pelayanan publik lingkup kementerian pertanian memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/OT.020/1/2023, tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup BSIP Pertanian adalah melaksanakan penerapan standar instrumen pertanian. Adapun fungsi BSIP NTB yaitu: (a) melaksanakan penyusunan rencana program dan anggaran penerapan standar instrumen pertanian; (b) melaksanakan koordinasi penerapan standar instrumen pertanian; (c) melaksanakan koordinasi pengelolaan produk instrumen pertanian terstandar; (d) melaksanakan penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian regional dan nasional; (e) melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data dan informasi penerapan standar instrumen pertanian; (f) melaksanakan evaluasi dan pelanggan penerapan standar instrumen pertanian dan (g) pengelolaan urusan tata usaha.

Dalam pelaksanaan tupoksinya, BPSIP NTB selalau berinteraksi dan bekerjasama dengan institusi/instansi lain. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik dan stakeholder lainnya terhadap layanan BPSIP NTB selaku lembaga publik Negara.

1.6. Pelaksanaan Kegiatan

Pengukuran survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) di BPSIP NTB dilaksanakan pada bulan Januari-Juni 2024 melalui kuisisioner online dan pencatatan di buku tamu serta kunjungan.

II. ANALISIS SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

2.1. Metode Pengambilan Sampel

Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di BPSIP NTB, antara lain: Petani, Mahasiswa, Masyarakat Umum, Dinas Terkait, Siswa dan lainnya. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan form yang diisi langsung oleh pengguna dengan tahapan pelaksanaan survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) di BPTP NTB sebagai berikut:

- 1) Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 2) Tim survei juga menyusun kuasiener dalam Google Form.
- 3) Kuesioner yang telah diisi direkap oleh petugas survei di masing-masing unit.
- 4) Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
- 5) Tim survei mengkoding kuesioner dan melakukan analisis data
- 6) Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif serta interpretasinya.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban terbuka melalui link google form

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdujasVVBROyDmJd7wpXQJB0qSLrMSzSvmq15GE2K8II1c5GO/viewform>.

Google form ini dibagikan kepada penerima layanan BSIP NTB setelah pengguna layanan menerima layanan dari BSIP NTB.

Setelah pengumpulan data melalui link kuisisioner maka seluruh data yang terekap di peroleh dari link data: <https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/d/1XrMca0-384w-mx1SJraDBcubqh9haULjy3iDMEEpjao/htmlview#>. Data yang telah diperoleh dianalisis untuk mengetahui indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik.

2.3. Variabel Pengukuran SPKP

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

- 1) Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang 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 adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Sarana dan Prasarana
- 9) Penanganan pengaduan saran dan masukan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil pengukuran SPKP di BPSIP Balitbangtan NTB ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di BPSIP NTB sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu 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 |

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Unit kerja BPSIP NTB terbagi menjadi 6 Unit yaitu Unit Layanan Laboratorium Pengujian, Diseminasi, UPBS Ternak, UPBS Tanaman, Publik dan Humas dan IP2SIP Poto Tano dan Sandubaya. Masing-masing unit diambil sebagai sampel dengan jumlah yang berbeda-beda sesuai dengan jumlah pengguna yang mengisi form Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Publik, dari hasil survey jumlah pengguna di masing-masing unit disajikan pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2: Jumlah sampel permasing-masing Unit pada Pelayanan di BPSIP NTB

| NO. | UNSUR PELAYANAN | JUMLAH SAMPEL (orang) |
|--------|--|-----------------------|
| 1. | Layanan Laboratorium Pengujian | 27 |
| 2. | Layanan Diseminasi | 68 |
| 3. | Layanan UPBS Ternak | 20 |
| 4. | Layanan UPBS Tanaman | 47 |
| 5. | Layanan Publik dan Humas | 38 |
| 6. | Layanan IP2SIP Poto Tano dan Sandubaya | 7 |
| Jumlah | | 207 |

Jumlah pengunjung yang datang dan menggunakan layanan BSIP NTB dalam kisaran waktu Januari-Juni sebanyak 294 orang terdiri dari 181 Laki-laki dan 113 Perempuan. Sedangkan jumlah responden yang mengisi survey sebanyak 207 responden atau sekitar 70,4%. Tujuan tamu atau pengunjung yang datang ke BSIP NTB dengan berbagai maksud dan kepentingan. Keperluan pengguna atau tamu yang datang ke BSIP NTB untuk unit pelayanan publik seperti ingin memperoleh informasi terkait kegiatan BSIP NTB, bantuan yang bisa diberikan oleh BSIP NTB seperti bibit padi, jagung dan kedelai, DOC ayam, bibit tanaman sayuran atau konsultasi tentang layanan yang diberikan, kerjasama serta permintaan sebagai nara sumber. Selain itu sebagian mencari informasi terkait dengan administrasi, laporan kegiatan dan informasi instrument pertanian.

3.1. Unit Pelayanan Laboratorium Pengujian

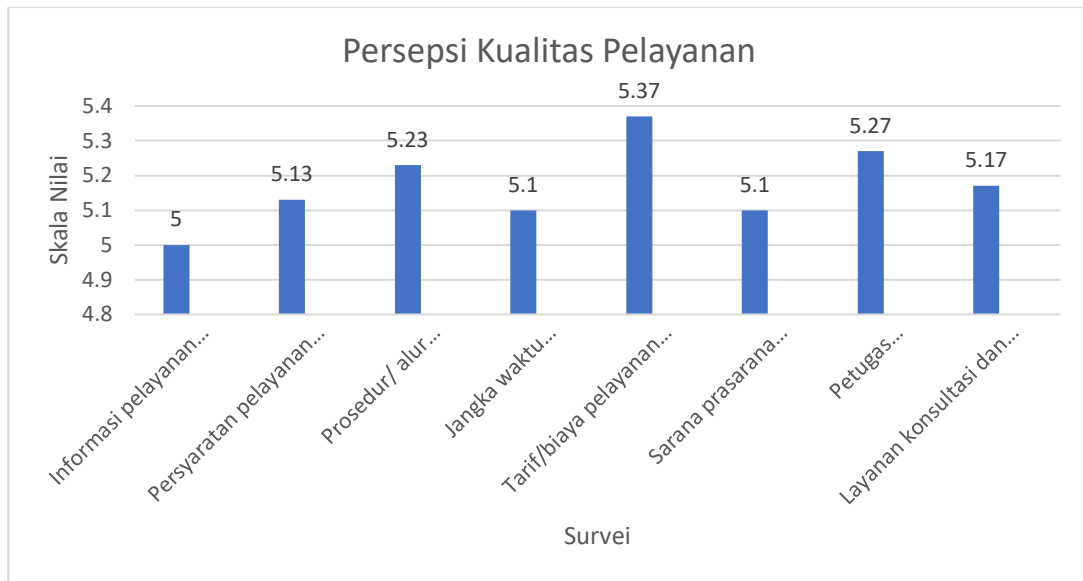
Keberadaan laboratorium BSIP NTB yang didirikan, semula didirikan untuk melayani penelitian yang dilaksanakan oleh IPPTP. Kemudian berkembang dan menerima jasa pengujian. Dengan berjalannya waktu Laboratorium telah semakin dikenal oleh masyarakat dan kemudian menerima jasa dari masyarakat umum maupun instansi. Sebagai salah satu

bukti penerapan sistem manajemen mutu ISO/IEC 17025:2017 di Laboratorium Pengujian Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat (LP BPTP NTB), maka dilakukan survey kepuasan terhadap pelanggan di LP BPTP NTB. Survey kepuasan terhadap dilaksanakan laboratorium pengujian dilaksanakan secara langsung menggunakan formulir FM8.6-2 bagi pelanggan yang tidak memiliki smartpone, sedangkan untuk pelanggan yang memiliki smartphone cukup dengan mengisi pada link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdujasVVBROYDmJd7wpXOJB0qSLrMSzSvmq15GE2K8II1c5GO/viewform>. Survey dirasakan sangat penting dilakukan dengan tujuan LP BSIP NTB memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pelanggan terhadap berbagai pelayanan yang diberikan kepada publik.

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan pada 27 pelanggan laboratorium pengujian disemester pertama tahun 2024 yang dimulai pada bulan Januari – Juni diperoleh indeks dengan nilai 3,48 atau dengan kategori **"Baik"**. Layanan laboratorium pengujian BPSIP NTB yang disajikan dalam bentuk gambar grafik dan tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Data Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Laboratorium Pengujian Periode Januari-Maret 2024

| NO. | UNSUR PELAYANAN | SKOR | | | | | | Rata Rata |
|---------------------------------------|--|------|---|---|---|----|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| I. Persepsi Kualitas Pelayanan | | | | | | | | |
| 1. | Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik | - | - | - | 4 | 6 | 3 | 5,0 |
| 2. | Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan | - | - | - | 2 | 10 | 1 | 5,13 |
| 3. | Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan | - | - | - | 2 | 7 | 4 | 5,23 |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan | - | - | - | 3 | 5 | 5 | 5,10 |
| 5. | Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan sesuai peraturan | - | - | - | 1 | 7 | 5 | 5,37 |
| 6. | Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan | - | - | - | 3 | 5 | 5 | 5,10 |
| 7. | Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat | - | - | - | 3 | 6 | 4 | 5,27 |
| 8. | Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses | - | - | - | 1 | 9 | 3 | 5,17 |
| Rata-rata nilai IKM SPKP | | | | | | | | 5,17 |
| Skala 4 | | | | | | | | 3,45 |



Gambar 1. Grafik Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Semester I Tahun 2024.

Berdasarkan tabel 1 dan grafik pada gambar 1 menunjukkan bahwa terdapat 4 hasil survei persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan masih kurang bila dibandingkan survei lainnya. Dari delapan point survei yang diajukan rata-rata 5,17, yang memiliki nilai dibawah rata-rata adalah Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan, dan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan. Bila dibandingkan dengan hasil survei pada periode 1 antara Januari – Maret yang terdapat 3 hasil survei yang berada dibawah rata-rata, maka terjadi penurunan kualitas layanan pada survei periode 2 yaitu nilai rata-rata hasil survei periode 2 lebih rendah bila dibandingkan hasil survei rata-rata periode 1.

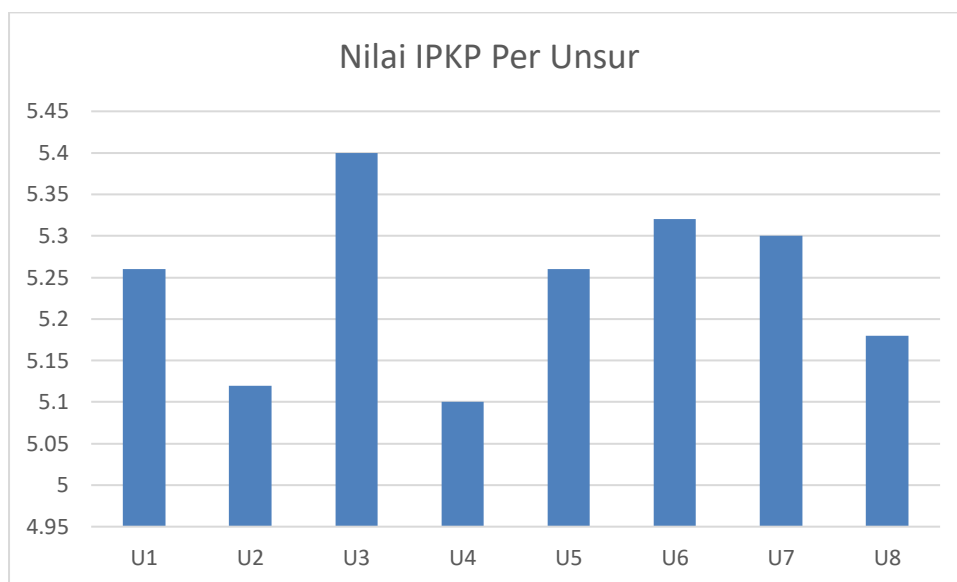
Masih terdapat hasil survei persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan rendah akan ditindaklanjuti dengan lebih banyak dengan melakukan sosialisasi bahwa informasi diwebsite telah disediakan, waktu penyelesaian pelayanan dipercepat dengan mengerahkan tim untuk dapat saling bekerjasama dan memberikan akses yang mudah dan cepat tanggap terhadap pelayanan online yang diharapkan.

3.2. Unit Layanan Diseminasi

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 48 (empat puluh delapan) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4. Responden SPKP Unit Layanan Diseminasi BPSIP NTB

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|----------------------|------------------------------|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 39 | 57,35 |
| | | Perempuan | 29 | 42,64 |
| 2 | Pekerjaan | PNS/TNI/POLRI | 57 | 83,82 |
| | | Pegawai Swasta (fasilitator) | 7 | 10,29 |
| | | Wiraswasta/Usahawan | - | - |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 1 | 1,47 |
| | | Lainnya (petani/poktan) | 3 | 3,41 |
| 4 | Usia | 20 -30 Tahun | 16 | 23,52 |
| | | 30 -40 Tahun | 22 | 32,35 |
| | | 40-50 Tahun | 21 | 30,88 |
| | | Diatas 50 tahun | 9 | 13,23 |



Berdasarkan hasil dapat diketahui bahwa nilai SPKP pada unit layanan Diseminasi adalah 3,25 dengan hasil survey sebagai berikut:

1. Pada U4 jangka waktu layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 5.102. Selanjutnya U2 persyaratan pelayanan termasuk urutan kedua terendah dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 5,191 sedangkan U8 layanan konsultasi dan

pengaduan yang disediakan mendapatkan nilai 5.176 merupakan unsur terendah ketiga.

2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu U3 prosedur atau alur pelayanan mendapatkan nilai 5.397, unsur layanan U6 sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 5,323. U7persyaratan dan petugas pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 5,306 dan diikuti oleh U1 informasi pelayanan public yang tersedia yaitu 5,264 dan U5 tarif atau biaya mendapatkan nilai 5,191.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi survey Persepsi Kualitas Pelayanan pengguna layanan Unit Diseminasi BPSIP NTB diperoleh beberapa unsur yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:
 - Waktu pelayanan ditingkatkan
 - Persyaratan pelayanan ditingkatkan

Hasil survey tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan Diseminasi maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa dibuat untuk merencanakan kegiatan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

3.3. Unit Layanan UPBS Ternak

Unit Produksi Benih ter-Standar (UPBS) Ternak BPSIP NTB merupakan tempat pembibitan ayam Kampung Unggulan BSIP (KUB) yang bertujuan untuk memproduksi DOC ayam KUB. UPBS Ternak merupakan salah satu unit yang melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat yang berkunjung ke BPSIP NTB. Pengguna layanan di UPBS ternak ayam KUB berasal dari ASN, pelajar/mahasiswa dan swasta yang mencari informasi tentang cara budidaya dan peluang bisnis dan yang mau membeli bibit ayam KUB (DOC).

Setiap informasi yang dibutuhkan oleh *stakeholder* yang datang langsung ke UPBS Ternak diberikan oleh petugas yang ada di kandang dan *stakeholder* yang datang dilayani dengan baik. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di UPBS Ternak BPSIP NTB, diperlukan pengukuran Indeks Persepsi Kualita Pelayanan melalui Survey persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Pengumpulan dan pengolahan data Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018.

Perhitungan SPKP periode Semester I Tahun 2024 di Unit UPBS Ternak BPSIP NTB, diperoleh berdasarkan responden yang disurvei, menghasilkan nilai rata – rata Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yaitu sebesar 3.75.

Penilaian yang diberikan terhadap 8 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut:

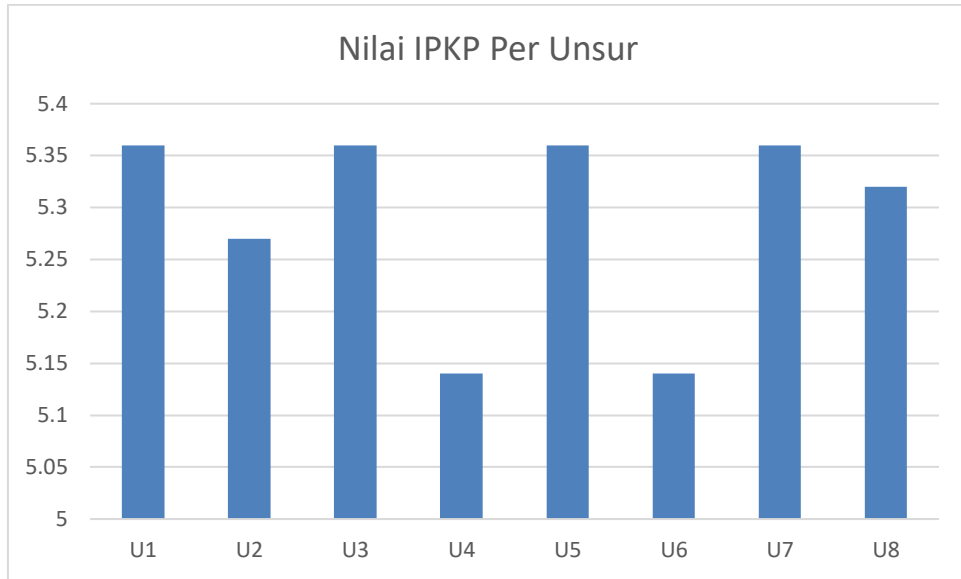
- Unsur 1, informasi pelayanan publik yang tersedia baik melalui elektronik maupun non elektronik dengan mutu baik
- Unsur 2, persyaratan pelayanan dengan mutu baik;
- Unsur 3, prosedur atau alur pelayanan dengan mutu baik;
- Unsur 4, waktu pelayanan dengan mutu baik;
- Unsur 5, biaya / tarif layanan dengan mutu baik;
- Unsur 6, sarana dan prasarana pendukung layanan dengan mutu baik;
- Unsur 7, petugas pelayanan publik dengan mutu baik;
- Unsur 8, layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan dengan mutu baik;

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Unit UPBS Ternak BPSIP NTB selama periode Semester I Tahun 2024 dinilai **"Baik"**.

Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Semester I Tahun 2024 berjumlah 5 (lima) orang dengan latar belakang pekerjaan seperti peternak, dan swasta. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5 (lima) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 5. Responden SPKP Unit Layanan UPBS Ternak BPSIP NTB

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|----------------------|---------------------|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 18 | 81,8 |
| | | Perempuan | 4 | 18,18 |
| 2 | Pekerjaan | PNS/TNI/POLRI | 8 | 36,36 |
| | | Pegawai Swasta | 0 | 0 |
| | | Wiraswasta/Usahawan | 8 | 36,36 |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 0 | 0 |
| | | Lainnya | 6 | 27,27 |
| 4 | Usia | 20 -30 Tahun | 6 | 27,3 |
| | | 30 -40 Tahun | 9 | 40,9 |
| | | 40-50 Tahun | 5 | 22,73 |
| | | Diatas 50 tahun | 2 | 9,09 |



Berdasarkan hasil survey SPKP di unit Layanan UPBS Ternak, dapat diketahui bahwa:

1. Pada U1, U3, U5 dan U7 yaitu informasi pelayanan, prosedur atau alur pelayanan, biaya / tarif layanan dan petugas pelayanan publik mendapatkan nilai tertinggi yaitu 5.36.
2. Unsur 8 layanan konsultasi dan pengaduan dengan nilai rata –rata 5,32
3. Unsur 2 persyaratan pelayanan dengan memiliki nilai rata –rata hasil survei sebesar 5,27
4. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Unsur 4 dan unsur 6, waktu pelayanan dan sarana dan prasarana pendukung dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 5,14

Berdasarkan hasil rekapitulasi survey Persepsi Kualitas Pelayanan pengguna layanan Unit UPBS Ternak BPSIP NTB, maka semua unsur yang dapat menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

3.4. Unit Layanan UPBS Tenaman

Survey IPKP pada Unit Layanan UPBS Tanaman pada bulan Januari hingga Juni 2024 telah melibatkan 49 orang responden, yang terdiri dari perempuan sebanyak 24 orang dan responden Laki – laki sebanyak 25 orang serta kunjungan langsung ke UPBS Tanaman (38 Orang). Survei dilaksanakan pada saat kegiatan Bimbingan Teknis, kunjungan langsung ke UPBS Tanaman, via WA Customer Services dan kegiatan diseminasi lainnya.

Kunjungan pengunjung ke layanan BSIP NTB khususnya pada layanan UPBS Tanaman. Bertujuan untuk memperoleh informasi terkait varietas unggul baru dan konsultasi untuk mencari solusi dalam hal budidaya tanaman pertanian. Peran utama UPBS Tanaman pada tahun 2024 melakukan menyediakan benih sumber dan sebar padi terstandar. Produksi benih padi varietas unggul baru yang dilakukan UPBS ditujukan untuk mendukung program strategis Kementan dan percepatan diseminasi agar petani dapat lebih mudah mengakses benih berkualitas dan terstandar dibandingkan yang telah digunakan selama ini.

Kunjungan pengunjung ke layanan BSIP NTB khususnya pada layanan UPBS Tanaman. bertujuan untuk memperoleh informasi terkait varietas unggul baru dan konsultasi untuk mencari solusi dalam hal budidaya tanaman pertanian. Peran utama UPBS Tanaman pada tahun 2024 melakukan menyediakan benih sumber dan sebar padi terstandar. Produksi benih padi varietas unggul baru yang dilakukan UPBS ditujukan untuk mendukung program strategis Kementan dan percepatan diseminasi agar petani dapat lebih mudah mengakses benih berkualitas dan terstandar dibandingkan yang telah digunakan selama ini.

Tabel 6. Responden SPKP Unit Layanan Layanan Publik dan Kehumasan BPSIP NTB

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|----------------------|------------------------------|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 50 | 57,47 |
| | | Perempuan | 27 | 27,90 |
| 2 | Pekerjaan | PNS/TNI/POLRI | 44 | 46,09 |
| | | Pegawai Swasta (fasilitator) | 0 | 0 |
| | | Wiraswasta/Usahawan | 14 | 15,19 |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 0 | - |
| | | Lainnya (petani/poktan) | 19 | 24,08 |
| 4 | Usia | 20 -30 Tahun | 6 | 6,00 |
| | | 30 -40 Tahun | 16 | 16,00 |
| | | 40-50 Tahun | 34 | 37,88 |
| | | Diatas 50 tahun | 21 | 25,48 |

3.5. Unit Layanan Publik dan Kehumasan

Unit Layanan Publik dan Kehumasan BPSIP NTB merupakan tempat pelayanan kepada Pengguna layanan di BSIP NTB baik yang berasal dari ASN, pelajar/mahasiswa dan swasta serta lainnya.

Setiap informasi yang dibutuhkan oleh *stakeholder* dilayani oleh petugas. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di Layanan Publik dan Kehumasan BPSIP NTB, diperlukan pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan melalui Survey persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Pengumpulan dan pengolahan data Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018.

Perhitungan SPKP periode Semetet I Tahun 2024 di Unit Layanan Publik dan Kehumasan BPSIP NTB, diperoleh berdasarkan responden yang disurvei, menghasilkan nilai rata – rata Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yaitu sebesar 3,53.

Tabel 7. Responden SPKP Unit Layanan Layanan Publik dan Kehumasan BPSIP NTB

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI | 20 | 47,62 |
| | | PEREMPUAN | 22 | 52,38 |
| 2 | USIA | 21 s.d 30 Tahun | 5 | 11,90 |
| | | 31 s.d 40 Tahun | 20 | 47,62 |
| | | 41 s.d 50 Tahun | 14 | 33,33 |
| | | 51 s.d 60 Tahun | 3 | 7,14 |
| | | > 60 Tahun | 0 | 0 |
| 3 | PENDIDIKAN | Petani | 6 | 11,29 |
| | | Siswa/Mahasiswa | 5 | 11,90 |
| | | PNS | 30 | 71,43 |
| | | Umum | 1 | 2,38 |
| | | Jumlah | | |

Dari hasil penilaian Survey Persepsi Kualitas Layanan terhadap informasi publik dan kehumasan di BSIP NTB pada setiap unsur menunjukkan tingkat rata-rata pada kategori BAIK. (3,53).

Penilaian Hasil Persepsi Kualitas layanan pelanggan terhadap unit pelayanan Informasi publik dan kehumasan secara umum pada kategori BAIK. Capaian dalam memberikan layanan secara cepat dan dapat memenuhi permohonan informasi publik yang diajukan oleh masyarakat merupakan nilai yang positif bagi PPID BSIP NTB. Adanya capaian tersebut

menjadi tantangan bagi PPID BSIP NTB pada tahun-tahun selanjutnya, tentunya dengan mengembangkan sarana dan prasarana dalam mendukung layanan atau akses informasi publik. Adanya pengembangan sarana tersebut, pastinya dapat memberikan layanan informasi yang lebih optimal serta dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara luas.

IV. PENUTUP/REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisa SPKP yang sudah dilaksanakan selama 6 bulan terhitung dari bulan **Januari sampai dengan bulan Juni 2024**, secara umum Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BSIP – NTB Semester I dengan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik **3.51** dengan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan kategori **Baik**.

Rekomendasi

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat adalah sebagai lembaga yang mengedepankan layanan kepada masyarakat oleh karena itu semua unit kerja harus mendukung dan memberikan layanan prima kepada pengguna. Berdasarkan hasil survei ini, maka unsur-unsur di masing-masing unit dengan kategori cukup dan baik harus diperbaiki dan ditingkatkan sedangkan dengan kategori sangat baik untuk dapat dipertahankan.