

**LAPORAN TRIWULAN III TAHUN 2024
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**



**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
SUMATERA UTARA
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN RI
2024**

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, karunia, dan ridho-Nya sehingga penulisan laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan III tahun 2024 di lingkup BPSIP Sumatera Utara dapat diselesaikan. Laporan ini diwujudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus transparansi BPSIP Sumatera Utara terhadap penyediaan informasi publik, terutama mengenai gambaran tentang penilaian masyarakat atas pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Unit Kerja BPSIP Sumatera Utara.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat ditinjau dari bagaimana pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Survei IKM di lingkungan Unit Kerja BPSIP Sumatera Utara pada periode Triwulan III tahun 2024 ini, dilakukan kepada 90 responden dari beberapa jenis *stakeholder* yang mengunjungi serta mengisi formulir survei IKM yang disediakan secara *online* maupun *offline* oleh BPSIP Sumatera Utara.

Terlaksananya survei dan terwujudnya laporan IKM ini tidak terlepas dari dukungan serta kontribusi berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi sehingga pelaksanaan survei ini bisa berjalan dengan lancar sampai dengan diselesaikannya penulisan laporan hasil survey IKM ini. Semoga laporan ini dapat memberikan informasi sekaligus menjadi bahan evaluasi yang dapat memacu pencapaian kinerja yang lebih optimal dan akuntabilitas kinerja yang lebih tinggi.

Medan, 2 Juli 2024

Kepala Balai



Dr. Khadijah EL Ramija, S.Pi., M.P.

NIP. 19690228 199603 2 002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	5
I. PENDAHULUAN	6
1.1. Latar Belakang	6
1.2. Maksud dan Tujuan	6
1.3. Dasar Hukum Survei Kepuasan Masyarakat	7
1.4. Metode	7
1.5. Manfaat Pengukuran IKM	8
1.6. Istilah dalam Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
1.7. Unsur Pelayanan, Responden, dan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan UKPP	9
1.8. Pelaksanaan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	10
II. METODE PENGOLAHAN DATA	11
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	13
IV. PENUTUP	19
4.1. Kesimpulan	19
4.2. Saran	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Klasifikasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 2.	Pengolahan Data IKM Periode Triwulan III Tahun 2024 di Unit Pelayanan BPSIP Sumatera Utara	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	QR Google Form SKM BPSIP Sumatera Utara	7
Gambar 2.	IKM per Unsur Pelayanan pada Periode Triwulan III Tahun 2024 di Unit Pelayanan BPSIP Sumatera Utara	15
Gambar 3.	Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stakeholder yang Berkunjung dan Menerima Layanan di BPSIP Sumatera Utara Periode Triwulan III Tahun 2024	16

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring perkembangan waktu, terjadi perubahan yang dinamis pada masyarakat. Dinamika kehidupan masyarakat tersebut lalu diikuti dengan terjadinya perubahan sosial budaya serta perkembangan kebutuhan masyarakat, terutama oleh adanya kemajuan teknologi informasi. Sebagai bagian dari sistem sosial, instansi pemerintah dituntut untuk terus beradaptasi terhadap perkembangan yang terjadi di masyarakat terutama dalam hal pelayanan publik. Untuk itu, sebagai bentuk upaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, pelayanan publik sebagai salah satu dari tugas dan peran ASN, perlu diselenggarakan secara lebih efisien, efektif, serta inovatif dari waktu ke waktu guna mendukung terwujudnya kualitas/mutu pelayanan yang semakin baik dan kompetitif.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai performa pelayanan yang telah dilaksanakan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dijadikan sebagai bahan penilaian mengenai unsur pelayanan apa saja yang perlu untuk tetap dipertahankan kualitasnya, maupun unsur apa saja yang masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan ke depannya. Angka IKM ini pula diharapkan juga mampu menjadi pendorong bagian setiap elemen dalam unit kerja untuk terus berupaya meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan publik.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran IKM oleh unit kerja pelayanan publik maka didasarkan pada pedoman umum yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dalam rangka mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian secara lebih terstruktur. Laporan ini disusun berdasarkan pengukuran hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan di Unit Kerja BPSIP Sumatera Utara untuk periode Semester I (Januari-Juni) Tahun 2024, dan dilaksanakan secara daring melalui pengisian survei menggunakan *Google Form* (kuesioner elektronik) dan luring dengan menggunakan lembar kuesioner. Pemanfaatan *Google Form* ini juga dilakukan sebagai bentuk adaptasi instansi BPSIP Sumatera Utara dalam menjawab tantangan perkembangan teknologi yang berkembang di masyarakat saat ini.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan dari survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan yang terdapat di BPSIP Sumatera Utara. Kuesioner SKM dalam bentuk *Google Form* atau lembar kuesioner diberikan kepada para

stakeholders yang berkunjung dan menerima layanan dari BPSIP Sumatera Utara. Secara garis besar *stakeholder* yang terkait dengan UPT BPSIP Sumatera Utara dapat dikategorikan menjadi lima jenis *stakeholder*, yaitu petani, ASN, pegawai swasta, wiraswasta/usahawan, dan pelajar/mahasiswa. Tanggapan yang disampaikan oleh para *stakeholder* tersebut selanjutnya dianalisis dan menjadi bahan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT BPSIP Sumatera Utara. Hasil penjarangan data SKM tersebut dikompilasi oleh Sekretariat Badan Litbang Pertanian untuk direkapitulasi sebagai SKM lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

SKM ini dilakukan dengan tujuan untuk: 1) mengetahui kualitas/mutu kinerja pelayanan publik secara berkala di unit kerja BPSIP Sumatera Utara; 2) sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik; 3) bagi masyarakat, SKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

1.3. Dasar Hukum Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.4. Metode

Metode yang digunakan dalam SKM ini adalah dengan melakukan jajak pendapat kepada para *stakeholder* yang berkunjung ke BPSIP Sumatera Utara menggunakan perangkat kuesioner yang terstruktur, baik dalam bentuk *Google Form* (kuesioner elektronik) yang tersedia secara *online* maupun lembaran kuesioner yang tersedia secara *offline*. Kuesioner dalam bentuk *Google Form* dapat diakses melalui link dan juga scan QR yang disediakan di masing-masing unit layanan yang terdapat di BPSIP Sumatera Utara.



https://bit.ly/SKM_BPTPSUMUT

Gambar 1. QR *Google Form* SKM BPSIP Sumatera Utara

1.5. Manfaat Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik; Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
3. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
4. Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.6. Istilah dalam Survei Kepuasan Masyarakat

1. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang 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.
2. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut SKM adalah pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei ini menghasilkan informasi berupa IKM.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
6. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.

8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.7. Unsur Pelayanan, Responden, dan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan UKPP

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada dalam survei kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9. Sarana prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

1.8. Pelaksanaan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 (dua) cara sebagai berikut :

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan mengisi lembaran kuesioner dan hasilnya dikumpulkan yang telah disediakan
2. Mengirim kuesioner kepada *stakeholder*
3. Kuisisioner elektronik (*Google Form*)

3) Metode analisis

Data hasil survei kepuasan masyarakat dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif untuk memperoleh nilai rerata unsur pelayanan yang menggambarkan indeks kepuasan masyarakat.

II. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR Tertimbang Unsur} = \frac{\text{Jumlah dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil survei, terutama dalam hal pengkategorian predikat IKM, maka nilai IKM terlebih dahulu disajikan dalam bentuk interval yaitu antara 25-100, yaitu dengan cara mengkonversikan nilai SKM yang diperoleh dengan nilai dasar 25, sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \text{Jumlah NRR Tertimbang Unsur} \times 25$$

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan Data Survei

- 1) Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* Ms. Excel
- 2) Data isian kuesioner dari setiap responden diinput ke dalam sheet yang terdapat di Ms. Excel mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 3) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner. Kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
- Pengujian kualitas data

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat sembilan unsur yang menjadi dasar dalam penilaian IKM. Kesembilan unsure tersebut terdiri dari unsur : Persyaratan (U1); Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2); Waktu Pelayanan (U3); Biaya/Tarif (U4); Produk Spesifikasi Jenis (U5); Kompetensi Pelaksana (U6); Perilaku Pelaksana (U7); Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8); serta Sarana dan Prasarana (U9). Setiap unsur tersebut memiliki skor yang besar nilainya sesuai dengan jawaban apa yang diberikan oleh responden pada kuesioner. Berdasarkan data yang dientri dari hasil survei, ditunjukkan bahwa total responden yang mengisi SKM pada periode Semester I 2024 yaitu berjumlah 47 orang- yang selanjutnya akan dianalisis untuk mengetahui angka IKM di unit kerja BPSIP Sumatera Utara. Hasil pengolahan data IKM pada Semester I Tahun 2024 di BPSIP Sumatera Utara disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Pengolahan Data IKM Periode Triwulan II Tahun 2024 di Unit Pelayanan BPSIP Sumatera Utara

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	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
8	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
9	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
10	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
11	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
16	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
17	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	3	3	3	3	4	4	4	

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	Responden	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
28	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
33	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
36	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
37	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
38	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
40	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
41	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
42	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
45	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
47	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
48	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
49	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
53	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
56	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
57	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
58	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
59	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
60	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
61	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
62	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
66	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
67	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
68	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

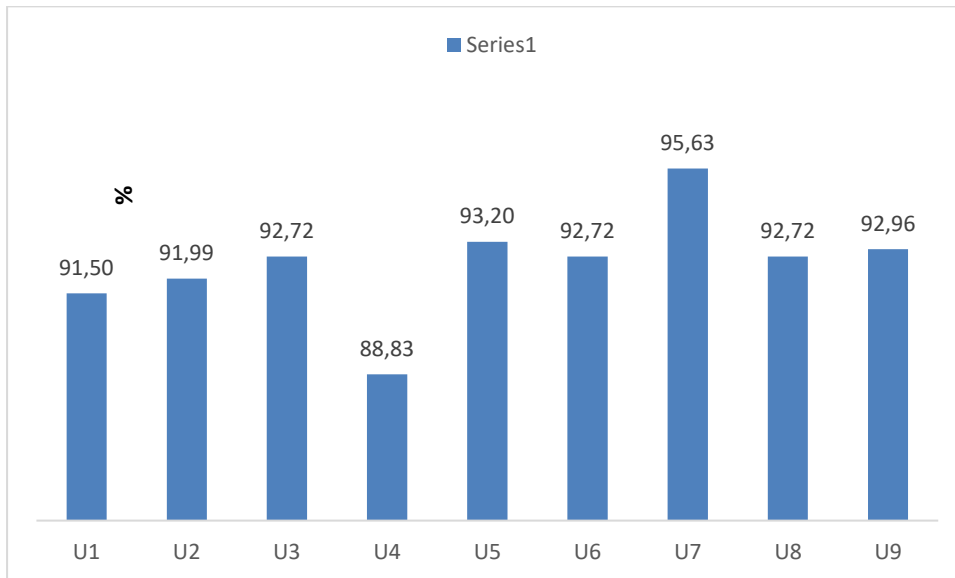
75	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
78	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
79	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
80	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
83	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
84	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
85	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
87	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
88	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
89	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
96	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
97	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
98	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
99	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
100	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
Jumlah	377	379	382	366	384	382	394	382	383	
N. Rata-Rata unsur	3,66	3,68	3,71	3,55	3,73	3,71	3,83	3,71	3,72	
NRR Tertimbang Unsur	0,41	0,41	0,41	0,39	0,41	0,41	0,43	0,41	0,41	3,70

Jumlah NRR Tertimbang Unsur = 3.70

IKM Unit Pelayanan = 3.70 x 25

= 92.48

Berdasarkan pengolahan data IKM pada Tabel 2., ditunjukkan bahwa total nilai rata-rata IKM tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah 3,7 (skala 1-4) atau senilai dengan angka 92.48 (skala 25-100) yang digunakan untuk menginterpretasikan perolehan angka IKM dari unit pelayanan. Adapun rincian nilai IKM pada setiap unsur pelayanan (U1-U9) disajikan pada Gambar 1.



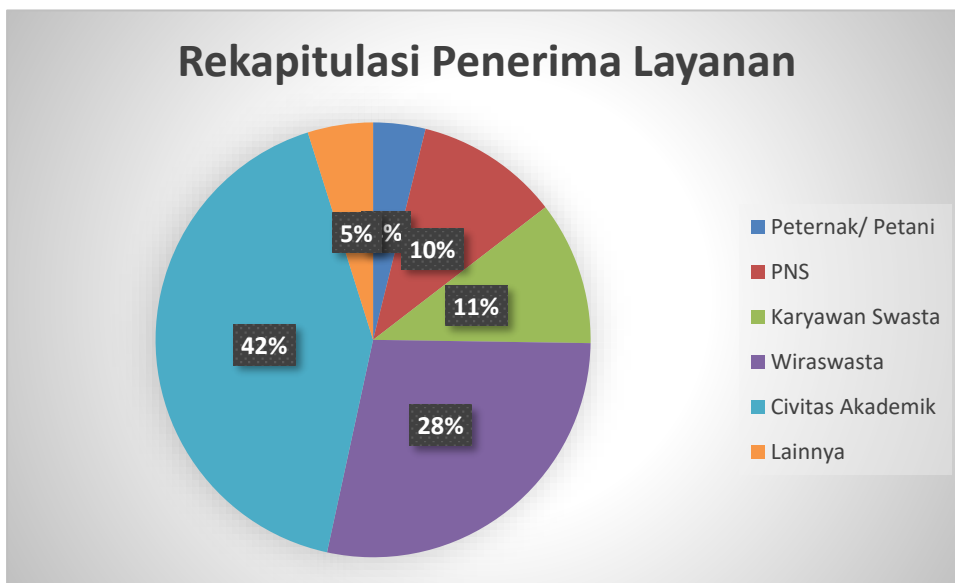
Gambar 2. IKM per Unsur Pelayanan pada Periode Triwulan III Tahun 2024 di Unit Pelayanan BPSIP Sumatera Utara

Berdasarkan data pada Gambar 2. dan Tabel 2., diperoleh informasi bahwa selama periode Triwulan III tahun 2024, BPSIP Sumatera Utara (BPSIP Sumut) memperoleh skor atas penilaian IKM sebesar 92.48 atau dikategorikan dalam predikat yang "Sangat Baik" (mengacu pada pengklasifikasian mutu pelayanan yang terdapat di Tabel 1). Skor tersebut merupakan hasil rerata dari akumulasi penilaian yang diberikan oleh total pengunjung setiap bulannya, mulai dari Juli 2024 hingga September 2024.

Dari sembilan unsur yang menjadi indikator penilaian mutu layanan oleh pengunjung BPSIP Sumut berdasarkan akumulasi pada akhir Triwulan II, ditunjukkan bahwa unsur layanan U7 (Perilaku Pelaksana) merupakan unsur layanan yang memperoleh skor tertinggi, yaitu sebesar 95,63 dengan nilai rata-rata 3.83 (rentang 1-4); diikuti dengan U9 (Sarana dan Prasarana) sebesar 93,96; dan terakhir U4 (biaya/tarif). Dengan demikian dapat disimpulkan, pengunjung yang menggunakan layanan BPSIP Sumut selama periode Triwulan III 2024 menilai bahwa instansi telah memiliki performa pelayanan yang sangat baik, khususnya dari perilaku Pelaksana dan segi kualitas sarana dan prasarana yang dianggap telah sangat baik dalam hal memenuhi apa yang dibutuhkan pengunjung (terutama pada layanan Laboratorium Pengujian); sedangkan penilaian

terendah pada indikator biaya/tarif dikarenakan sebagian besar pengunjung menganggap bahwa tarif pelayanan yang diberlakukan oleh BPSIP Sumut masih berada dalam kategori murah/ standar, dan sedikit yang menilai sangat murah. Adapun pada Triwulan II tahun 2024 ini, sebagian besar pengunjung BPSIP Sumut yang mengisi kuesioner SKM merupakan pengguna jasa layanan Laboratorium Pengujian.

Rekapitulasi data para pengunjung di BPSIP Sumut selama periode Triwulan II tahun 2024 menunjukkan bahwa pengunjung yang menerima layanan dari BPSIP Sumut terdiri dari beragam jenis *stakeholder*. Adapun rincian data pengunjung berdasarkan jenisnya disajikan pada Gambar 2.



Gambar 3. Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Stakeholder yang Berkunjung dan Menerima Layanan di BPSIP Sumatera Utara Periode Triwulan III Tahun 2024

Berdasarkan data rekapitulasi pengunjung pada Gambar 3. ditunjukkan bahwa, selama periode Triwulan III tahun 2024, total pengunjung yang mengisi kuesioner SKM adalah berjumlah 90 orang- dengan kondisi jumlah pengunjung dan nilai IKM yang terus mengalami fluktuasi setiap bulannya, yang mana nilai IKM tertinggi selama Triwulan III 2024 terdapat pada bulan Juli 2024. Adapun jenis *stakeholder* yang berkunjung ke BPSIP Sumut dan mengisi kuesioner SKM pada Triwulan II ini sebagian besar berasal dari kalangan mahasiswa/pelajar yaitu sebesar 42% dari total pengunjung yang mengisi SKM, sedangkan sisanya yaitu merupakan pengunjung dari instansi pemerintah, pegawai swasta, dan wiraswasta/usahawan. Fluktuasi yang terjadi baik pada skor IKM dan jumlah pengunjung di setiap bulannya disebabkan karena belum efektifnya pemanfaatan pengisian kuesioner SKM secara online (*google form*) oleh pengunjung khususnya pengunjung yang sudah berusia tidak muda, disertai alasan keterbatasan waktu

yang dimiliki oleh pengunjung untuk mengisi kuesioner SKM. Namun di sisi lain, akumulasi terhadap penilaian yang diberikan oleh para pengunjung hingga akhir triwulan II 2024 masih menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan BPSIP Sumut tergolong dalam kategori atau predikat yang sangat baik.

Berkaca pada hasil analisis terhadap survei kepuasan masyarakat, maka dalam praktek pelayanan publik, unit penyedia layanan BPSIP Sumut dianggap perlu untuk terus menerapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara prima kepada para *stakeholder*. Terkait dengan hal tersebut, terdapat tiga konsep dasar pelayanan yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu :

a) Konsep Sikap (*attitude*)

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri pegawai adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap instansi. Sikap akan menggambarkan citra instansi, baik secara langsung atau tidak langsung. *Stakeholder* akan menilai instansi dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

1. Memiliki rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
2. Memiliki pengabdian besar terhadap pekerjaan
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik organisasi

b) Konsep Perhatian (*attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila para *stakeholder* sudah menunjukkan minat untuk menggunakan jasa segera dilayani dan tawarkan bantuan, sehingga *stakeholder* merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah :

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
2. Menanyakan apa saja keinginan para *stakeholder*
3. Mendengarkan dan memahami keinginan *stakeholder*,
4. Melayani *stakeholder* dengan cepat, tepat dan ramah
5. Menempatkan kepentingan *stakeholder* pada nomor urut 1.

c) Konsep Tindakan (*action*)

Pada konsep perhatian, *stakeholder* menunjukkan minat, sedangkan pada konsep tindakan, *stakeholder* menunjukkan pilihan. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap *stakeholder* yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah:

1. Segera mencatat kebutuhan *stakeholder*
2. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran

4. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan akan kembali lagi

Diharapkan dengan menerapkan konsep yang sederhana tersebut di atas maka akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan bagi para *stakeholder* BPSIP Sumut, baik *stakeholder* eksternal maupun internal. Hal-hal yang harus dibudayakan dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah Senyum, Salam, Sapa, Sambut, dan Ramah (4SR).

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPSIP Sumatera Utara pada periode Triwulan III Tahun 2024 menghasilkan angka IKM sebesar 92,48 atau dikategorikan ke dalam predikat mutu pelayanan yang Sangat Baik (A), dengan total responden berjumlah 103 orang.

4.2. Saran

1. Melakukan *reminder* terhadap pengisian kuesioner SKM kepada para pengunjung yang datang melalui pemanfaatan aplikasi WA yaitu dengan cara mengirimkan permohonan pengisian link google form kuesioner SKM melalui nomor kontak WA pengunjung yang telah terekam di buku tamu;
2. Agar petugas layanan senantiasa melakukan update terhadap jumlah pengunjung yang mengisi kuesioner SKM dan penilaian yang diberikan, sehingga kedepannya target jumlah pengunjung yang mengisi kuesioner dapat ditingkatkan, sekaligus melakukan perbaikan atas kekurangan dalam pelayanan dan upgrade kualitas pelayanan sebagaimana hasil penilaian dari para pengunjung;
3. Lebih mengedukasi pengunjung dalam hal pemanfaatan SKM online yang bisa diakses melalui handphone agar pengisian kuesioner lebih fleksibel;
4. Jika memungkinkan, sebaiknya disediakan komputer di bagian lobby kantor yang khusus dipergunakan untuk mengisi buku tamu dan SKM bagi para pengunjung yang datang, disertai dengan petugas CS atau resepsionis yang berfungsi membantu mengarahkan pengunjung dalam pengisian kuesioner, sehingga pengunjung lebih terfasilitasi dalam hal pemberian penilaian atas layanan yang diberikan oleh instansi.