

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN KEHUTANAN

Periode: Tahun 2022



Disusun Oleh :

Tim Kerja Sama, Sistem Informasi dan Humas

KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN INOVASI  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN KEHUTANAN

2022

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam rangka mengetahui penilaian kepuasan publik terhadap kinerja balai, Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Kehutanan (BBPSIK) Yogyakarta sebagai bagian dari Badan Standardisasi Instrumen Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan melakukan kegiatan survey kepada publik. Tujuan dari dilaksanakannya survey ini adalah sebagai upaya evaluasi terhadap kinerja balai yang telah dilaksanakan sehingga dapat dilakukan upaya-upaya perbaikan terhadap hal-hal yang masih kurang dan dilakukan upaya peningkatan kualitas kinerja pada hal-hal yang sudah berjalan baik.

Survey ini dilakukan berdasarkan pada Peraturan Menpan RB nomor 14 tahun 2017. Pemilihan responden dilakukan secara purposive sampling. Media survey yang digunakan untuk menjangkau data yaitu Google Form. Tautan Google Form dibagikan kepada pihak-pihak yang pernah mendapatkan layanan dari BBPSIK serta pihak mengetahui kondisi BBPSIK dari berbagai kalangan antara lain instansi lingkup Kementerian LHK, Perguruan Tinggi, Swasta, dan Pemerintah Provinsi.

Adapun beberapa kriteria yang dinilai dalam survey kepuasan masyarakat ini, antara lain:

1. Kemudahan Informasi layanan
2. Prosedur & mekanisme layanan
3. Waktu
4. Standar layanan
5. Kualitas layanan
6. Kualitas sarana dan prasarana
7. Kompetensi SDM
8. Integritas SDM

Penghitungan nilai setiap kriteria berdasarkan jawaban responden dikuantifikasikan ke dalam angka. Nilai angka yang muncul tersebut dijumlahkan dan dirata-ratakan sehingga diperoleh nilai akhir baik per responden maupun per kriteria. Nilai rata-rata dari seluruh responden yang masuk tersebut merupakan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap BBPSIK.

## B. HASIL SURVEY

### B.1 Deskripsi Responden

Dari sekian banyak kuisisioner yang dibagikan kepada responden, terjawab sebanyak 40 responden yang mengirimkan jawaban kuisisioner. Data responden yang masuk sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden terdiri dari 23 orang laki-laki dan 17 orang perempuan.



2. Berdasarkan instansi asal, responden terdiri dari: 23 pegawai KLHK (BKSDA, BPSKL, BSILHK, BPDAS, BPKH, Ditjen PHL, Pustanpi, BPTH dan BTNGM); 4 perguruan tinggi (Universitas Gadjah Mada, UIN Tulungagung, dan Michigan University Libraries); 2 orang Swasta (Forum peduli lingkungan pecinta alam); dan 3 pegawai Pemprov (DLHK Prov Jawa tengah, Dinas Kehutanan Prov Jawa Timur dan Bapedal Litbang Kab. Trenggalek) serta 8 orang dari Kementerian/ Lembaga selain KLHK yaitu dari Badan Riset dan Inovasi Nasional/ BRIN).

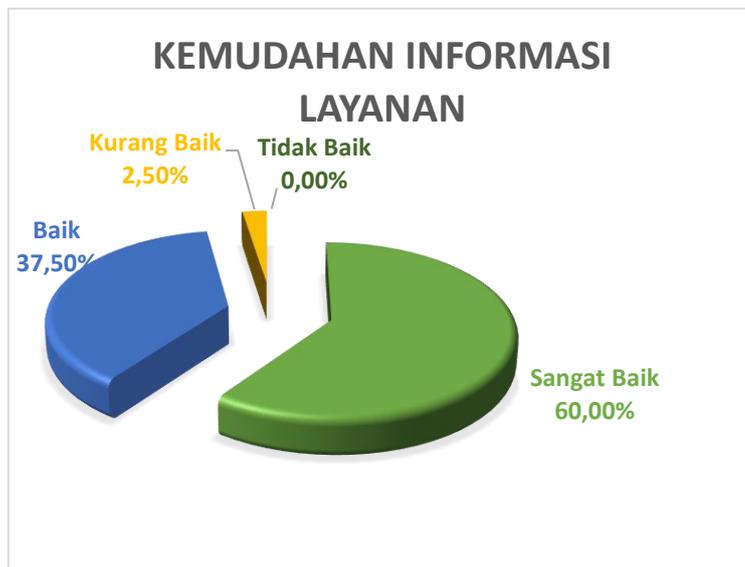


## B.2 Penilaian Responden

Adapun hasil penilaian setiap kriteria yang disampaikan seluruh responden disajikan pada bentuk grafik dan tabel sebagai berikut :

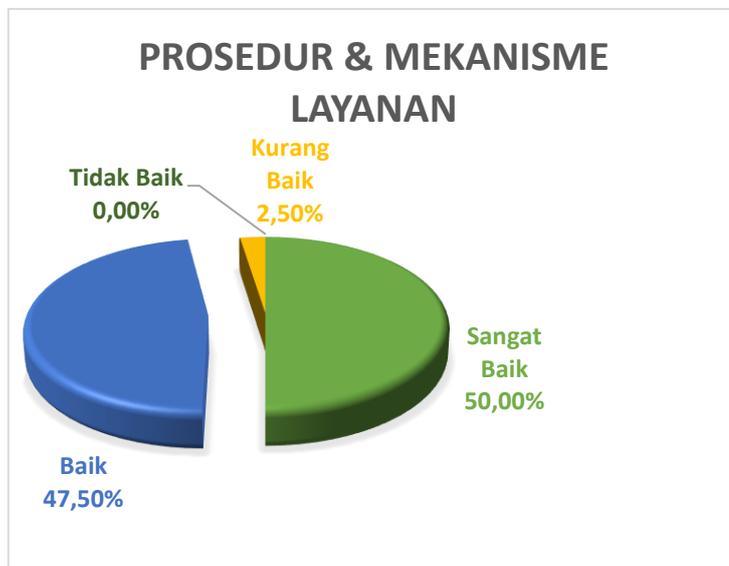
### 1. Kemudahan Informasi layanan

Terkait informasi layanan/jasa & produk BBPSIK mudah diperoleh dan terinci serta telah memenuhi harapan



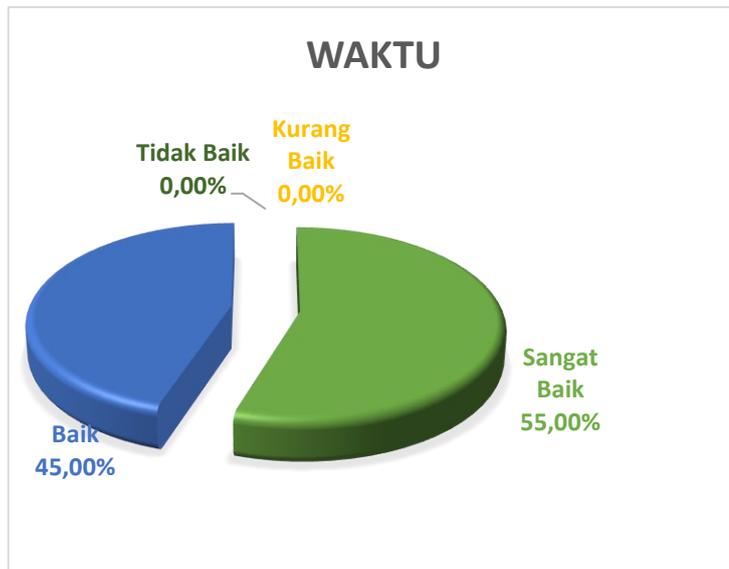
### 2. Prosedur & mekanisme layanan

Terkait prosedur & mekanisme pemesanan jasa & produk BBPSIK mudah diikuti & dipenuhi



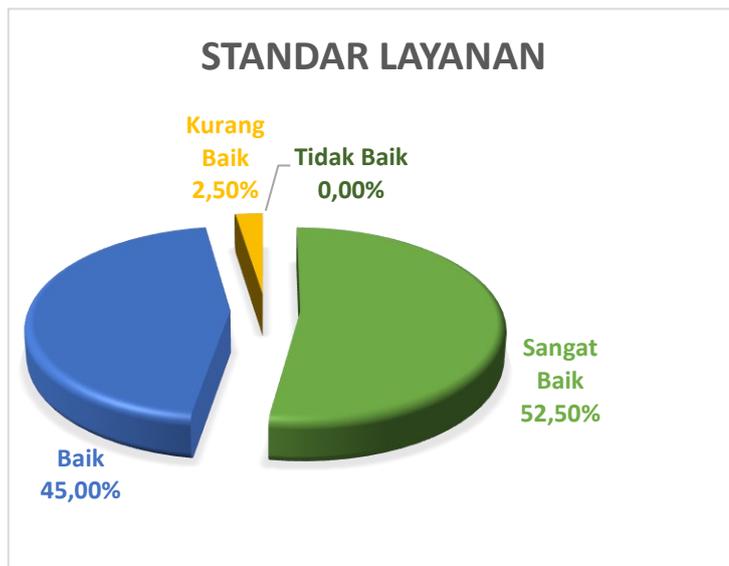
3. Waktu

Terkait lama penyelesaian pekerjaan dan layanan masyarakat di BBPSIK

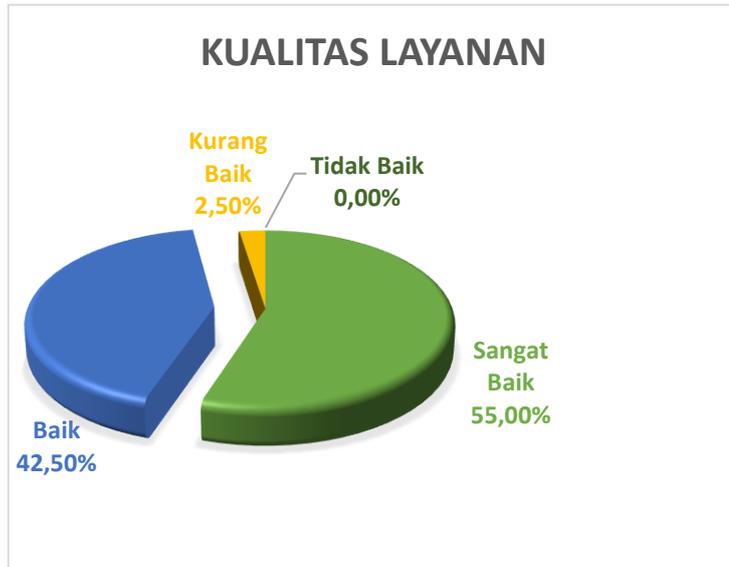


4. Standar layanan

Terkait kualitas layanan/jasa & produk BBPSIK telah memenuhi standard mutu



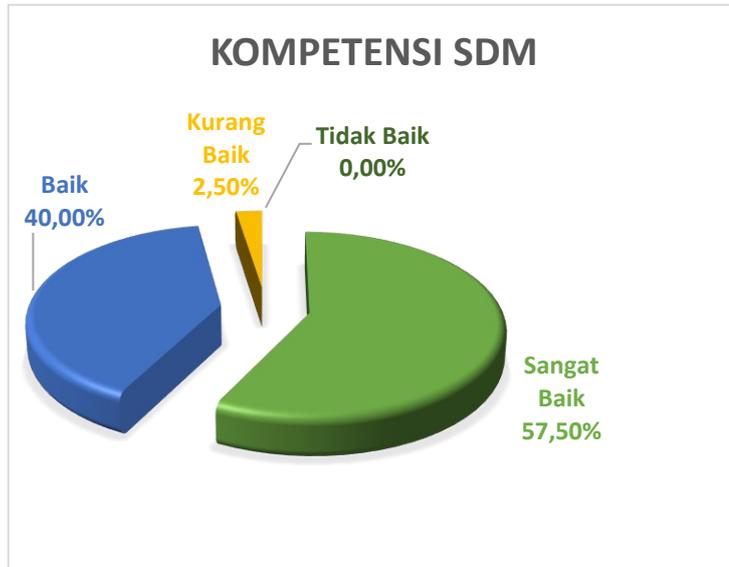
5. Kualitas layanan  
Terkait kualitas layanan/jasa & produk BBPSIK sudah sesuai harapan



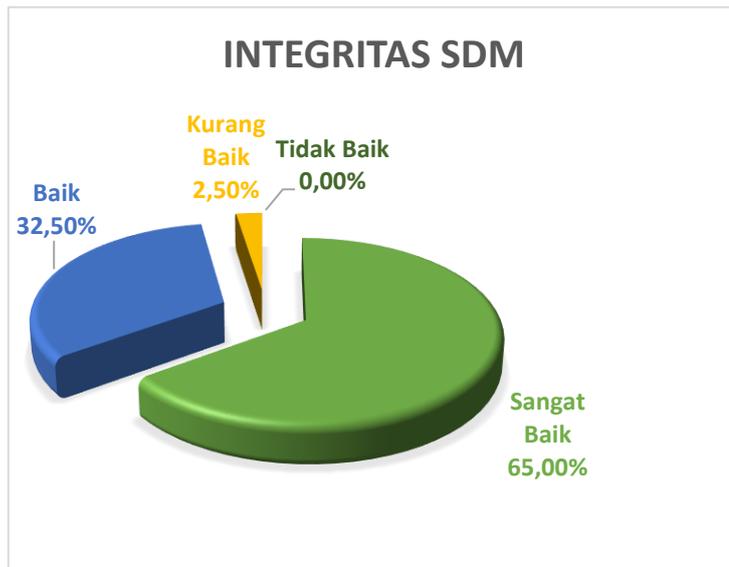
6. Kualitas sarana dan prasarana  
Terkait ketersediaan, kualitas dan efektifitas dalam penggunaan sarana dan prasarana BBPSIK



7. Kompetensi SDM  
Terkait kecakapan keterampilan/respon & kecepatan layanan personel BBPSIK



8. Integritas SDM  
Terkait kedisiplinan, kejujuran dan kepatuhan/anti korupsi/gratifikasi personel BBPSIK



### B.3 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM

Berdasarkan standar penilaian pada Permenpan 14 tahun 2017, rentang penilaian indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

| NILAI IKM       | MUTU PELAYANAN | KINERJA PELAYANAN |
|-----------------|----------------|-------------------|
| > 88,3          | A              | SANGAT BAIK       |
| > 76,6; <= 88,3 | B              | BAIK              |
| > 65; <= 76,6   | C              | KURANG BAIK       |
| < 65            | D              | TIDAK BAIK        |

Nilai yang diperoleh setiap kriteria sebagai berikut:

| No.              | Unsur Pelayanan               | Nilai Rata- | Nilai IKM    | Kinerja Pelayanan  |
|------------------|-------------------------------|-------------|--------------|--------------------|
| 1.               | Kemudahan Informasi layanan   | 3,58        | 89,38        | Sangat Baik        |
| 2.               | Prosedur & mekanisme layanan  | 3,48        | 86,88        | Baik               |
| 3.               | Waktu                         | 3,55        | 88,75        | Sangat Baik        |
| 4.               | Standar layanan               | 3,50        | 87,50        | Baik               |
| 5.               | Kualitas layanan              | 3,53        | 88,13        | Sangat Baik        |
| 6.               | Kualitas sarana dan prasarana | 3,48        | 86,88        | Baik               |
| 7.               | Kompetensi SDM                | 3,55        | 88,75        | Sangat Baik        |
| 8.               | Integritas SDM                | 3,63        | 90,63        | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |                               | <b>3,53</b> | <b>88,36</b> | <b>Sangat Baik</b> |

Dari penghitungan data kuisioner yang masuk, diperoleh angka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BBPSIK adalah sebesar 88,36.

**Dengan demikian kinerja pelayanan BBPSIK termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.**

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BBPSIK tahun 2022

| NILAI IKM    |
|--------------|
| <b>88,36</b> |
| SANGAT BAIK  |

| RESPONDEN                     |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| <b>JUMLAH</b>                 | <b>: 40 ORANG</b> |
| <b>Jenis Kelami</b> Laki-laki | : 23 Orang        |
| Perempuan                     | : 17 Orang        |
| <b>Instansi</b> KLHK          | : 23 Orang        |
| Perguruan Tinggi              | : 4 Orang         |
| Swasta                        | : 2 Orang         |
| Pemprov                       | : 3 Orang         |
| K/L Non KLHK                  | : 8 Orang         |

## **C. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **C.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di BBPSIK Yogyakarta dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden memberikan pendapat yang baik dan sangat baik atas pelayanan yang telah diberikan oleh BBPSIK Yogyakarta. Menurut mayoritas responden, standar pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan telah memenuhi standar minimal pelayanan dan telah sesuai dengan harapan masyarakat yang menggunakan pelayanan.
2. Nilai rata-rata unsur pelayanan berkisar antara 3,48 – 3,63 (Baik – Sangat Baik). Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Integritas SDM dengan nilai sebesar 3,63 (Sangat Baik) sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata terendah adalah Prosedur & mekanisme layanan serta Kualitas sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 3,48 (Baik)
3. Responden menilai pelayanan yang diberikan oleh BBPSIK Yogyakarta adalah "Sangat Baik" dengan nilai SKM sebesar 88,36 yang berada pada interval konversi > 88,3 dalam Kategori A dengan kinerja unit pelayanan "Sangat Baik".

### **C.2. Rekomendasi Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 BBPSIK Yogyakarta dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Seluruh jajaran manajemen BBPSIK Yogyakarta hendaknya memberikan fokus pada peningkatan unsur-unsur pelayanan yang belum masuk kategori sangat baik diantaranya Prosedur & mekanisme layanan, Standar layanan, Kualitas sarana dan prasarana.
2. Diperlukan internalisasi yang lebih baik dan masif kepada seluruh pegawai BBPSIK Yogyakarta terkait unsur-unsur pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Diperlukan sosialisasi yang lebih baik dan masif kepada masyarakat terkait unsur-unsur pelayanan melalui berbagai media terutama website dan media sosial.

Lampiran Rekapitulasi Tanggapan/Tindak Lanjut Manajemen BBPSIK atas Saran Perbaikan/Harapan/Aduan Layanan Publik BBPSIK 2022

| No. | Saran Perbaikan/Harapan/Aduan   | Jumlah    | Tanggapan/Tindak Lanjut Manajemen BBPSIK  |
|-----|---|-----------|---|
| 1   | Pelayanan sudah baik/sangat baik, dipertahankan                                   | 11        | BBPSIK berkomitmen terus meningkatkan pelayanan publik  |
| 2   | Pelayanan sudah baik, perlu peningkatan sosialisasi layanan dan rilis hasil kerja | 8         | BBPSIK terus mengupdate informasi maupun layanan serta peningkatan pemanfaatan kemajuan teknologi sehingga lebih mudah diakses dan cepat dalam memberikan pelayanan |
| 3   | Perlu peningkatan kapabilitas lembaga maupun SDM                                  | 1         | BBPSIK senantiasa merancang peningkatan kapabilitas lembaga dan SDM melalui pendidikan dan pelatihan  |
| 4   | Laboratorium tetap terpelihara dan dimanfaatkan dengan baik                       | 2         | Laboratorium BBPSIK akan terus digunakan dan diarahkan menuju laboratorium pengujian  |
| 5   | Perlu SOP Kerja sama yang baku  | 1         | BBPSIK akan menyusun SOP kerja sama baru untuk memperlancar kemudahan pengajuan   |
| 6   | Database lebih lengkap, termasuk tahun tahun sebelumnya                           | 1         | Website baru BBPSIK dirancang akan tetap menghimpun data informasi balai sebelumnya   |
| 7   | Perbanyak info perbenihan   | 1         | Informasi perbenihan masih tersedia, dan untuk pemenuhan permintaan benih difasilitasi oleh koperasi Wana Mandiri Lestari binaan BBPSIK                             |
| 8   | Harapan: Semoga makin sukses, menjadi contoh, tetap semangat                      | 3         | Kami ucapkan terima kasih atas segala doa dan dukungan dari stakeholder maupun masyarakat luas  |
| 9   | Terima kasih atas layanan   | 1         | Kami ucapkan terima kasih atas segala doa dan dukungan dari stakeholder maupun masyarakat luas  |
| 10  | Tidak mengisi saran/aduan   | 11        | Terima kasih atas pengisian survey layanan publik kami  |
|     | <b>Jumlah</b>   | <b>40</b> |   |