

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

TERHADAP LAYANAN KEGIATAN KELITBANGAN

BALAI BESAR PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN BIOTEKNOLOGI  
DAN PEMULIAAN TANAMAN HUTAN

Periode: Semester I Tahun 2021



Disusun Oleh :

Seksi Data Informasi dan Diseminasi

KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN INOVASI  
BALAI BESAR PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN BIOTEKNOLOGI  
DAN PEMULIAAN TANAMAN HUTAN

2021

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam rangka mengetahui penilaian kepuasan publik terhadap kinerja balai, Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Bioteknologi dan Pemuliaan Tanaman Hutan (BBPPBPTH) Yogyakarta sebagai bagian dari Badan Litbang dan Inovasi 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 menjaring data yaitu Google Form. Tautan Google Form dibagikan kepada pihak-pihak yang pernah mendapatkan layanan dari BBPPBPTH serta pihak mengetahui kondisi BBPPBPTH 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:

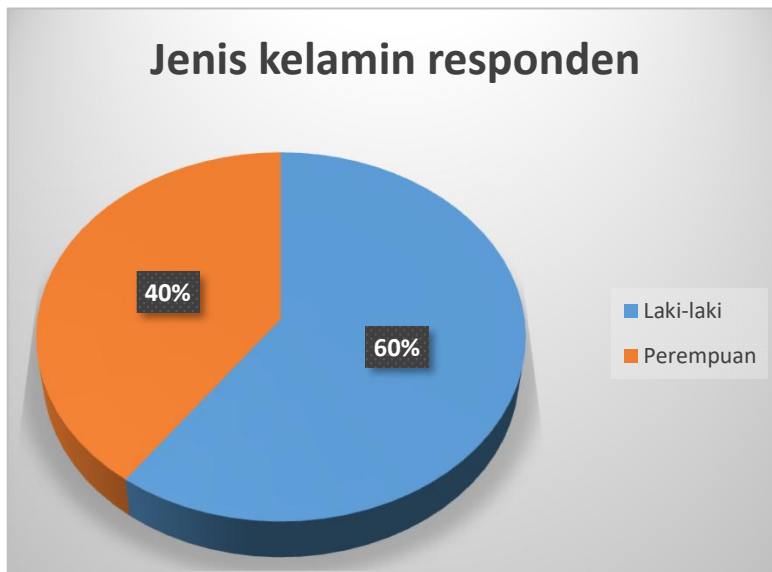
1. Kemudahan Informasi layanan
2. Prosedur & mekanisme layanan
3. Waktu
4. Standar layanan
5. Kualitas layanan
6. Kualitas sarana dan prasarana
7. Kompetensi SDM
8. Integritas SDM

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 BBPPBPTH.

## B. HASIL SURVEY

Dari sekian banyak kuisisioner yang dibagikan kepada responden, terjawab sebanyak 15 responden yang mengirimkan jawaban kuisisioner. Data responden yang masuk sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden terdiri dari 9 orang laki-laki dan 8 orang perempuan.



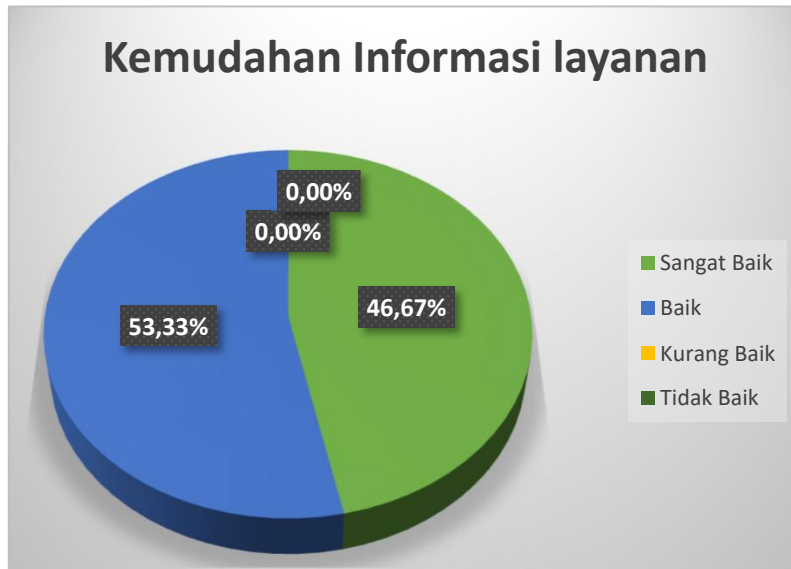
2. Berdasarkan instansi asal, responden terdiri dari: 3 pegawai KLHK (BPDAS HL SOP, Setlibang, BPDASHL Way Seputih Way Sekampung-Bandar Lampung); 9 perguruan tinggi (Universitas Gadjah Mada, IPB, Sekolah Vokasi IPB, Universitas Ahmad Dahlan, Universitas Teknologi Sumbawa); 2 orang Swasta (PT Sreirejeki Putera Mandiri); dan 1 pegawai Pemprov (Dinas Kehutanan Prov.Kalsel UPTD BPTH).



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

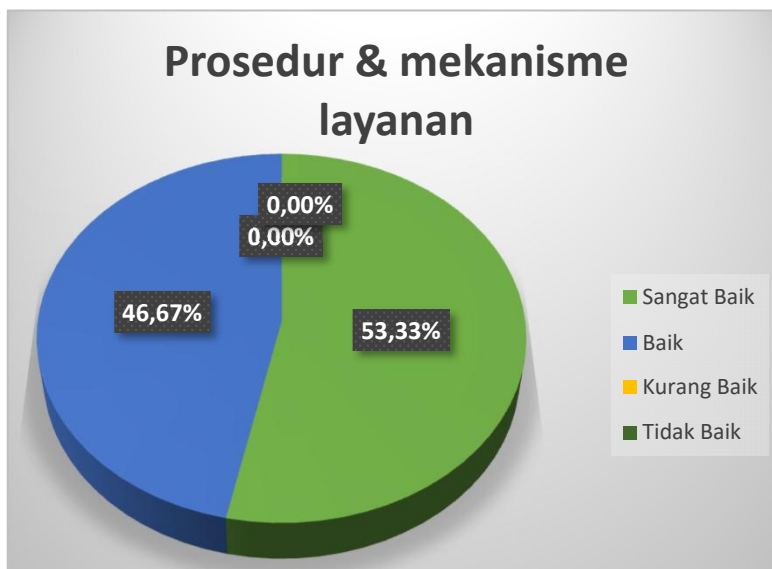
1. Kemudahan Informasi layanan

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



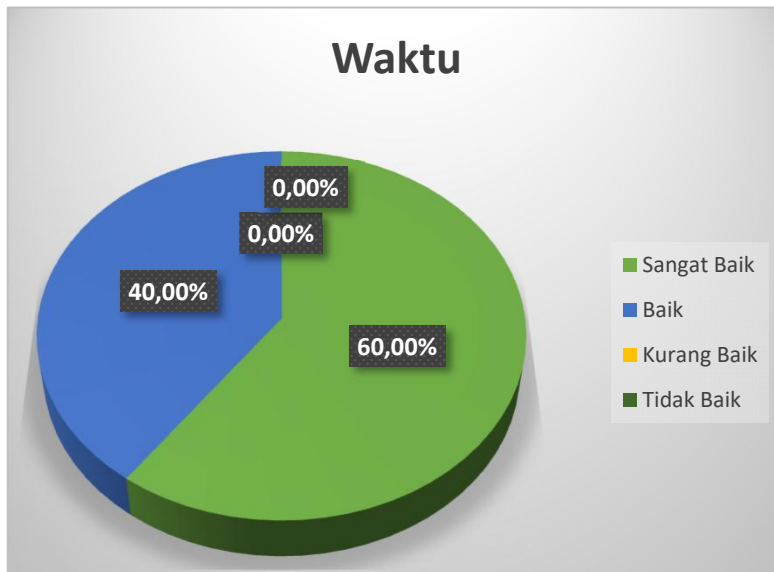
2. Prosedur & mekanisme layanan

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



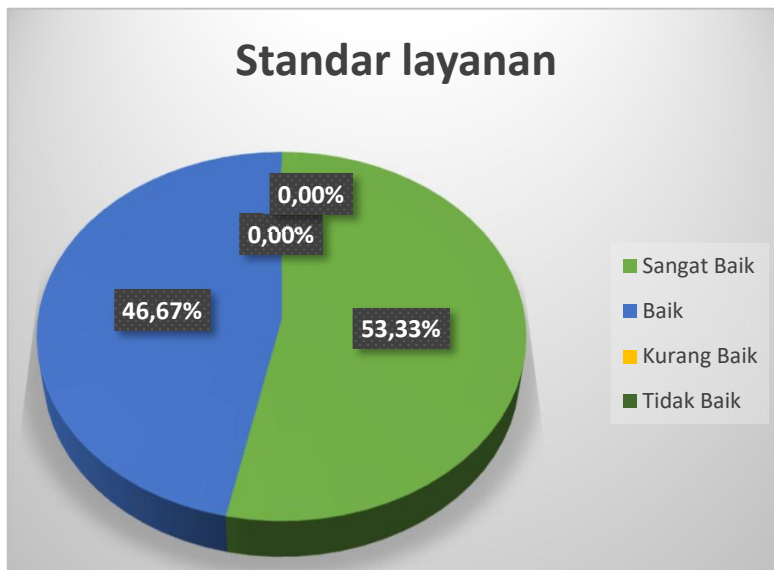
### 3. Waktu

Terkait lama penyelesaian pekerjaan dan layanan masyarakat di BBPPBPTH



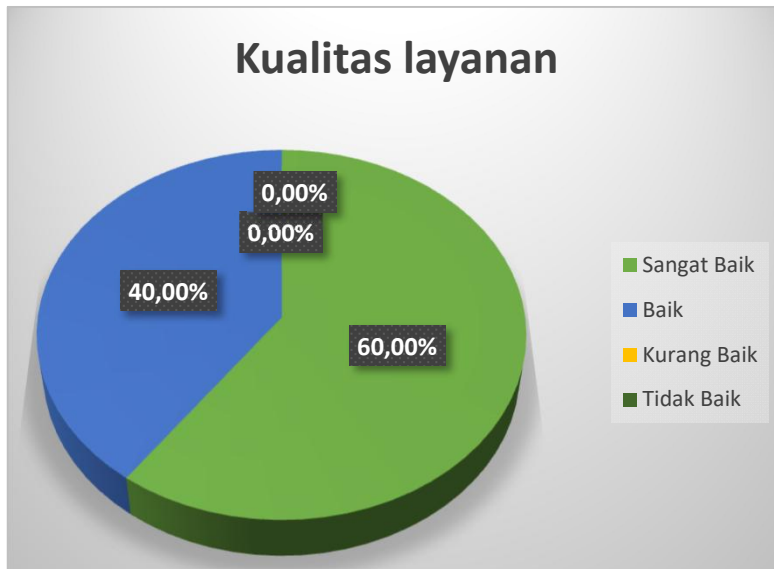
### 4. Standar layanan

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



5. Kualitas layanan

Terkait kualitas layanan/jasa & produk BBPPBPTH sudah sesuai harapan



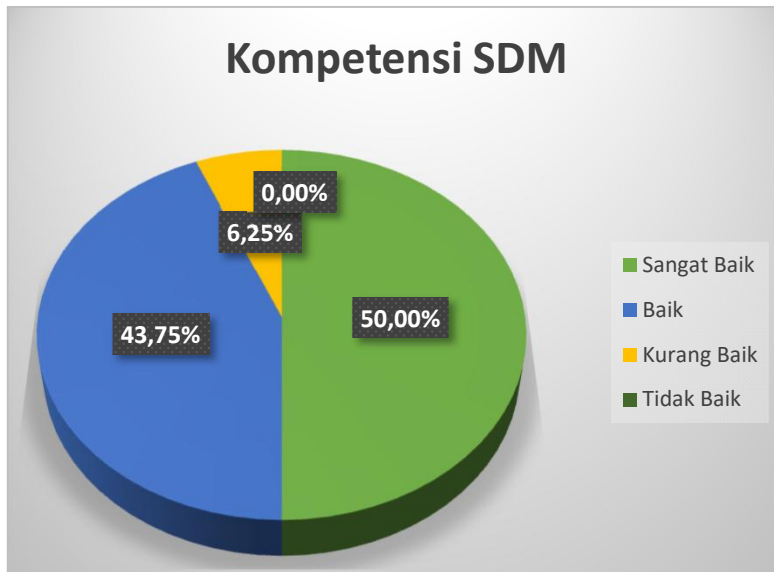
6. Kualitas sarana dan prasarana

Terkait ketersediaan, kualitas dan efektifitas dalam penggunaan sarana dan prasarana BBPPBPTH



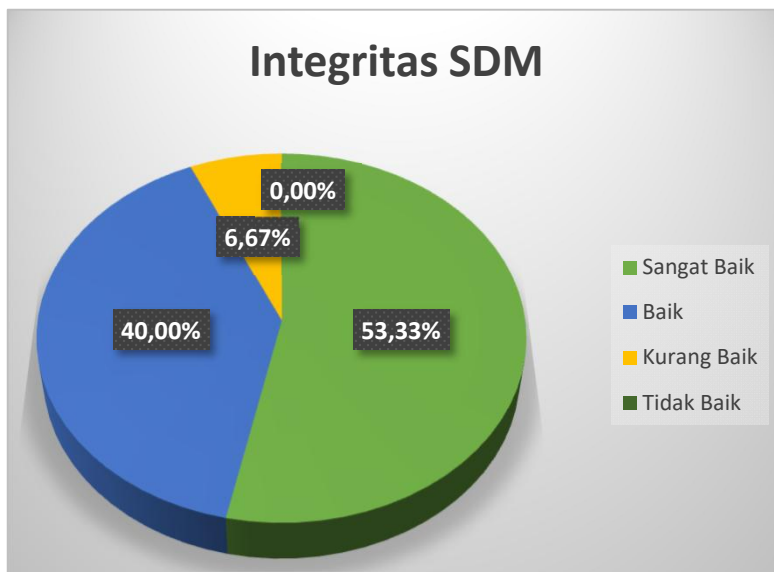
7. Kompetensi SDM

Terkait kecakapan keterampilan/respon & kecepatan layanan personel BBPPBPTH



8. Integritas SDM

Terkait kedisiplinan, kejujuran dan kepatuhan/anti korupsi/gratifikasi personel BBPPBPTH



### C. KESIMPULAN

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:

1. Kemudahan Informasi layanan	: 86,67	
2. Prosedur & mekanisme layanan	: 88,33	
3. Waktu	: 90,00	
4. Standar layanan	: 88,33	
5. Kualitas layanan	: 90,00	
6. Kualitas sarana dan prasarana	: 86,67	
7. Kompetensi SDM	: 88,33	
8. Integritas SDM	: 86,67	88,13

Dari penghitungan data kuisioner yang masuk, diperoleh angka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BBPPBPTH dalam kegiatan penelitian dan pengembangan sebesar **88,13**

**Dengan demikian kinerja pelayanan BBPPBPTH termasuk dalam kategori BAIK.**

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BBPPBPTH 2021 SEMESTER I

NILAI IKM	KEGIATAN LITBANG
<b>88,13</b>	<b>JUMLAH</b> : <b>15 ORANG</b>
	<b>Jenis Kelamin</b> Laki-laki : 9 Orang Perempuan : 6 Orang
<b>BAIK</b>	<b>Instansi</b> KLHK : 3 Orang Perguruan Tinggi : 9 Orang Swasta : 2 Orang Pemprov : 1 Orang

TERIMA KASIH PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT