



AGROPROSS
National Conference
Proceedings of Agriculture

Prosiding
Seminar dan Bimbingan Teknis Pertanian Politeknik Negeri Jember 2026
Pertanian Masa Depan Indonesia 2045 : Transformasi Teknologi, Ketahanan Pangan dan Adaptasi terhadap Tantangan Global
3 Juni 2026

Publisher:
Agropross, National Conference Proceedings of Agriculture
E-ISSN:2964-0172
DOI:

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanggulangan Organisme Pengganggu Tumbuhan di Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2025

Public Satisfaction Index for Plant Pest Control Services in South Bangka Regency in 2025

Author(s): Dewi Septiarini*, Luhung Amin Firdaus, Prayuda Rizky Arfallah

Dinas Pertanian Pangan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan

*Corresponding author: *desepti22@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Penanggulangan Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT) yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanian Pangan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan pada tahun 2025. Pengukuran dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik yang mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif deskriptif dengan kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert 1-4 kepada 46 responden yang merupakan petani pengguna layanan penanggulangan OPT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM pelayanan penanggulangan OPT di Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2025 sebanyak 89,61, yang masuk dalam kategori "Sangat Memuaskan" (Mutu A) berdasarkan tabel konversi yang berlaku. Dari Sembilan unsur yang diukur, Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai Nilai Rata-rata Residual (NRR) tertinggi sebesar 3,6957, diikuti secara seimbang oleh Persyaratan Pelayanan (U1), Biaya/Tarif Pelayanan (U4) dan Perilaku Pelaksana (U7) masing-masing 3,739. Unsur Penanganan Pengaduan (U8) memperoleh nilai terendah (NRR=3,2174) dengan hanya 21,7% responden memberikan score tertinggi, mengindikasikan perlunya perhatian khusus aspek mekanisme penanganan keluhan dan pengaduan. Seluruh responden memberikan penilaian pada rentang 3 (Baik) dan 4 (Sangat Baik), menunjukkan tidak ada persepsi negative terhadap layanan yang diberikan.

Kata Kunci:

Bangka Selatan
Indeks
Kepuasan
Masyarakat,
Pelayanan
Publik,
Penanggulangan
OPT.

Keywords:

Pest
Management,
Public
Satisfaction
Index,
Public
Services,
South Bangka

ABSTRACT

This study aims to measure and analyze the Public Satisfaction Index (PSI) for Plant Pest Management services provided by the Agriculture, Food, and Fisheries Service of South Bangka Regency in 2025. Measurement was conducted based on Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys for Public Service Provider Units, which includes nine service assessment elements. The method used was a descriptive quantitative survey using a structured questionnaire using a Likert scale of 1-4 for 46 respondents who were farmers using pest management services. The result showed that the PSI for pest management services in South Bangka Regency in 2025 was 89,61, which falls into the "Very Satisfactory" (Grade A) category based on the applicable conversion table. Of the nine elements measured, facilities an





AGROPROSS
National Conference
Proceedings of Agriculture

Prosiding

Seminar dan Bimbingan Teknis Pertanian Politeknik Negeri Jember 2026
Pertanian Masa Depan Indonesia 2045 : Transformasi Teknologi, Ketahanan Pangan dan Adaptasi terhadap Tantangan Global
3 Juni 2026

Publisher:

Agropross, National Conference Proceedings of Agriculture
E-ISSN:2964-0172
DOI:

Infrastructure (U9) received the highest Mean Residual Value (NRR) of 3,6957, followed equally by Service Requirements (U1), Service Costs/Tariffs (U4), and Implementer Behavior (U7), each with 3,6739. Complaint Handling (U8) received the lowest score (NRR=3.2174), with only 21,7% of respondents giving in the highest score, indicating the need for special attention to the complaint and grievance handling mechanism. All respondents gave rating between 3 (Good) dan 4 (Very Good), indicating no negative perceptions of the services provided.

PENDAHULUAN

Sektor pertanian merupakan penopang utama perekonomian masyarakat di Kabupaten Bangka Selatan, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Komoditas unggulan seperti lada, karet, kelapa sawit, serta berbagai komoditas tanaman pangan dan hortikultura telah lama menjadi sumber penghidupan bagi sebagian masyarakat (Kifli & Umami, 2017). Namun, produktivitas pertanian sering menghadapi ancaman serius dari organisme pengganggu tumbuhan (OPT), yang mencakup hama, penyakit, dan gulma. Serangan OPT yang tidak ditangani secara tepat dapat menimbulkan kerugian ekonomi besar sekaligus mengancam ketahanan pangan lokal (Srinivasan et al., 2022); (Khan et al., 2020)

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Dinas Pertanian, Pangan, Perikanan Kabupaten Bangka Selatan menyelenggarakan layanan penanggulangan OPT secara komprehensif. Layanan ini meliputi pemantauan lapangan oleh Petugas Pengendali OPT (POPT), identifikasi dan diagnosis serangan, pemberian rekomendasi teknis pengendalian sebagai bentuk nyata dukungan terhadap usaha tani masyarakat. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip pengelolaan hama terpadu yang menekankan efektifitas, efisiensi, dan keberlanjutan melalui kombinasi metode

biologis, teknologis, dan pengurangan penggunaan pestisida (Angon et al., 2023; (Ahmad et al., 2025).

Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari input dan proses internal, tetapi juga dari perspektif penerima manfaat, yaitu masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan publik yang berorientasi pada hasil dan dampak nyata. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat serta kemajuan teknologi, evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah menjadi semakin penting. Keluhan yang tidak ditangani dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah (Riwthong et al., 2015; (Brévault & Bouyer, 2014)

Amanat pengukuran kepuasan masyarakat telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperkuat melalui PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Regulasi tersebut mewajibkan setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan survei secara berkala dan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai dasar perbaikan layanan (PermenPANRB, 2017).

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Bangka Selatan selama tahun

2025 dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif dipilih karena tujuan utama penelitian adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penanggulangan organisme pengganggu tumbuhan (OPT) dengan instrument terstandar, sehingga hasilnya dapat dibandingkan secara objektif dan diinterpretasikan menggunakan kriteria yang jelas.

Populasi penelitian adalah seluruh petani atau masyarakat yang pernah menggunakan layanan penanggulangan OPT dari Dinas Pertanian, Pangan, Perikanan Kabupaten Selatan. Jumlah responden sebanyak 46 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, karena seluruh pengguna layanan yang tersedia pada periode penelitian dijadikan responden. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kepuasan masyarakat (Mardhotillah et al., 2023).

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kuesioner menggunakan skala Likert empat poin (1-4) untuk menghindari kecenderungan responden memilih nilai tengah (central tendency bias). Pilihan jawaban terdiri dari : (1) Tidak Baik, (2) Kurang Baik, (3) Baik, dan (4) Sangat Baik, dengan bobot nilai yang sama untuk setiap unsur penilaian. Data hasil survei kemudian dianalisis menggunakan metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan melalui beberapa tahapan :

1. Tabulasi Data

Seluruh data jawaban responden direkap dan ditabulasi per unsur pelayanan.

2. Perhitungan NRR per Unsur

$$NRR = \frac{\sum \text{nilai skor tiap responden per unsur}}{n}$$

Dimana n adalah jumlah responden.

3. Perhitungan NRT (Nilai Rata-rata Tertimbang)

$$NRT = \frac{NRR}{9}$$

dengan 9 unsur pelayanan sebagai bobot yang sama

4. Perhitungan Nilai IKM

$$IKM = \left(\sum NRT \right) \times 25$$

Faktor konversi 25 digunakan untuk mengubah skala 0-4 menjadi skala 25-100.

5. Interpretasi nilai IKM yang dihasilkan mengacu pada tabel interval konversi yang ditetapkan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Berikut adalah tabel interval

Tabel 1. Nilai Interval Konversi IKM dan Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval NRR	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-81,25	62,51-81,25	B	Baik
4	81,26-100	81,26-100,00	A	Sangat Baik

(Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penanggulangan OPT di Kabupaten Bangka Selatan tahun 2025 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,61, yang berada dalam kategori Mutu A (Sangat Memuaskan) sesuai dengan interval

PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat menilai layanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian, Pangan, Perikanan telah memenuhi harapan dan memberikan dampak positif terhadap usaha tani. Berikut disajikan tabel rekapitulasi nilai NRR, NRT per unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2. Rekapitulasi NRR, NRT per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	NRR	NRT
1	Persyaratan Pelayanan	169	3,673 9	0,408 213
2	Prosedur Pelayanan	162	3,521 7	0,391 304
3	Waktu Penyelesaian	163	3,543 5	0,393 720
4	Biaya/Tarif Pelayanan	169	3,673 9	0,402 813
5	Produk/Hasil Pelayanan	168	3,652 2	0,405 797
6	Kompetensi Pelaksana	166	3,608 7	0,400 966
7	Perilaku Pelaksana	169	3,673 9	0,408 213
8	Penanganan Pengaduan	148	3,217 4	0,357 488
9	Sarana dan Prasarana	170	3,695 7	0,410 628
TOTAL		1484	32,26 09	3,584 541

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pertanian Pangan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan pada setiap indikator akan dibahas sebagai berikut :

(1) Persyaratan Pelayanan

Hasil pengukuran menunjukkan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,6739 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas petani menilai persyaratan untuk mengakses layanan penanggulangan OPT mudah dipenuhi dan jelas. Keberhasilan ini mencerminkan efektivitas instansi dalam menyederhanakan prosedur administrative sehingga tidak menjadi hambatan bagi petani untuk memperoleh layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Badrudin & Halim, 2020) yang menekankan bahwa kejelasan persyaratan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Selain itu, keberhasilan dalam menyederhanakan persyaratan pelayanan juga menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas. Hal ini sama dengan penelitian (Rozikin et al., 2020) pada layanan pendidikan di Jawa Timur menegaskan bahwa prosedur yang jelas dan persyaratan yang sederhana dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan. Dalam konteks Bangka Selatan, kemudahan persyaratan OPT menjadi faktor penting karena petani seringkali membutuhkan akses cepat terhadap layanan dalam kondisi darurat serangan hama dan penyakit tanaman. Persyaratan yang disyaratkan oleh Dinas Pertanian, Pangan, Perikanan untuk mendapatkan pelayanan penanggulangan OPT antara lain surat permohonan dan penandatanganan berita acara.

(2) Prosedur Pelayanan

Nilai rata-rata (NRR) unsur Prosedur Pelayanan sebesar 3,5217 menempatkannya sebagai nilai kedua terendah dari sembilan unsur yang diukur, meskipun masih dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan penanggulangan OPT di Kabupaten Bangka Selatan sudah cukup jelas dan dapat diakses, petani penerima manfaat masih menilai perlunya ruang untuk penyederhanaan lebih lanjut. Kondisi ini

sejalan dengan temuan (Badrudin & Halim, 2020) yang menekankan bahwa kejelasan prosedur merupakan salah satu faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Prosedur pelayanan yang sederhana dan transparan sangat penting dalam konteks penanggulangan OPT, mengingat sifat darurat dari serangan hama dan penyakit tanaman. Petani membutuhkan akses layanan cepat tanpa hambatan birokrasi yang berlebihan. Penelitian (Ahmad et al., 2025) menegaskan bahwa prosedur yang panjang dan berbelit dapat mengurangi efektivitas layanan terutama dalam situasi darurat, sehingga penyederhanaan alur pelayanan menjadi strategi penting untuk meningkatkan responsivitas pemerintah daerah terhadap kebutuhan petani.

Selain itu, rendahnya nilai pada unsur prosedur pelayanan juga dapat dikaitkan dengan persepsi masyarakat terhadap birokrasi yang masih dianggap kurang efisien. Studi (Rozikin et al., 2020), pada layanan Pendidikan di Jawa Timur menunjukkan bahwa meskipun layanan dinilai baik, prosedur yang dianggap rumit tetap menjadi faktor penghambat kepuasan penuh. Dalam konteks Bangka Selatan, hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi mandapam terhadap alur pelayanan OPT, termasuk memungkinkan digitalisasi proses administrasi sebagaimana direkomendasikan oleh (Gurning et al., 2023) untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik.

(3) Waktu Penyelesaian

Nilai rata-rata (NRR) unsur waktu penyelesaian sebesar 3,5435 menempatkannya pada urutan ketiga dari sembilan unsur, pelayanan yang diukur. Meskipun bukan yang tertinggi, nilai ini tetap mencerminkan penilaian positif dari masyarakat terhadap kecepatan layanan penanggulangan OPT. Secara umum, petani merasa bahwa petugas Pengendali

OPT merespons laporan serangan hama dan penyakit dalam waktu yang memuaskan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu, sesuai dengan prinsip efektivitas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 (Badrudin & Halim, 2020).

Kecepatan penyelesaian layanan sangat krusial dalam konteks penanggulangan OPT karena sifat serangan hama dan penyakit yang dapat berkembang dengan cepat. Penelitian (Dwiyanti et al., 2020) pada layanan kesehatan masyarakat menunjukkan bahwa waktu penyelesaian yang cepat merupakan salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks Bangka Selatan, respon cepat dari petugas POPT tidak hanya meningkatkan kepuasan petani, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap keberhasilan pengendalian OPT di lapangan. Hal ini sejalan dengan temuan (Ahmad et al., 2025) yang menekankan pentingnya responsivitas layanan dalam menghadapi ancaman pertanian yang bersifat darurat.

Namun demikian, meskipun nilai waktu penyelesaian sudah tinggi, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar layanan semakin optimal. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan dalam penyelesaian layanan seringkali disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung (Regif et al., 2023). Oleh karena itu, strategi peningkatan kapasitas SDM, digitalisasi sistem pelaporan, serta integrasi teknologi pemantauan OPT dapat menjadi langkah penting untuk mempercepat proses layanan. Dengan demikian, unsur waktu penyelesaian tidak hanya menjadi indikator kepuasan masyarakat, tetapi juga refleksi dari kemampuan institusi dalam mengelola sumber daya secara efisien.

(4) Biaya/Tarif Pelayanan

Nilai rata-rata (NRR) unsur Biaya/Tarif Pelayanan sebesar 3,6739 menempatkannya sebagai salah satu unsur dengan skor tertinggi dalam survei kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas petani menilai biaya layanan penanggulangan OPT sangat baik, terutama karena layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah umumnya tidak dipungut biaya atau bersubsidi. Kebijakan ini mencerminkan keberpihakan pemerintah terhadap petani kecil yang memiliki keterbatasan finansial. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Suhenda et al., 2024) yang menekankan bahwa transparansi dan keterjangkauan biaya merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Kebijakan layanan tanpa biaya atau dengan tarif yang sangat terjangkau juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dalam konteks pelayanan publik, keterjangkauan biaya seringkali menjadi indikator utama keberhasilan kebijakan, terutama di sektor pertanian dan kesehatan. Penelitian (Dwiyanti et al., 2020) pada layanan kesehatan masyarakat menunjukkan bahwa biaya layanan yang rendah atau gratis berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Dengan demikian, kebijakan subsidi biaya dalam layanan penanggulangan OPT di Bangka Selatan dapat dianggap sebagai strategi efektif untuk meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan masyarakat.

Lebih jauh, tingginya kepuasan pada unsur biaya/tarif pelayanan juga memiliki implikasi kebijakan yang penting. Pemerintah daerah perlu mempertahankan dan memperkuat kebijakan subsidi biaya agar keberlanjutan layanan tetap terjamin. Hal ini sejalan dengan rekomendasi Hardiansyah (2016) yang menekankan pentingnya evaluasi berkala terhadap kebijakan pembiayaan layanan publik untuk memastikan efisiensi

dan keberlanjutan. Selain itu, integrasi sistem digital dalam transparansi biaya sebagaimana disarankan oleh (Gurning et al., 2023) dapat semakin meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik di sektor pertanian.

(5) Produk/Hasil Pelayanan

Nilai rata-rata (NRR) unsur Produk/Hasil Pelayanan sebesar 3,6522 menempati posisi keempat dari sembilan unsur yang diukur. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas petani menilai hasil layanan penanggulangan OPT sudah tepat dan bermanfaat dalam mengatasi permasalahan hama dan penyakit tanaman. Tingginya kepuasan pada unsur ini mencerminkan efektivitas rekomendasi teknis yang diberikan oleh petugas POPT, serta keberhasilan pemerintah daerah dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar berdampak pada peningkatan produktivitas pertanian. Hal ini sejalan dengan temuan (Nasution & Yudha Regif, 2020) yang menekankan bahwa kualitas hasil layanan publik menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Produk atau hasil pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari efektivitas teknis, tetapi juga dari relevansi dan kebermanfaatannya bagi pengguna layanan. (Dwiyanti et al., 2020) pada layanan kesehatan masyarakat menunjukkan bahwa hasil layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat meningkatkan kepuasan secara signifikan. Dalam konteks Bangka Selatan, rekomendasi pengendalian OPT yang tepat sasaran membantu petani mengurangi kerugian akibat serangan hama dan penyakit, sehingga memperkuat persepsi positif terhadap kualitas layanan. Hal ini juga konsisten dengan penelitian (Ahmad et al., 2025) yang menekankan pentingnya hasil layanan yang adaptif terhadap kondisi

lokal dalam menghadapi tantangan pertanian berkelanjutan.

Lebih jauh, pencapaian tinggi pada unsur produk/hasil pelayanan memiliki implikasi kebijakan yang penting. Pemerintah daerah perlu terus meningkatkan kualitas rekomendasi teknis melalui pelatihan berkelanjutan bagi petugas POPT dan integrasi teknologi diagnostik modern. (Gurning et al., 2023) menekankan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pengukuran indikator layanan dapat meningkatkan akurasi dan efektivitas hasil pelayanan. Dengan demikian, unsur produk/hasil pelayanan tidak hanya menjadi indikator kepuasan masyarakat, tetapi juga refleksi dari kemampuan institusi dalam menghasilkan layanan yang relevan, berkualitas, dan berkelanjutan.

(6) Kompetensi Pelaksana

Nilai rata-rata (NRR) unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,6087 menempatkannya pada posisi keenam dari sembilan unsur pelayanan yang diukur. Meskipun nilainya tetap berada dalam kategori sangat baik, posisi ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kompetensi petugas masih dapat ditingkatkan. Kompetensi pelaksana merupakan fondasi utama kualitas layanan penanggulangan OPT, karena pengetahuan teknis dan keterampilan petugas sangat menentukan efektivitas rekomendasi pengendalian hama dan penyakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Dwiyanti et al., 2020) yang menekankan bahwa kualitas tenaga pelaksana menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Kompetensi pelaksana tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi dan penyuluhan kepada masyarakat. Penelitian (Regif et al., 2023) pada layanan kesehatan desa menunjukkan bahwa kompetensi petugas yang baik, termasuk kemampuan menjelaskan prosedur dan memberikan

edukasi, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks Bangka Selatan, petugas POPT yang memiliki kompetensi teknis tinggi sekaligus mampu berinteraksi dengan petani secara efektif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan penanggulangan OPT. Hal ini juga konsisten dengan temuan (Ahmad et al., 2025) yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas SDM dalam menghadapi tantangan pertanian berkelanjutan.

Lebih jauh, peningkatan kompetensi pelaksana memiliki implikasi kebijakan yang penting. Pemerintah daerah perlu terus berinvestasi dalam pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan kapasitas petugas POPT agar kualitas layanan semakin optimal. (Hardiyansyah, 2016) menekankan bahwa peningkatan kompetensi aparatur merupakan salah satu strategi utama dalam memperbaiki kualitas layanan publik. Selain itu, integrasi teknologi digital dalam pelatihan sebagaimana direkomendasikan oleh (Gurning et al., 2023) dapat membantu petugas menguasai metode diagnostik modern dan mempercepat proses pengendalian OPT. Dengan demikian, unsur kompetensi pelaksana tidak hanya menjadi indikator kepuasan masyarakat, tetapi juga refleksi dari komitmen pemerintah dalam membangun layanan publik yang profesional dan berkelanjutan.

(7) Perilaku Pelaksana

Nilai rata-rata (NRR) unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,6739 menempatkannya sebagai salah satu unsur dengan skor tertinggi dalam survei kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas petani menilai perilaku petugas POPT sangat baik, terutama dalam hal keramahan, kesopanan, serta kesediaan mendengarkan keluhan masyarakat. Faktor non-teknis ini terbukti memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan layanan publik, karena interaksi

sosial yang positif dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Brévault & Bouyer (2014) yang menekankan bahwa perilaku pelaksana merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis komunitas.

Selain aspek teknis, perilaku pelaksana yang profesional juga mencerminkan keberhasilan program pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan pemerintah daerah. Penelitian (Regif et al., 2023) pada layanan kesehatan desa menunjukkan bahwa perilaku petugas yang ramah dan komunikatif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, bahkan ketika terdapat keterbatasan teknis. Dalam konteks Bangka Selatan, perilaku pelaksana yang baik menjadi modal sosial yang memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat petani, sehingga meningkatkan efektivitas layanan penanggulangan OPT.

Lebih jauh, tingginya kepuasan pada unsur perilaku pelaksana memiliki implikasi kebijakan yang penting. Pemerintah daerah perlu mempertahankan budaya pelayanan yang ramah dan profesional melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi, serta sistem penghargaan bagi petugas yang menunjukkan kinerja pelayanan prima. Hardiyansyah (2016) menekankan bahwa perilaku aparatur yang baik merupakan salah satu indikator utama kualitas layanan publik. Selain itu, integrasi teknologi digital dalam sistem evaluasi perilaku pelaksana sebagaimana disarankan oleh (Regif et al., 2023) dapat membantu memantau konsistensi pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas. Dengan demikian, unsur perilaku pelaksana tidak hanya menjadi indikator kepuasan masyarakat, tetapi juga refleksi dari komitmen pemerintah dalam membangun

pelayanan publik yang humanis dan berkelanjutan.

(8) Penanganan Pengaduan

Nilai rata-rata (NRR) unsur Penanganan Pengaduan sebesar 3,2174 menempatkannya sebagai unsur dengan skor terendah dari sembilan indikator pelayanan yang diukur. Meskipun masih berada dalam kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Rendahnya nilai ini dapat mengindikasikan bahwa proses penanganan pengaduan belum transparan, sarana pengaduan belum mudah diakses, atau waktu respon terhadap pengaduan masih dirasa lambat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Badrudin & Halim, 2020) yang menekankan bahwa kejelasan mekanisme pengaduan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Penanganan pengaduan yang efektif sangat penting dalam konteks layanan penanggulangan OPT, karena petani sering menghadapi kondisi darurat akibat serangan hama dan penyakit. Ketika pengaduan tidak ditangani dengan cepat dan transparan, kepercayaan masyarakat terhadap layanan dapat menurun. Penelitian (Hardiyansyah, 2016) menunjukkan bahwa lemahnya sistem pengaduan publik seringkali menjadi penyebab rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dalam kasus Bangka Selatan, rendahnya skor pada unsur ini mengindikasikan perlunya perbaikan sistem komunikasi dan tindak lanjut pengaduan agar masyarakat merasa dilibatkan dan didengar.

Lebih jauh, peningkatan kualitas penanganan pengaduan memiliki implikasi kebijakan yang penting. Pemerintah daerah dapat memperkuat sistem pengaduan dengan mengintegrasikan teknologi digital, seperti aplikasi berbasis daring atau

layanan pesan singkat, sehingga akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan lebih mudah dan cepat. (Gurning et al., 2023) menekankan bahwa digitalisasi indikator layanan publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, pelatihan bagi petugas dalam menangani pengaduan secara profesional dan responsif juga diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, unsur penanganan pengaduan tidak hanya menjadi indikator kepuasan masyarakat, tetapi juga refleksi dari komitmen pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang partisipatif dan akuntabel.

(9) Sarana dan Prasarana

Nilai rata-rata (NRR) unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,6957 menempatkannya sebagai unsur dengan skor tertinggi dalam survei kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas petani menilai fasilitas yang disediakan oleh Dinas Pertanian Pangan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan sudah memadai dan mendukung efektivitas layanan penanggulangan OPT. Ketersediaan sarana yang baik, seperti peralatan pengendalian hama, laboratorium diagnostik, serta sarana transportasi, berkontribusi langsung terhadap keberhasilan layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Dwiyanti et al., 2020) yang menekankan bahwa kualitas sarana fisik merupakan salah satu faktor

utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Selain mendukung efektivitas teknis, sarana dan prasarana yang memadai juga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Penelitian (Regif et al., 2023) pada layanan kesehatan desa menunjukkan bahwa fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat persepsi masyarakat terhadap profesionalisme institusi penyedia layanan. Dalam konteks Bangka Selatan, sarana dan prasarana yang memadai memungkinkan petugas POPT bekerja lebih efisien dan responsif, sehingga mempercepat penanganan serangan OPT dan mengurangi potensi kerugian bagi petani.

Lebih jauh, pencapaian tinggi pada unsur sarana dan prasarana memiliki implikasi kebijakan yang penting. Pemerintah daerah perlu mempertahankan dan meningkatkan investasi dalam penyediaan fasilitas, termasuk integrasi teknologi digital untuk mendukung pemantauan dan pengendalian OPT secara real-time. (Gurning et al., 2023) menekankan bahwa digitalisasi indikator layanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. Dengan demikian, unsur sarana dan prasarana tidak hanya menjadi indikator kepuasan masyarakat, tetapi juga refleksi dari komitmen pemerintah dalam membangun layanan publik yang modern, efektif, dan berkelanjutan.

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Nilai IKM yang diperoleh sebesar 89,61 menempatkan pelayanan penanggulangan OPT dalam kategori Mutu A (Sangat Memuaskan) sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan memberikan dampak positif terhadap usaha tani.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan penanggulangan Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT) di Kabupaten Bangka Selatan tahun 2025, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

2. Unsur Pelayanan Terkuat Unsur dengan nilai tertinggi adalah Sarana dan Prasarana (NRR 3,6957), diikuti oleh Persyaratan Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, dan Perilaku Pelaksana (masing-masing NRR 3,6739). Tingginya skor pada unsur ini mencerminkan keberhasilan pemerintah daerah dalam menyediakan fasilitas memadai, menyederhanakan persyaratan, memberikan layanan tanpa biaya atau bersubsidi, serta membangun budaya pelayanan yang ramah dan profesional.

3. Unsur Pelayanan Terlemah Unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan (NRR 3,2174). Rendahnya skor pada aspek ini menunjukkan perlunya perhatian khusus terhadap mekanisme pengaduan, termasuk transparansi tindak lanjut, kecepatan respon, serta aksesibilitas sarana pengaduan bagi petani di daerah terpencil.

4. Implikasi Kebijakan Hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan penanggulangan OPT di Bangka Selatan telah berjalan sangat baik, namun terdapat kebutuhan untuk memperkuat sistem pengaduan dan menyederhanakan prosedur pelayanan. Pemerintah daerah disarankan untuk melakukan digitalisasi layanan

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, M. A., Mahanta, D. K., Sattar, A., & Jha, R. K. (2025). Integrated Pest Management: Need for Climate-Resilient Technologies. In Sustainable Production and Food Security: An Overview Through *Climate Smart Agricultural Interventions* (pp. 61–109). https://doi.org/10.1142/9789811296062_0005

Angon, P. B., Mondal, S., Jahan, I., Datto,

M., Antu, U. B., Ayshi, F. J., & Shafiul Islam, M. (2023). Integrated Pest Management (IPM) in Agriculture and Its Role in Maintaining Ecological Balance and Biodiversity. *Advances in Agriculture*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/5546373>

Badruddin, S., & Halim, P. (2020). Public satisfaction index measurement of local government public service quality. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 2721–2726. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85079645106&partnerID=40&md5=91700cf8c566387441ef1a0423b759ef>

Brévault, T., & Bouyer, J. (2014). From integrated to system-wide pest management: Challenges for sustainable agriculture. *Outlooks on Pest Management*, 25(3), 212–213. https://doi.org/10.1564/v25_jun_05

Dwiyanti, E., Rochmah, T. N., Paskarini, I., Ernawati, M., & Alayyannur, P. A. (2020). Using community satisfaction index to assess the community health center, Jombang District. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(12), 25–36.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85084440848&partnerID=40&md5=064dd55221a9d4250ea05c5cfa48b0a8>

Gurning, U. R., Permana, I., & Maita, I. (2023). Chi-Square Features Selection in Unsupervised Learning Algorithm for Measuring Key Performance Indicators in Riau Province. ICCoSITE 2023 - International Conference on Computer Science, Information Technology and Engineering: Digital

- Transformation Strategy in Facing the VUCA and TUNA Era, 246–251. <https://doi.org/10.1109/ICCoSITE57641.2023.10127849>
- Khan, M. R., Ahamad, I., & Shah, M. H. (2020). Emerging Important Nematode Problems in Field Crops and Their Management. In *Emerging Trends in Plant Pathology* (pp. 33–62). https://doi.org/10.1007/978-981-15-6275-4_3
- Kifli, F. W., & Umami, A. (2017). Contribution of economic sector and agricultural development to support food security in north Sumatra province. *Advanced Science Letters*, 23(7), 6428–6431. <https://doi.org/10.1166/asl.2017.9643>
- Mardhotillah, R. R., Karya, D. F., Rasyid, R. A., & Wibawa, B. M. (2023). Identification of customer satisfaction factors through the service quality dimensions: A case study of ABC Hospital, Surabaya. *Bali Medical Journal*, 12(3), 2850–2854. <https://doi.org/10.15562/bmj.v12i3.4443>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi RI. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Nasution, M. A., & Yudha Regif, S. (2020). An Analysis of One-Roof Application Services Quality at the Faculty of Social and Political Sciences, University of North Sumatra. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 851(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/851/1/012036>
- Performance analysis of the autonomous regional government through the public satisfaction survey: A case study on the government of Ogan Komering Ilir, South Sumatra, Indonesia. (2016). *Research Journal of Applied Sciences*, 11(10), 997–1001. <https://doi.org/10.3923/rjas.2016.997.1001>
- Regif, S. Y., Nasution, F. A., Pattipeilohy, A., Naif, Y. I., Thamrin, M. H., & Indainanto, Y. I. (2023). Revitalizing Rural Healthcare: A Case Study of Village Maternity Cottages in Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(10), 3309–3316. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.181030>
- Riwthong, S., Schreinemachers, P., Grovermann, C., & Berger, T. (2015). Land use intensification, commercialization and changes in pest management of smallholder upland agriculture in Thailand. *Environmental Science and Policy*, 45, 11–19. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2014.09.003>
- Rozikin, M., Muttaqin, A., Pratama, B. I., Putra, E., Kumalasari, K. P., Sugiastuti, R. H., & Ningsih, D. N. C. (2020). Evaluation of student affairs services in higher education in East Java. *Journal of Education and E-Learning Research*, 7(1), 49–55. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.71.49.55>
- Srinivasan, T. S., Thankappan, S., Balasubramaniam, M., & Bhaskar, V. (2022). Impact of Plant Health on Global Food Security: A Holistic View. In *Agriculture, Environment and Sustainable Development: Experiences and Case Studies* (pp. 43–66). https://doi.org/10.1007/978-3-031-10406-0_4
- Suhenda, D., Hutasoit, E. F., & Ghani, M. W. (2024). Consumer Satisfaction Index of Family Planning Counselors'

Performance in West Java Province.
*Jurnal Biometrika dan
Kependudukan*, 13(2), 122–133.
<https://doi.org/10.20473/jbk.v13i2.2024.122-133>