

BALAI PENGUJIAN STANDAR
INSTRUMEN AGROKLIMAT
DAN HIDROLOGI PERTANIAN

2025

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Quarterly Report – March 2025

Jalan Tentara Pelajar No.1A, Ciwaringin, Bogor
Tengah, RT.07/RW.15, Menteng, Bogor,
Jawa Barat 16111

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jasa, barang, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 19, mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan **Standar Pelayanan Publik** sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan kerja masing-masing. Standar ini bertujuan untuk memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi prinsip akuntabilitas, transparansi, efisiensi, dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya pengaduan dari masyarakat maupun dunia usaha terkait beberapa aspek layanan, seperti:

- Prosedur yang berbelit-belit dan kurang transparan;
- Informasi yang kurang jelas dan tidak mudah diakses;
- Fasilitas serta sarana dan prasarana yang masih terbatas;
- Suasana lingkungan pelayanan yang kurang nyaman dan tidak menjamin kepastian hukum, waktu, serta biaya;
- Adanya praktik diskriminatif dalam pemberian layanan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, diperlukan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebagai alat ukur guna menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara layanan publik. Indeks ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi kelemahan serta perbaikan yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah telah menetapkan regulasi yang mengatur mekanisme penyusunan IKM, di antaranya:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Mengacu pada dasar hukum tersebut, **Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian (BSIP Agroklimat & Hidrologi)** sebagai salah satu unit pelayanan publik di bawah Kementerian Pertanian turut melakukan survei IKM guna menilai kualitas layanan yang diberikan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh **BSIP Agroklimat & Hidrologi & Hidrologi**. Adapun tujuan survei ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kinerja Tim Kerja Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian secara berkala;
2. Menjadi bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan agar lebih efektif dan efisien;
4. Mendapatkan gambaran kepuasan pengguna layanan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis.

1.3 Manfaat

Pelaksanaan survei IKM ini memberikan beberapa manfaat, baik bagi instansi penyelenggara layanan maupun masyarakat pengguna layanan, di antaranya:

1. Mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam setiap aspek penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengukur kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Menjadi dasar dalam menetapkan kebijakan strategis dan tindak lanjut perbaikan layanan berdasarkan hasil survei;
4. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan oleh **BSIP Agroklimat & Hidrologi**;
5. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit layanan publik.

1.4 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam survei IKM ini meliputi:

1. Peningkatan kinerja **Sub Koordinator Pelayanan Jasa** di **BSIP Agroklimat & Hidrologi** sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan publik;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan agar lebih berkualitas, tepat sasaran, serta berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong kreativitas dan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik.

Dengan adanya survei IKM ini, diharapkan **BSIP Agroklimat & Hidrologi** dapat terus meningkatkan mutu pelayanan, sehingga mampu memberikan layanan yang optimal, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan stakeholders.

BAB II PELAKSANAAN

Januari

Pelaksanaan kegiatan pada bulan Januari, di mana kunjungan dari stakeholders dan masyarakat merupakan bagian integral dari layanan yang disediakan oleh BSIP Agroklimat & Hidrologi. Layanan ini bertujuan untuk memberikan edukasi serta informasi terkait agroklimat kepada masyarakat, termasuk pemahaman tentang pola cuaca, dampaknya terhadap pertanian, serta strategi mitigasi dan adaptasi yang dapat diterapkan oleh para petani dan pemangku kepentingan lainnya.

Kunjungan ini mencakup berbagai kelompok sasaran, mulai dari akademisi, petani, hingga siswa dari berbagai jenjang pendidikan. Pada bulan Januari, dilaksanakan kunjungan siswa TK, evaluasi kepuasan layanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan metode survei berbasis persepsi. Karena peserta utama dalam kunjungan ini adalah anak-anak, maka IKM diukur berdasarkan persepsi dua orang guru yang bertindak sebagai perwakilan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai mutu layanan yang diberikan oleh BSIP Agroklimat & Hidrologi, baik dari segi kelengkapan informasi, metode edukasi yang digunakan, hingga kenyamanan fasilitas yang disediakan.

Berikut evidence untuk layanan publik, yaitu kunjungan dari TK Ardhiloka, sebagai berikut:



BSIP Agroklimat
Badan Standardisasi dan Penilaian
Kementerian Pertanian

Berita
Pengenalan Aspek Cuaca dan Iklim untuk Pertanian dalam Kunjungan TK Ardhiloka

bsip_agroklimat · Pengenalan Aspek Cuaca dan Iklim untuk Pertanian dalam Kunjungan TK Ardhiloka 🌱

Pada Rabu 22 Januari 2025, kunjungan siswa-siswi TK Ardhiloka dilakukan ke BSIP Agroklimat dengan tujuan mengenalkan faktor-faktor cuaca dan iklim dalam sektor pertanian. Diawali sambutan Ketua Tim Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian (LPPK), Dr. Kharmila Sari Hariyanti, kegiatan dilanjutkan dengan pemutaran video animasi edukatif tentang cuaca dan iklim serta pengenalan alat pengukur cuaca otomatis (AWS), memberikan gambaran tentang pentingnya pengamatan cuaca dalam mendukung kegiatan pertanian modern

Setelah sesi foto bersama yang turut memeriahkan acara, kegiatan praktik di luar ruangan dilanjutkan di sekitar taman display BSIP Agroklimat meliputi pengenalan budidaya hidroponik serta panen hasil kebun. Melalui kegiatan ini, siswa-siswi mendapatkan

Liked by **anjasbp** and 45 others
January 23

Add a comment... Post

Evaluasi ini menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik, karena memberikan umpan balik langsung dari penerima layanan mengenai keunggulan maupun aspek yang perlu diperbaiki. Hasil dari survei ini akan menjadi dasar bagi BSIP Agroklimat & Hidrologi untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyampaian layanan edukatif,

sehingga dapat semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan dampak positif yang lebih luas.

Februari

Dalam rangka mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan serta mengidentifikasi area perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan, telah dilaksanakan **Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** pada bulan **Januari dan Februari**. Survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat terkait berbagai aspek pelayanan, termasuk kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya, kompetensi petugas, serta kualitas sarana dan prasarana.

Pelaksanaan survei ini mengacu pada pedoman yang berlaku serta menggunakan metode pengukuran berbasis kuantitatif dengan skala penilaian yang telah ditetapkan. Responden yang terlibat berasal dari berbagai latar belakang, sehingga hasil yang diperoleh dapat merepresentasikan pengalaman dan persepsi masyarakat secara objektif.

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, survei ini memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap aspek-aspek utama yang dinilai. Berikut adalah hasil survei yang telah dilakukan:

Deskripsi Data Survei Kepuasan Layanan

Data di atas merupakan hasil survei kepuasan layanan dari beberapa responden dengan berbagai latar belakang. Berikut adalah analisis deskriptif dari data yang telah dikumpulkan:

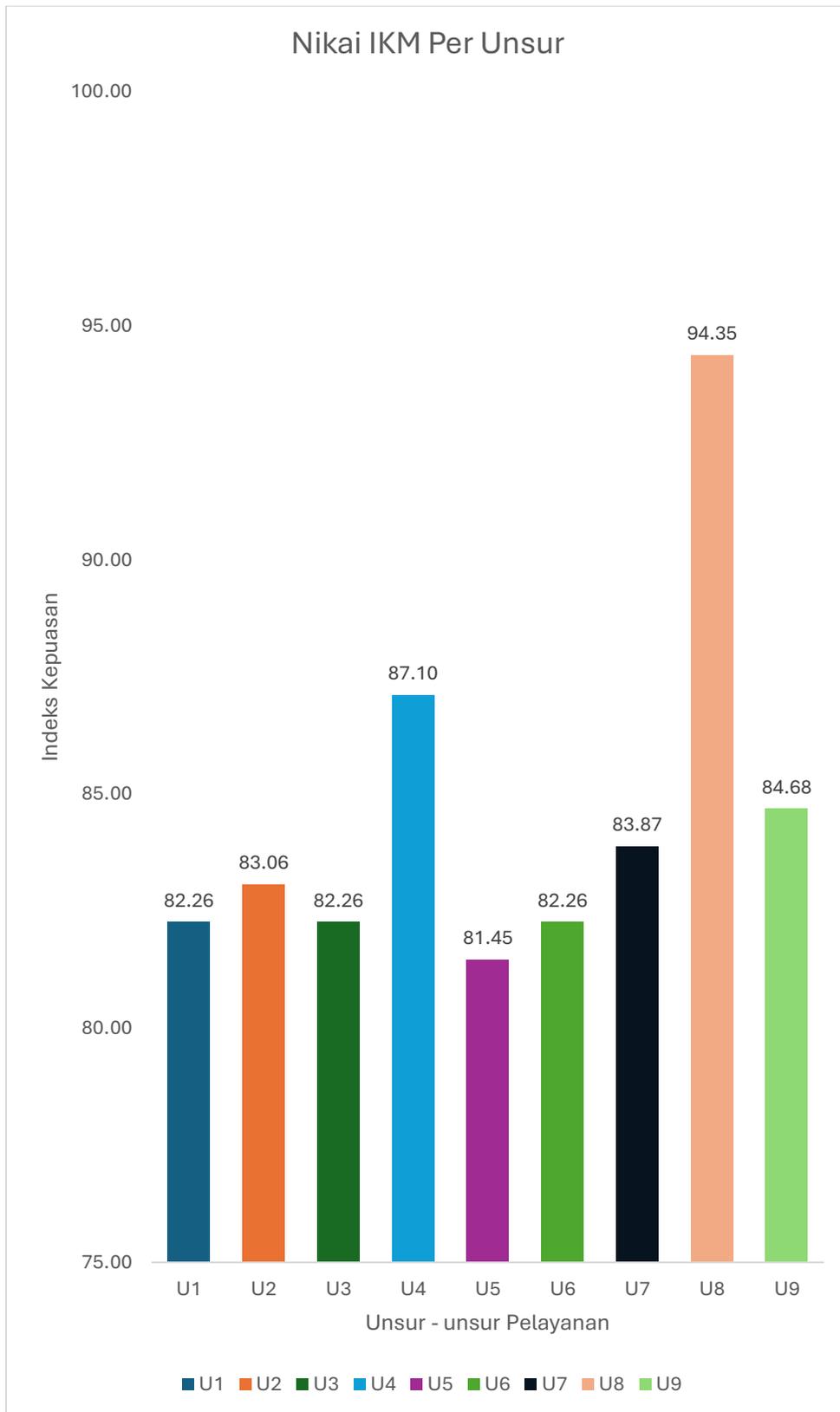
1. Profil Responden
 - a. **Jumlah Responden:** 29 orang
 - b. **Jenis Kelamin:** Mayoritas responden adalah laki-laki.
 - c. **Usia:** Responden berusia antara 17 hingga 52 tahun.
 - d. **Pendidikan Terakhir:**
 - e. Sebagian besar responden berpendidikan SLTA (SMA/SMK).
 - f. Beberapa memiliki pendidikan S-1 dan D1-D3.
 - g. Ada satu responden dengan pendidikan S-2 ke atas.
 - h. **Pekerjaan Utama:** Mayoritas responden adalah **Pelajar/Mahasiswa**, dengan satu responden bekerja di sektor swasta.
2. **Kesesuaian Persyaratan Pelayanan:** Sebagian besar responden menyatakan "**Sangat Sesuai**" atau "**Sesuai**".
3. **Kemudahan Prosedur Pelayanan:** Sebagian besar menilai prosedur layanan "**Sangat Mudah**" atau "**Mudah**", menunjukkan bahwa prosedur dianggap tidak rumit oleh pengguna layanan.
4. **Kecepatan Waktu Pelayanan:** Mayoritas responden menilai "**Sangat Cepat**" atau "**Cepat**", menandakan efisiensi dalam pemberian layanan.
5. **Kewajaran Biaya/Tarif Layanan:** Banyak responden menyatakan layanan "**Gratis**".
6. **Kesesuaian Produk Layanan:** Sebagian besar responden menilai hasil layanan "**Sesuai**" atau "**Sangat Sesuai**" dengan standar yang telah ditetapkan.
7. **Kompetensi Petugas:** Responden mayoritas menilai petugas "**Kompeten**" atau "**Sangat Kompeten**".
8. **Sikap dan Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan):** Hampir semua responden menilai petugas "**Sangat Sopan dan Ramah**" atau "**Sopan dan Ramah**", menunjukkan interaksi yang positif dengan pengguna layanan.

9. **Penanganan Pengaduan:** Sebagian besar responden menilai bahwa pengaduan dikelola dengan baik.
10. **Kualitas Sarana dan Prasarana:** Sebagian besar menyatakan "**Sangat Baik**" atau "**Baik**"

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna, dengan mayoritas responden memberikan penilaian **positif** terhadap aspek-aspek utama pelayanan. Beberapa area yang bisa ditingkatkan adalah **optimalisasi sarana dan prasarana** serta **penyesuaian biaya layanan bagi sebagian pengguna**.

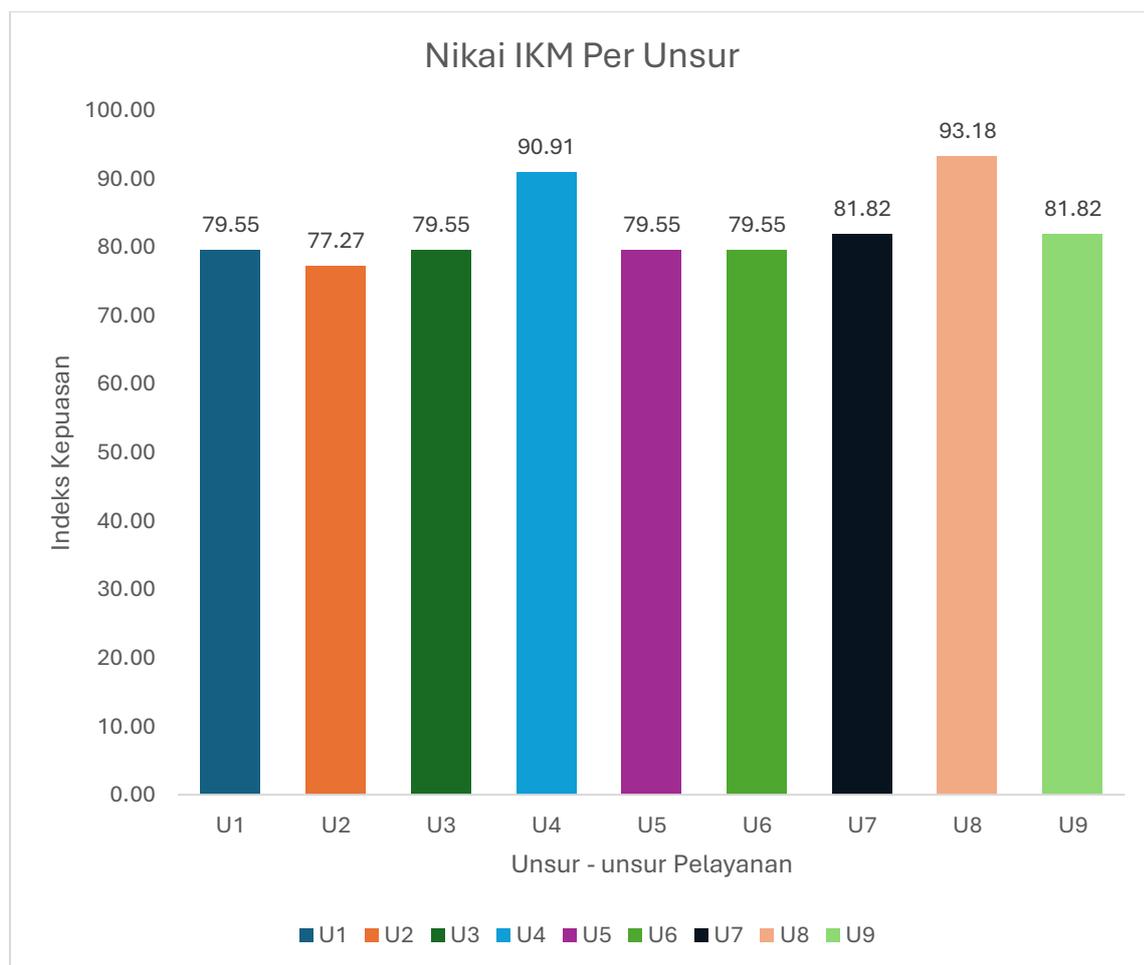
Data ini memberikan gambaran bahwa layanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, tetapi tetap perlu dilakukan evaluasi berkelanjutan untuk mempertahankan kualitas dan meningkatkan aspek-aspek yang masih bisa diperbaiki.

Berikut nilai IKM per-unsur:



Sehingga nilai total IKM untuk bulan Januari – Februari adalah 84.5, dengan katogori yang diperoleh adalah Baik.

Pada Bulan Maret 2025, berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada bulan Maret 2025, sebanyak 11 responden dari kalangan pelajar dan mahasiswa memberikan penilaian terhadap layanan yang telah mereka terima. Mayoritas responden (90%) menyatakan bahwa layanan yang diberikan sesuai hingga sangat sesuai dengan harapan mereka. Seluruh responden menilai layanan mudah hingga sangat mudah untuk diakses, sementara lebih dari 80% responden menilai layanan tersebut cepat hingga sangat cepat, menunjukkan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan. Dari segi biaya, sebagian besar responden mendapatkan layanan secara gratis, sementara beberapa responden mengakses layanan dengan biaya murah yang tetap dianggap terjangkau. Selain itu, 100% responden menilai petugas yang melayani mereka memiliki kompetensi yang baik hingga sangat baik dalam menjalankan tugasnya. Tidak hanya itu, semua responden juga menilai petugas bersikap sopan dan ramah, bahkan sebagian besar menganggap mereka sangat sopan dan ramah. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna dan mendapatkan apresiasi yang baik.



Sehingga nilai total IKM untuk bulan Maret adalah 82.5, dengan katogori yang diperoleh adalah Baik.

Triwulan Januari – Maret 2025

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Unsur Pelayanan – Triwulan Januari-Maret 2025

Berdasarkan tabel penilaian, berikut adalah elaborasi terhadap nilai rata-rata dan persentase kepuasan dari masing-masing unsur layanan:

1. **Unsur dengan Nilai Kepuasan Tertinggi**
 - **U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)** memperoleh nilai rata-rata **3.76** atau **94.05%**, menunjukkan bahwa unsur ini paling memuaskan bagi responden.
 - **U4 (Biaya/Tarif)** juga memiliki skor tinggi, yaitu **3.52** atau **88.10%**, menunjukkan bahwa biaya layanan dinilai cukup sesuai dan terjangkau.
2. **Unsur dengan Nilai Kepuasan Terendah**
 - **U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)** memiliki nilai rata-rata **3.24** atau **80.95%**, yang merupakan skor terendah dalam survei ini. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam kejelasan atau kualitas spesifikasi layanan.
3. **Unsur dengan Skor di Kisaran 81% – 84%**
 - **U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), U3 (Waktu Penyelesaian), dan U6 (Kompetensi Pelaksana)** semuanya memperoleh nilai yang sama, yaitu **3.26** atau **81.55%**. Meskipun masih dalam kategori baik, unsur-unsur ini dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
 - **U7 (Perilaku Pelaksana)** mendapatkan **3.33** atau **83.33%**, menunjukkan bahwa sikap petugas sudah cukup baik namun masih bisa lebih ditingkatkan.
 - **U9 (Sarana dan Prasarana)** memiliki nilai **3.36** atau **83.93%**, menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik dan dukungan operasional sudah cukup memadai.
4. **Rata-rata Nilai Keseluruhan**
 - **NRR Tertimbang Unsur** berada di angka **3.36** atau **84.06%**, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan sudah cukup memuaskan, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar mencapai kepuasan yang lebih tinggi.

Rekomendasi Peningkatan

- **Fokus pada U5:** Meningkatkan kualitas produk spesifikasi layanan agar lebih jelas dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- **Perbaikan pada Unsur U1, U2, U3, dan U6:** Evaluasi terhadap sistem prosedur, waktu penyelesaian, dan kompetensi petugas agar lebih efisien dan efektif.
- **Mempertahankan dan meningkatkan layanan U8 dan U4** yang telah mendapatkan nilai tinggi agar tetap menjadi keunggulan dalam layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas unsur layanan berada dalam kategori **baik hingga sangat baik**, dengan potensi peningkatan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

Nikai IKM Per Unsur

