

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022



BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN SUMBERDAYA LAHAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN

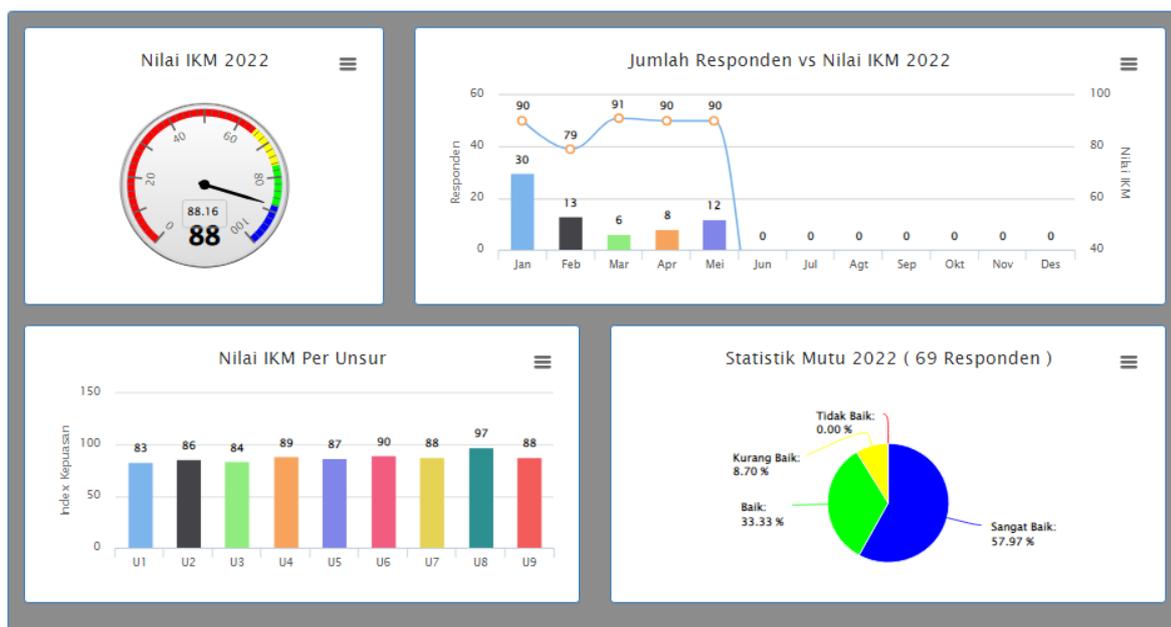
2022

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai alat ukur kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata (NRR) tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji (Tabel 1).

Tabel 1. Unsur Pelayanan Kepuasan Masyarakat

| No | Unsur Pelayanan |
|----|---|
| U1 | Persyaratan |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| U3 | Waktu Penyelesaian |
| U4 | Biaya/Tarif |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan |
| U6 | Kompetensi Pelaksana |
| U7 | Perilaku Pelaksana |
| U8 | Sarana dan Prasarana |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian untuk periode bulan Januari hingga Mei 2022 disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Hasil survey IKM bulan Januari - Mei 2022

Sejak bulan Juni - Desember 2022, situs pertanian.go.id mengalami gangguan, begitu pula dengan alamat akses ikm di <http://balitklimat.litbang.pertanian.go.id/ikm/>, tidak dapat diakses sehingga kegiatan input data ikm dilakukan secara manual. Hasil pengukuran rata-rata nilai IKM Balitklimat tahun 2022 adalah sebagai berikut (Tabel 2)

Tabel 2. Rata-rata nilai IKM tahun 2022

| Bulan | Nilai IKM |
|------------------------|------------------|
| Januari | 90 |
| Februari | 79 |
| Maret | 91 |
| April | 90 |
| Mei | 90 |
| Juni | 82 |
| Juli | 86 |
| Agustus | 83 |
| September | 86 |
| Oktober | 78 |
| November | 83 |
| Desember | 86 |
| Nilai rata-rata | 85 |

Hasil pengukuran menunjukkan rata-rata SKM sampai bulan Desember Tahun 2022 adalah 85 dengan ***Kriteria Baik***, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Skor terendah dari semua unsur U2 yaitu sistem, mekanisme dan prosedur. Rencana tindak lanjut untuk meningkatkan unsur tersebut adalah dengan meningkatkan sosialisasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan baik lingkup internal maupun pihak luar. Selain itu dibuka pula kesempatan sosialisasi dan diskusi baik secara langsung maupun media sosial terkait pelayanan.