

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

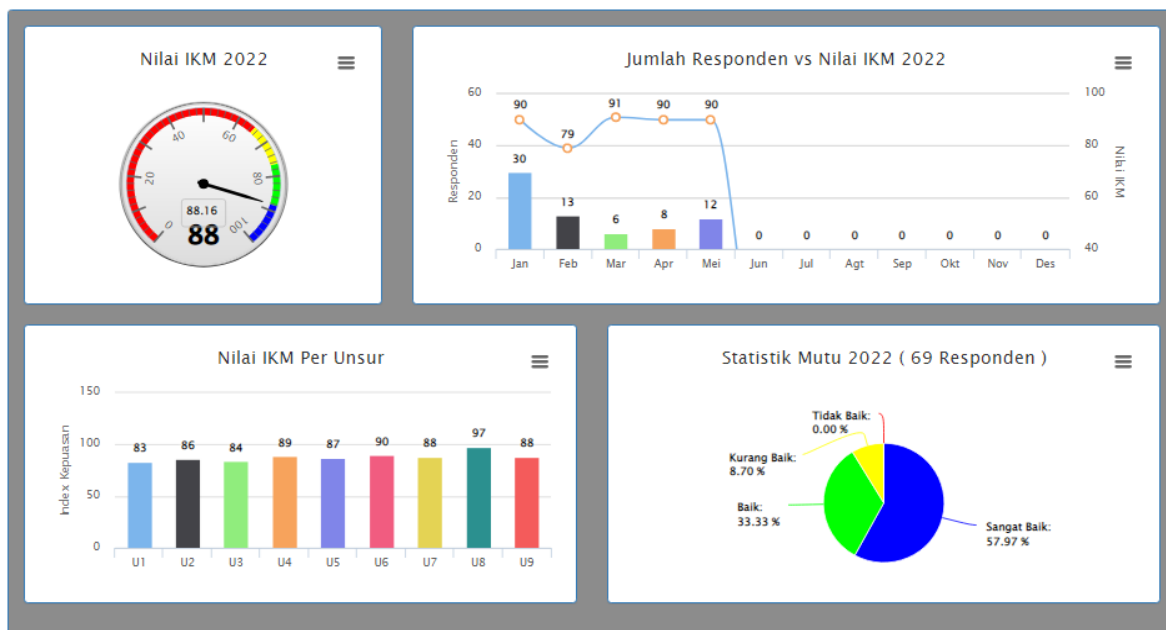
2022

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.