

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023



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

2023

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.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana di dalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian.

Dasar hukum pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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

Merujuk pada dasar hukum di atas, maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah kabupaten/kota, dengan melibatkan pengguna pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sembilan unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, termasuk di Kementerian Pertanian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Unsur Survey Indeks 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

2.1.1. Survey IKM Semester 1

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSI Agroklimat dan Hidrologi pada semester 1 : bulan Januari hingga Juni 2023 disajikan pada Gambar 1.



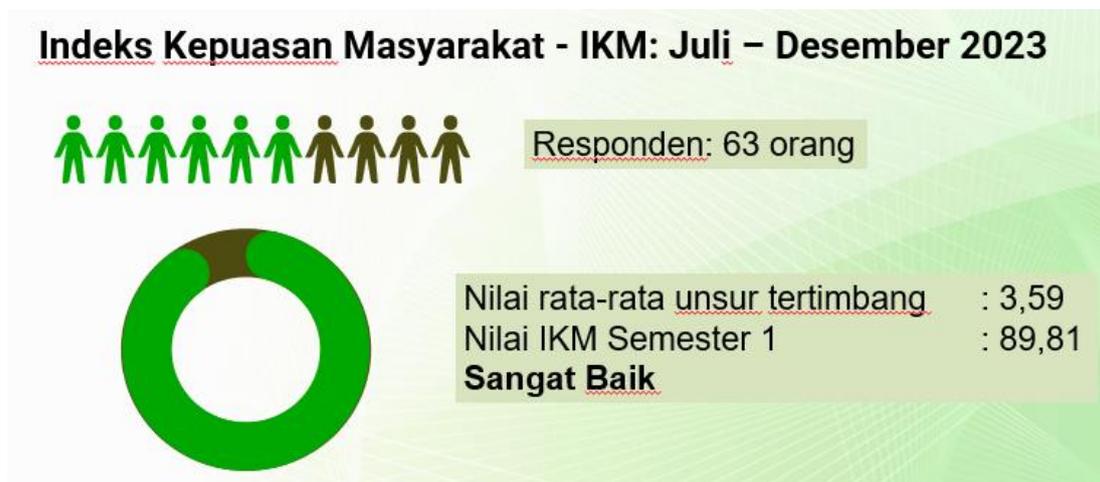
Gambar 1. Hasil survey IKM bulan Januari - Juni 2023

Hasil pengukuran menunjukkan rata-rata SKM BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian sampai bulan Juli adalah 93 dengan kriteria **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian telah memberikan

kepuasan kepada pelanggan. Skor terendah dari semua unsur U8 yaitu sarana dan prasarana. Rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai survey dari unsur tersebut adalah dengan melakukan pemeliharaan secara berkala dari sarana – prasarana dimaksud serta mengganti sarana dan prasarana yang sudah tidak dapat digunakan.

2.1.2. Survey IKM Semester 2

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSI Agroklimat dan Hidrologi pada semester 2 : bulan Juli hingga Desember 2023 disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil survey IKM bulan Juli - Desember 2023

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survey ini selama periode semester 2 Juli – Desember seluruhnya berjumlah 63 orang. Dari survey yang dilakukan pada minggu keempat setiap bulannya maka pada semester II didapatkan nilai IKM sebesar 3.594 dan nilai persepsi IKM sebesar 89,81. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang ada di Sub Koordinator Pelayanan Jasa mendapatkan nilai “Sangat Baik”.

Poin yang terendah adalah kecepatan waktu dalam pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan dapat diketahui dari target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Perbaikan kualitas pelayanan antara lain ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain keterbukaan waktu penyelesaian dan ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.