

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I (Januari – Maret) 2024**

**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN AGROKLIMAT DAN
HIDROLOGI PERTANIAN**

TAHUN 2024



DISUSUN OLEH :
MUH. MULQAN AMIN SAPUTRA
199209272023211029

**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN**

Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Sumberdaya Lahan Pertanian
Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
Kementerian Pertanian

2024

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I (Januari – Maret) 2024 Balai pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian 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 IKM 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. 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 Triwulan I (Januari-Maret) 2024 disajikan pada Gambar 1. Hasil pengukuran menunjukkan rata-rata SKM BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian periode triwulan I adalah 88,07 dengan kriteria **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan BPSI Agroklimat dan Hidrologi di Triwulan I 2024 telah memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Gambar 1. Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian
 Alamat : JL. Tentara Pelajar No. 1A, Cimanggu Bogor 16111

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Januari
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
6	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	3	4	3	4	3	4	3	Februari
9	4	3	3	4	4	4	4	1	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	4	3	3	4	4	4	4	1	4	
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Maret
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

JUMLAH	83	78	79	95	83	85	84	89	85	Triwulan I 2024 (Januari - Maret)
N.Rata-rata Unsur	3,45833333	3,25	3,29166667	3,95833333	3,45833333	3,54166667	3,5	3,70833333	3,54166667	

NRR Terimbang Unsur	0,38425926	0,36111111	0,36574074	0,43981481	0,38425926	0,39351852	0,38888889	0,41203704	0,39351852	3,52314815	1
										25	9
										88,0787037	0,11111111
										Sangat Baik	

Dari hasil penilaian survey IKM yang telah dilakukan pada periode Triwulan I diketahui bahwa salah satu faktor penting yang mempengaruhi hasil survei yaitu keperluan atau layanan yang diakses oleh pelanggan atau pengunjung di BPSI Agroklimat. Dimana diketahui dibulan januari 2024 pengunjung rata-rata merupakan mahasiswa yang melakukan pengajuan layanan magang atau permintaan informasi, Dimana fokus unsur yang dinilai adalah unsur U4 atau biaya dan tarif serta unsur U3 yaitu waktu penyelesaian. Untuk unsur U4 mendapatkan penilaian yang baik dikarenakan layanan yang diberikan di BPSI Agroklimat hampir semuanya tanpa dipungut biaya atau gratis, sedangkan untuk unsur U3 dirasakan masih perlu dilakukan perbaikan. Dibulan Februari pengunjung yang melakukan penilaian merupakan ibu-ibu rumah tangga yang mendampingi siswa-siswi TK dalam pemberian edukasi mengenai iklim. Unsur yang menjadi fokus penilaian mereka yaitu unsur U7 perilaku pelaksana serta unsur U8 sarana dan prasarana. Untuk unsur U7 mendapatkan nilai yang sangat baik Dimana pemberian layanan diberikan dengan sangat sopan dan ramah. Sedangkan untuk unsur U8 sarana dan prasarana dirasakan masih perlu ditingkatkan dimana salah satu prasarana yang dibutuhkan yaitu ruang laktasi permanen serta toilet untuk anak kecil masih belum tersedia.

Rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai survey dari unsur tersebut adalah dengan melakukan evaluasi terhadap Sarana dan Prasana di BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian untuk selanjutnya dilakukan pembenahan serta melengkapi apabila terdapat kekurangan pada sarana dan Prasarana yang dibutuhkan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Gambar 2. Data Dukung Survey

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	6	25%
Perempuan	18	75%
Total	24	100%

Pendidikan	Jumlah	%
SD Kebawah	0	0%
SLTP	1	4%
SLTA	15	63%
D1-D2-D3	0	0%
S-1	7	29%
S-2 Keatas	1	4%
Total	24	100%

Pekerjaan	Jumlah	%
PNS/TNI/Polri	1	4%
Pegawai Swasta	2	8%
Wiraswasta/Usahawan	0	0%
Pelajar/Mahasiswa	12	50%
ibu rumah tangga	9	38%
Total	24	100%

Detail dari hasil survey mengenai jenis kelamin, pendidikan, serta pekerjaan dari nara sumber pada penilaian IKM pada peridode triwulan I dapat dilihat pada gambar 2 diatas.