

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II (April – Juni) 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

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II (April – Juni) 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

2. Rekapitulasi Hasil Survey IKM

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian untuk periode Triwulan II (April – Juni) 2024 disajikan pada Gambar 1. Hasil pengukuran menunjukkan rata-rata SKM BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian periode triwulan II adalah 89,17 dengan kriteria **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan BPSI Agroklimat dan Hidrologi di Triwulan II 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	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	April
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
11	3	4	3	4	3	3	4	4	3	Mei
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
15	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
16	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
17	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
18	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
19	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Juni
22	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
JUMLAH	99	101	101	117	102	103	113	119	108	Triwulan II 2024 (April - Juni)
N.Rata-rata Unsur	3,3	3,36666667	3,36666667	3,9	3,4	3,43333333	3,76666667	3,96666667	3,6	

NRR Terimbang Unsur	0,36666667	0,37407407	0,37407407	0,43333333	0,37777778	0,38148148	0,41851852	0,44074074	0,4	3,56666667
										25
										89,1666667
										Sangat Baik

Dari hasil penilaian survey IKM yang telah dilakukan pada periode Triwulan II diketahui bahwa pada beberapa unsur masih perlu dilakukan peningkatan seperti pada unsur U1 yaitu komponen persyaratan dan unsur U2 dan U3 yaitu prosedur dan waktu penyelesaian.

Rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai survey dari unsur tersebut adalah dengan melakukan evaluasi terhadap SOP atau tahapan-tahapan pengajuan layanan yang ada di BPSI Agroklimat untuk memastikan persyaratan yang dibutuhkan dalam proses layanan mudah untuk dipenuhi, dan memastikan prosedur layanan lebih optimal sehingga waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pengajuan layanan bisa lebih efisien guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian.

Tabel 2. Data Dukung Survey

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	11	37%
Perempuan	19	63%
Total	30	100%

Pendidikan	Jumlah	%
SD Kebawah	0	0%
SLTP	4	13%
SLTA	18	60%
D1-D2-D3	0	0%
S-1	8	27%
S-2 Keatas	0	0%
Total	30	100%

Pekerjaan	Jumlah	%
PNS/TNI/Polri	5	17%
Pegawai Swasta	0	0%
Wiraswasta/Usahawan	0	0%
Pelajar/Mahasiswa	23	77%
ibu rumah tangga	0	0%
lainnya	2	7%
Total	30	100%

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