



LAPORAN IKM

(INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)

LAPORAN IKM SEMESTER I TAHUN 2024
BPSIP SUMATERA BARAT



LAPORAN EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT IKM SEMESTER I TAHUN 2024



**OLEH : TIM DISEMINASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BPSIP SUMATERA BARAT**

**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA BARAT
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Unit Kerja BPSIP Sumatera Barat Kementerian Pertanian Semester I Tahun 2024 ini dapat diselesaikan. Tujuan pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran tentang nilai indeks terhadap kepuasan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Unit Kerja BPSIP Sumatera Barat Kementerian Pertanian, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban bahwa survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 telah dilaksanakan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Unit Kerja BPSIP Sumatera Barat Kementerian Pertanian tahun 2024 ini dilakukan 21 responden dari beberapa unit pelayanan yang diberikan oleh unit kerja BPSIP Sumatera Barat Kementerian Pertanian.

Pelaksanaan survei ini dapat terlaksanakan atas dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei sehingga survei ini bisa berjalan dengan lancar. Semoga laporan ini dapat memberikan informasi dan menjadi bahan evaluasi serta memacu pencapaian kinerja yang lebih optimal dan akuntabilitas kinerja yang lebih tinggi.

Sukarami, 14 Juni 2024

Kepala BPSIP Sumatera Barat,



Dr. Rustam, SP, M.Si
NIP. 196906071999031001

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak kita capai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik mudah dan efisien. Kepuasan masyarakat dijadikan acuan dalam menentukan keberhasilan atau tidaknya dalam pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh suatu unit kerja.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus untuk berupaya meningkatkan mutu pelayanan sesuai peraturan menteri pertanian nomor 78/permentan/OT.140/8/2013. Untuk itu maka dibuat suatu form yang dapat digunakan sebagai pengukur pelayanan Kementerian Pertanian di masyarakat. Selain itu mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik maka didasarkan pada pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 telah disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat serta dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Laporan yang disusun ini berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Barat semester I tahun 2024.

Maksud dan Tujuan

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan yang telah ditentukan oleh Kementerian Negara Pendayagunaan dan Aparatur Negara

Reformasi Birokrasi, dan Badan Pusat Statistik. Kuisisioner IKM disebarakan kepada mitra kerja, petani, dan stakeholders yang terkait dengan UPT, serta menjaring tanggapan mereka sebagai penilai terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Hasil penjaringan tersebut dikompilasi oleh sekretariat Badan Standardisasi Instrumen Pertanian sebagai SKM di lingkungan BSIP.

Tujuan survei kepuasan masyarakat yaitu mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, SKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

Dasar Hukum Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomer 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Metode

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat adalah dengan melakukan jejak pendapat dengan perangkat kuisisioner yang terstruktur.

Manfaat Pengukuran SKM

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja secara periodik;
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif antara unit kerja di lingkungan kementerian pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Istilah Dalam Survei Kepuasan Masyarakat

1. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dan hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap intitusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Unit kerja pelayanan publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besarnya dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan perundang-undangan.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan terdiri sebagai berikut:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem Mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** yaitu Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Pengumpulan data
2. Pengisian kuisisioner
3. Metode analisis

METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayan} = \text{SKM} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai interval, interval konversi, mutu pelayan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

ANALISIS DATA

Hasil pengolahan data IKM pada semester I tahun 2024 di BPSIP Sumatera Barat dari 19 responden seperti disajikan dalam tabel 2.

Unit : Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sumatera Barat
Alamat : Jalan Raya Padang-Solok Km 40 Sukarami , Kabupaten Solok 27365

Tabel 2. Hasil pengolahan data IKM Semester 1 tahun 2024

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	3	4	3	3	3	4	4	3
6	3	4	3	3	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	3	4	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	4	3	3	4
10	3	3	4	4	4	3	4	4	3
11	3	3	4	4	3	4	4	4	3
12	3	4	4	4	4	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	3	3	4	3	3	4	3	4	3
15	3	4	4	4	4	3	3	3	3
16	3	3	3	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	3	4	4	4	4	3
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	3	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	3
21	3	4	4	4	3	4	3	4	3
Jumlah	51	55	56	58	53	56	53	55	48

Tabel 3. Nilai rata-rata unsur pelayanan

No	Unit Pelayanan	Nilai rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,48	86,90
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,67	91,67
U3	Waktu Penyelesaian	3,76	94,05
U4	Biaya/Tarif	3,81	95,24
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,62	90,48
U6	Kompetensi pelaksana	3,71	92,86
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	91,67
U8	Penanganan Pengaduan,saran dan masukan	3,67	91,67
U9	Sarana dan Prasarana	3,24	80,95
NRR Tertimbang Unsur		3,62	90,61

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA BARAT BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN KEMENTRIAN PERTANIAN SEMESTER 1 TAHUN 2024		
NILAI IKM	NAMA LAYANAN	
90,61	Responden	
	Jumlah Orang	21 Orang
	Jenis Kelamin	L= 9 P= 12
	Pekerjaan : SD	0 Orang
	SMP	0 Orang
	SMA	5 Orang
	D3/D2/D1	5 Orang
	S1	10 Orang
	S2 Keatas	1 Orang

Gambar 1. Nilai IKM BPSIP Sumbar Semester 1 tahun 2024

Nilai Indeks

Dengan demikian nilai indeks hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM setelah dikonversi sebesar 90,61
2. Mutu pelayanan pada semester I tahun 2024 adalah **A**
3. Kinerja unit pelayanan masuk pada kategori **Sangat Baik**

KENDALA DALAM PELAKSANAAN LAYANAN PUBLIK

Kendala Dalam Pelaksanaan Layanan Publik Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Barat dalam melaksanakan kegiatan masih terdapat beberapa kendala, diantaranya Respon pelanggan dalam melakukan pengisian survey masih kurang.

Rencana Tindak Lanjut IKM

Hasil analisis di atas dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Secara umum dari kesembilan unsur yang ada untuk kepuasan masyarakat yang nilai yang terendah adalah **3,24 (Sarana dan Prasarana)** yaitu bagian pada sarana dan prasarana yang tersedia pada unit kerja dan untuk nilai tertinggi **3,81 (Biaya/Tarif)** yaitu biaya yang ditetapkan untuk penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Untuk perbaikan mutu pelayanan pada BPSIP Sumatera Barat , diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu **Sarana dan Prasarana**, sedangkan unsur yang cukup tinggi di pertahankan dan ditingkatkan lagi.

Berikut tabel rencana tindak lanjutnya :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana prasaran	V	V	V	V	Bagian Rumah Tangga
2	Persyaratan	Mempublikasikan persyaratan di website dan mempublikasikan SOP serta SPP di Website	V	V	V	V	Bagian Kehumasan

PENUTUP

Keberhasilan BPSIP Sumatera Barat dalam mencapai target yang diminta merupakan sebuah wujud keberhasilan atas usaha peningkatan pelayanan publik yang dilakukan selama ini. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada BPSIP Sumatera Barat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi layanan publik yang dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Pembuatan pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya dalam mengekspetifkan pelayanan yang sederhana, mudah, dan cepat.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada semester I tahun 2024 (periode survei Januari s/d Juni 2024) di BPSIP Sumatera Barat dengan jumlah responden 21 Orang responden menunjukan indeks nilai SKM sebesar 90,61 dengan mutu pelayanan kategori A dan kinerja unit pelayanan adalah sangat baik.