
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 TAHUN 2023



2023
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Badan Standardisasi Instrumen Pertanian tahun 2023 ini dapat tersusun. SKM merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 38 yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

Kami berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih dinilai kurang atau dapat ditingkatkan lebih tinggi lagi serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di lingkungan BSIP. Demikian laporan ini kami susun, semoga Laporan ini dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.



Sekretaris Badan,

Dr. Ir. Haris Syahbuddin, DEA
NIP 196804151992031001

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Metode	3
II. ANALISIS DATA	9
III. PENUTUP	17

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu.....	7
Tabel 2. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan.....	9
Tabel 3. Perbandingan Nilai IKM Semester 1, dan Semester 2.....	10
Tabel 4. Tabel 4. Nilai IKM UK/UPT lingkup BSIP.....	12

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Grafik Nilai IKM Semester 2 Tahun 2023	10
Gambar 2. Grafik perbandingan Nilai IKM Semester 1, 2023 dan Semester 2, 2023	11

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelanggan atas suatu layanan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima pelanggan tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan saat ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan *good governance* dan demokrasi, maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolok ukur menilai kinerja pemerintahan. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh unit pelayanan institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu peran dari Aparatur Negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan yang dilakukan oleh Unit

Pelayanan Publik dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang menyangkut persyaratan pelayanan, Sistem, Mekanisme yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, waktu penyelesaian yang masih lama.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Badan Standardisasi Instrumen Pertanian secara sungguh-sungguh berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BSIP. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berfungsi 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.

Dalam mengukur kinerja aparatur di lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi *stakeholder* maka dilaksanakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”.

B. Tujuan SKM

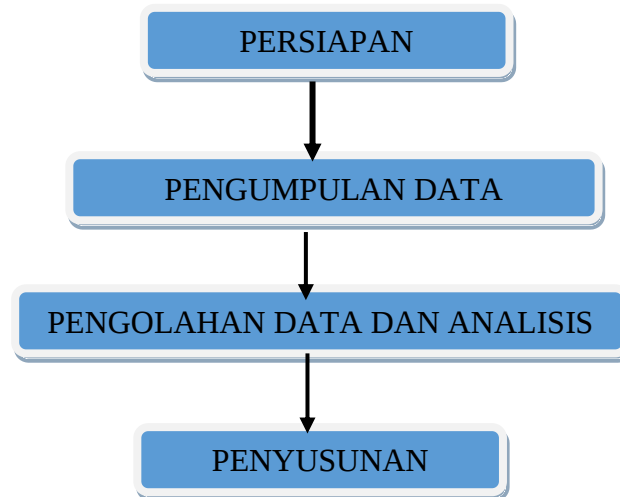
Survei Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Agar masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik BSIP.

C. Metode

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di BSIP dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan dengan periode survei bulan Juli s.d November tahun 2023. Metode yang digunakan dalam survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala Likert yang terdiri dari 9 unsur layanan. Responden ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan yang ada di semua UK dan UPT lingkup BSIP.

Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Penyusunan IKM BSIP dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut



Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaan Survei menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan dengan cara membagikan kuesioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima layanan publik yang diselenggarakan oleh BSIP. Dalam kuesioner yang diedarkan kepada penerima layanan meliputi 9 unsur yang "*relevant valid*" dan "*reliable*". Hal ini sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Instansi Pemerintah, ke-9 unsur pelayanan yang harus ada yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif *)
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
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 **)
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana **)
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
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).

Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima yang diselenggarakan oleh BSIP. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks pada Semester 2, diambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 9.955 orang responden yang dipilih secara acak.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan pada tahun 2023 periode Bulan Juli s.d November 2023.

Metode Pengolahan Data

Metode ini menggunakan teknik kajian data survey kepuasan masyarakat sesuai dengan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data dengan cara sebagai berikut: 1). Editing setelah kuesioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada pengolah data, segera pengolah data meneliti kelengkapan dalam pengisian kuesioner sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan. 2). Tabulasi setelah data terkumpul, data tersebut diberi skor terhadap jawaban 9 indikator Survey Kepuasan Masyarakat. Pengolah menggunakan tabel biasa atau main tabel. 3). Kajian SKM dan interpretasi. Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,0111$$

Guna memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM seperti tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONFERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT 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	3,0644 - 3.532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88,31 - 100.00	A	Sangat Baik

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,0111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,0111.

Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “excel” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9); Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkategorikan nilai IKM dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

Tim Pelaksana Survei

Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Keputusan Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

II. ANALISIS DATA

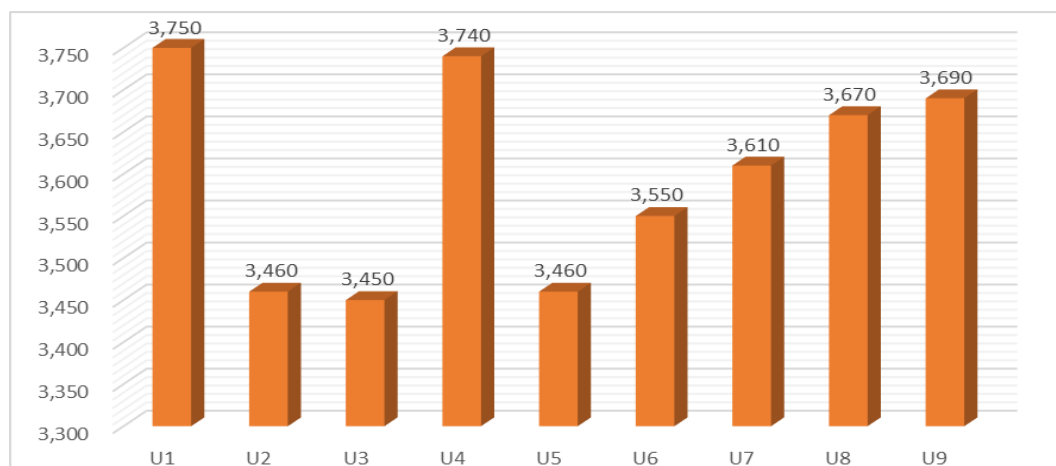
Nilai IKM memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BSIP sebagai penyelenggara layanan dengan penerima layanan publik yaitu masyarakat, instansi pemerintah/perusahaan swasta, serta pengguna layanan dilingkungan BSIP dengan jumlah responden sebanyak 9.955 orang.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa nilai kinerja unit pelayanan BSIP Semester 2 tahun 2023 terkategori **Sangat BAIK** dengan nilai persepsi 3,562 dan Nilai Interval konversi (NIK) 89.05 (Tabel 2). Terdapat 6 (enam) aspek dengan hasil tertinggi, yaitu pada aspek “Persyaratan” 93 “Biaya/tariff “ 93, “Sarana dan Prasarana” 92, “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” 91 “Perilaku Pelaksana” 90, serta “Kompetensi Pelaksana” 88. Tiga aspek yang masih memerlukan perhatian untuk ditingkatkan, yaitu “Sistem Mekanisme dan Prosedur”, “Produk Spesifikasi Jenis Layanan”, dan “Waktu Penyelesaian” yang masih mendapatkan penilaian 86 (Gambar 1 dan Tabel 2).

Tabel 2. Hasil pengukuran 9 unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
U1	Persyaratan	3,750	0,413	93,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,460	0,381	86,50
U3	Waktu Penyelesaian	3,450	0,380	86,25
U4	Biaya/Tarif	3,740	0,411	93,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,460	0,381	86,50
U6	Kompetensi Pelaksana	3,550	0,391	88,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,610	0,397	90,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,670	0,404	91,75
U9	Sarana dan Prasarana	3,690	0,406	92,25
Rata-rata unsur			3,562	
Nilai IKM		89,05		
Mutu pelayanan		A		
Kinerja unit pelayanan		Sangat Baik		

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Semester 2 Tahun 2023



Berdasarkan tabel dan Gambar diatas terlihat bahwa unsur dengan nilai tertinggi adalah **persyaratan sebesar 3,75** sedangkan unsur dengan nilai terendah **waktu penyelesaian sebesar 3,45**.

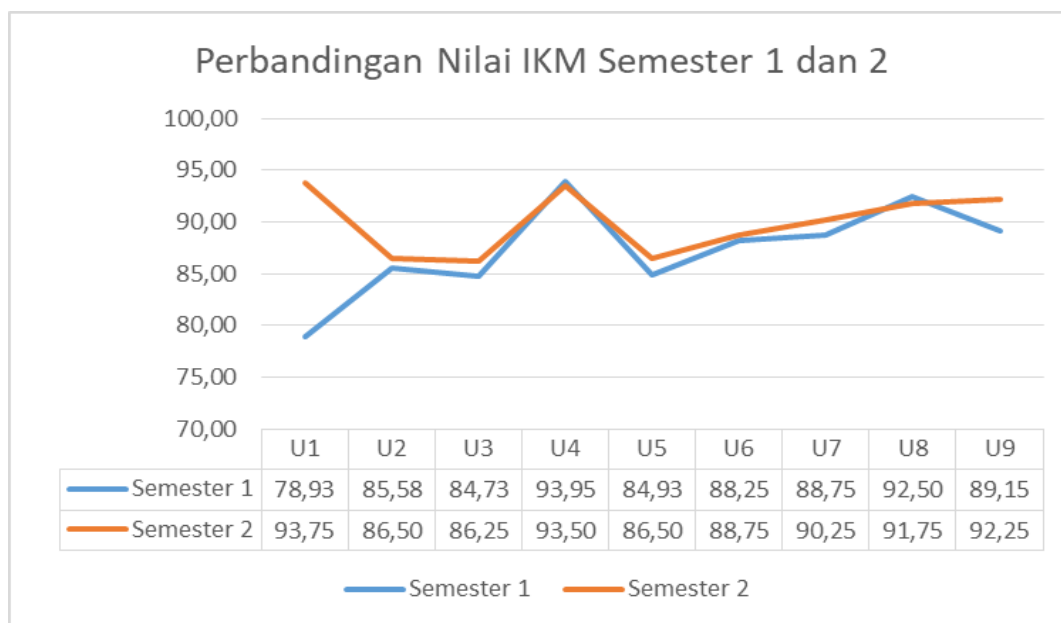
Waktu penyelesaian layanan merupakan unsur dengan nilai paling rendah. Jika dibandingkan dengan penilaian hasil survei pada periode Januari s.d Juni 2023 terdapat peningkatan sebesar 1,43 poin. Perbandingan nilai tersebut dapat terlihat pada Tabel 3 dan Gambar 2. berikut.

Tabel 3. Perbandingan Nilai IKM Semester 1, dan Semester 2.

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	
		Semester 1	Semester 2
U1	Persyaratan	78,93	93,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85,58	86,50
U3	Waktu Penyelesaian	84,73	86,25
U4	Biaya/Tarif	93,95	93,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,93	86,50
U6	Kompetensi Pelaksana	88,25	88,75
U7	Perilaku Pelaksana	88,75	90,25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,50	91,75
U9	Sarana dan Prasarana	89,15	92,25
Rata-rata unsur		3,509	3,562
Nilai IKM		87,73	89,05
Mutu pelayanan		B	A
Kinerja unit pelayanan		Baik	Sangat Baik

Dari Tabel 3. terlihat bahwa Nilai IKM BSIP semester 2 mengalami kenaikan dibandingkan dengan hasil pada semester 1, yaitu dari 87.73 menjadi 89.05 dengan kategori “Baik” menjadi “Sangat Baik”

Gambar 2. Grafik perbandingan Nilai IKM Semester 1, 2023 dan Semester 2, 2023



Berdasarkan grafik diatas unsur layanan yang mengalami penurunan adalah unsur Biaya/Tarif (U4) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Meskipun secara nilai mengalami penurunan akan tetapi masih tergolong kategori Sangat Baik.

Hasil evaluasi Internal BSIP rendahnya indikator waktu penyelesaian disebabkan oleh kurangnya SDM atau jumlah SDM yang sangat terbatas, Kompetensi dan keahlian teknis SDM, serta penutupan sementara uji Laboratorium dikarenakan adanya perubahan PP Tarif.

Tabel 4. Nilai IKM UK/UPT lingkup BSIP

NO	UNIT KERJA PELAYANAN	NILAI IKM	KINERJA
1	Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan	93,78	Sangat Baik
2	Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura	92,08	Sangat Baik
3	Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan	87,59	Baik
4	Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan dan Kesehatan Hewan	88,90	Sangat Baik
5	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi	90,07	Sangat Baik
6	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner	86,81	Baik
7	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen	91,88	Sangat Baik
8	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mektan	89,64	Sangat Baik
9	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Biogen	86,32	Baik
10	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen SDLP	89,08	Sangat Baik
11	Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian	90,31	Sangat Baik
12	Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian	84,12	Baik
13	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Kacang	99,44	Sangat Baik
14	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia	91,52	Sangat Baik
15	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Umbi	83,07	Baik
16	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran	90,86	Sangat Baik
17	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Buah Tropika	89,75	Sangat Baik
18	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias	85,47	Baik
19	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Jeruk dan Buah Sub tropika	85,29	Baik
20	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat dan Aromatik	85,82	Baik
21	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Pemanis dan Serat	85,26	Baik
22	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma	92,35	Sangat Baik
23	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar	94,96	Sangat Baik
24	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanah dan Pupuk	89,51	Sangat Baik
25	Balai Pengujian Standar Instrumen Pertanian Lahan Rawa	84,93	Baik
26	Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi	89,86	Sangat Baik
27	Balai Pengujian Standar Instrumen Lingkungan Pertanian	93,17	Sangat Baik

28	Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak	82,91	Baik
29	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Aceh	89,00	Sangat Baik
30	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara	94,24	Sangat Baik
31	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Barat	90,64	Sangat Baik
32	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau	83,82	Baik
33	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau	90,73	Sangat Baik
34	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jambi	90,64	Sangat Baik
35	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumsel	84,98	Baik
36	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bengkulu	91,06	Sangat Baik
37	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bangka Belitung	89,94	Sangat Baik
38	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Lampung	86,00	Baik
39	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Banten	90,62	Sangat Baik
40	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian DKI Jakarta	-	
41	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Barat	86,86	Baik
42	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Tengah	84,00	Baik
43	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian D.I Yogyakarta	92,00	Sangat Baik
44	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Timur	88,87	Sangat Baik
45	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Barat	88,80	Sangat Baik
46	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah	91,14	Sangat Baik
47	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Timur	88,29	Baik
48	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan	88,56	Sangat Baik
49	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali	88,73	Sangat Baik
50	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian NTB	85,75	Baik
51	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian NTT	90,28	Sangat Baik
52	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Utara	85,87	Baik
53	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo	90,20	Sangat Baik

54	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Tengah	91,20	Sangat Baik
55	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Tenggara	88,91	Sangat Baik
56	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan	91,90	Sangat Baik
57	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Barat	88,13	Baik
58	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku Utara	96,38	Sangat Baik
59	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku	90,00	Sangat Baik
60	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua Barat	83,29	Baik
61	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua	93,64	Sangat Baik
62	Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Besar	85,45	Baik
63	Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil	86,21	Baik

Dari tabel 4. terlihat bahwa unit pelayanan **Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku Utara** merupakan UPT dengan nilai IKM tertinggi, sebesar **96,38** dengan kinerja layanan **Sangat Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BPSIP Maluku Utara tergolong paling baik dibandingkan dengan unit pelayanan lainnya.

Nilai IKM terendah di lingkup BSIP adalah **Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak** dengan Nilai IKM **82,91** dengan kinerja layanan Baik, Nilai tertinggi dicapai pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3.83, sedangkan nilai terendah Persyaratan dengan nilai 3.05. Hal ini perlu mendapat perhatian untuk terus ditingkatkan pelayanan di Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak. Disamping itu perlu dilakukan sosialisasi lebih intens di berbagai media oleh BSIP agar masyarakat memahami dan mendapatkan kemudahan pelayanan di BPSI-UAT. Secara umum kinerja pelayanan di BPSI-UAT, berdasarkan persepsi dari pengguna layanan masih kategori BAIK. Unsur pelayanan dengan nilai tinggi harus dipertahankan kualitasnya, dan jika perlu agar lebih

dioptimalkan. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, perbaikan difokuskan pada unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai persepsi rendah.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN IKM TAHUN 2023

Tindak lanjut dari hasil survei kepuasan masyarakat BSIP, maka perlu segera dilakukan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan khususnya terhadap nilai layanan terendah dan yang mengalami penurunan. Untuk peningkatan kinerja layanan akan diambil langkah-langkah sebagai berikut :

PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUN G JAWAB
Waktu Penyelesaian	▪ Identifikasi Ketersediaan SDM pelayanan. ▪ Melakukan Bimtek/workshop Budaya Pelayanan Prima dalam rangka meningkatkan kompetensi petugas layanan.	Maret 2024 April 2024	Sekretariat BSIP Sekretariat BSIP
	▪ Melakukan sosialisasi Standar Pelayanan kepada publik /pengguna layanan, terutama terkait SOP pelayanan	Mei 2024	Sekretariat BSIP
	▪ Evaluasi terhadap penerapan SPP	Juni 2024	Sekretariat BSIP

PENUTUP

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat semester 2 tahun 2023 telah berjalan baik, dengan nilai IKM **89.05** dengan kinerja layanan **Sangat Baik**. Hasil SKM ini dapat dijadikan sebagai bahan membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi nantinya.

Unsur SKM tertinggi dicapai pada unsur “**Persyaratan**” dengan Nilai 93.75. Sementara nilai terendah pada unsur “**Waktu penyelesaian**”. Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan hendaknya menjadi perhatian dari pelaksana dalam melayani penggunaan layanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik BSIP dapat terwujud apabila adanya dukungan dan komitmen pimpinan/pejabat pelayanan publik dibidang pertanian dan ketersediaan sumber daya yang memadai sesuai dengan kemajuan teknologi serta tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.