



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN

JALAN RAGUNAN NO. 29 PASAR MINGGU JAKARTA 12540 KOTAK POS 76 PSM
TELEPON (021) 7806202, 7806203, 7806204, FAKSIMILI (021) 7800644
WEBSITE: www.bsip.pertanian.go.id e-mail: bsip@pertanian.go.id

Nomor : B-1767/OT.080/H.1/07/2024
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BSIP

15 Juli 2024

Yth,
**Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian,
Sekretariat Jenderal, Kementerian Pertanian
di
Tempat**

Bersama ini, kami sampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) periode bulan Januari s.d Juli Tahun 2024 dengan **nilai IKM 90,09** dan Kinerja Pelayanan **Sangat Baik**.

Atas perhatian Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Sekretaris Badan,



Dr. Ir. Haris Syahbuddin, DEA
NIP. 196804151992031001

Tembusan:
Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER 1 TAHUN 2024

BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dapat dilaksanakan. 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 meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik.

Dengan adanya hasil survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di lingkungan BSIP.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.



Sekretaris Badan,

Dr. Ir. Haris Syahbuddin, DEA
NIP. 196804151992031001

DAFTAR ISI

BAB I.	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
	1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II.	PENGUMPULAN DATA SKM	4
BAB III.	HASIL PELAKSANAAN SKM	8
BAB IV.	KESIMPULAN	19
LAMPIRAN		

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP dapat diunduh pada *link* <https://bit.ly/IKM-BSIP2024>

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN TAHUN 2024

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP), maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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 kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh 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. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP LINGKUP BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian Pertanian tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Kementerian Pertanian, Badan Standardisasi Instrumen Pertanian mengeluarkan surat Sekretaris Badan Nomor B-1585/OT.080/H.1/6/2024 perihal pelaksanaan dan pelaporan SKM oleh seluruh UK/UPT kepada Sekretariat Badan Standardisasi Instrumen Pertanian c.q. Tim Kerja Hukum dan Organisasi. Selanjutnya, Tim Kerja Hukum dan Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa UK dan UPT lingkup BSIP serta mengingatkan seluruh UK/UPT terkait batas waktu pelaporan SKM.

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang dilaksanakan oleh Sekretariat Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, diperoleh nilai IKM sebesar 88,82 dengan jumlah **responden sebanyak 10.802 orang**. Nilai IKM beserta laporan dari masing masing Unit Pelayanan lingkup BSIP dapat di unduh pada link berikut: <https://bit.ly/IKM-BSIP2024>

Terdapat 63 (enam puluh tiga) UK/UPT lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

- a. 4 (empat) Pusat
 - a.1. Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan;
 - a.2. Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura;
 - a.3. Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan; dan
 - a.4. Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan.
- b. 6 (enam) Balai Besar Pengujian yaitu:
 - b.1. Balai Besar Pengujian Standar Instrumen (BBPSI) Padi;
 - b.2. Balai Besar Pengujian Standar Instrumen (BBPSI) Veteriner;
 - b.3. Balai Besar Pengujian Standar Instrumen (BBPSI) Sumber Daya Lahan Pertanian;
 - b.4. Balai Besar Pengujian Standar Instrumen (BBPSI) Mekanisasi Pertanian;

- b.5. Balai Besar Pengujian Standar Instrumen (BBPSI) Pascapanen Pertanian; dan
- b.6. Balai Besar Pengujian Standar Instrumen (BBPSI) Bioteknologi dan Sumberdaya Genetik Pertanian.
- c. 1 (satu) Balai Besar Penerapan yaitu:
 - c.1. Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP).
- d. 15 (lima belas) Balai Pengujian yaitu:
 - d.1. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Aneka Kacang;
 - d.2. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Serealia;
 - d.3. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Sayuran;
 - d.4. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Buah Tropika;
 - d.5. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Hias;
 - d.6. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika;
 - d.7. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Rempah, Obat, dan Aromatik;
 - d.8. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Industri dan Penyegar;
 - d.9. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Pemanis dan Serat;
 - d.10. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanaman Palma;
 - d.11. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Unggas dan Aneka Ternak;
 - d.12. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Tanah dan Pupuk;
 - d.13. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Lingkungan Pertanian;
 - d.14. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Pertanian Lahan Rawa; dan
 - d.15. Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Agroklimat dan Hidrologi Pertanian.
- e. 1 (satu) Balai Informasi
 - e.1. Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian (BISIP).
- f. 33 (tiga puluh tiga) Balai Penerapan
 - f.1. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Aceh;
 - f.2. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sumatera Utara;
 - f.3. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sumatera Barat;
 - f.4. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Riau;
 - f.5. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Jambi;
 - f.6. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sumatera Selatan;
 - f.7. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bengkulu;

- f.8. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Lampung;
- f.9. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kepulauan Bangka Belitung;
- f.10. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kepulauan Riau;
- f.11. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) DKI Jakarta;
- f.12. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Jawa Barat;
- f.13. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Jawa Tengah;
- f.14. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) DI Yogyakarta;
- f.15. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Jawa Timur;
- f.16. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Banten;
- f.17. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Bali;
- f.18. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Nusa Tenggara Barat;
- f.19. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Nusa Tenggara Timur;
- f.20. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Barat;
- f.21. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Tengah;
- f.22. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Selatan;
- f.23. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Timur;
- f.24. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sulawesi Utara;
- f.25. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sulawesi Tengah;
- f.26. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sulawesi Selatan;
- f.27. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sulawesi Tenggara;
- f.28. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Gorontalo;
- f.29. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sulawesi Barat;
- f.30. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Maluku;
- f.31. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Maluku Utara;
- f.32. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Papua Barat; dan
- f.33. Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Papua.

- g. 3 (tiga) Loka Pengujian.
 - g.1. Loka Pengujian Standar Instrumen (LPSI) Tanaman Aneka Umbi;
 - g.2. Loka Pengujian Standar Instrumen (LPSI) Ruminansia Besar; dan
 - g.3. Loka Pengujian Standar Instrumen (LPSI) Ruminansia Kecil.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN

Tabel 1. SKM Per Unsur UPP Lingkup BSIP

No.	UNIT PELAYANAN PUBLIK (UK/UPT)	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perioritas Perbaikan
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	PSI Tanaman Pangan	Januari - Juni	3,71	3,70	3,64	4,00	3,51	3,67	3,66	4,00	3,61	93,10	A	140	Manual	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
2	BBPSI Padi	Januari - Juni	3,69	3,58	3,62	3,82	3,57	3,64	3,70	3,60	3,64	91,25	A	559	Manual	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3	BPSI Tanaman Aneka Kacang	Januari - Juni	4,00	3,94	3,99	3,97	3,98	3,99	4,00	3,94	4,00	99,46	A	464	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4	BPSI Tanaman Serealia	Januari - Juni	3,66	3,68	3,65	3,71	3,64	3,69	3,81	3,60	3,68	92,08	A	105	Manual	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
5	LPSI Tanaman Aneka Umbi	Januari - Juni	3,37	3,28	3,52	3,59	3,44	3,46	3,63	3,83	3,40	87,62	B	70	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
6	PSI Tanaman Hortikultura	Januari - Juni	3,53	3,48	3,50	4,00	3,53	3,61	3,74	3,74	3,98	92,00	A	66	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
7	BPSI Tanaman Sayuran	Januari - Juni	3,59	3,67	3,56	3,38	3,53	3,64	3,70	3,95	3,58	90,54	A	455	Manual	Biaya/Tarif
8	BPSI Tanaman Buah Tropika	Januari - Juni	3,46	3,51	3,44	3,54	3,56	3,56	3,57	3,57	3,56	88,25	A	100	Manual	waktu penyelesaian
9	BPSI Tanaman Hias	Januari - Juni	3,91	3,79	3,80	3,80	3,80	3,88	3,71	3,73	3,73	94,84	A	75	Manual	Perilaku Pelaksana
10	BPSI Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika	Januari - Juni	3,38	3,21	3,20	3,19	3,25	3,33	3,47	3,88	3,41	84,19	B	490	Manual	waktu penyelesaian
11	PSI Tanaman Perkebunan	Januari - Juni	3,62	3,53	3,52	3,82	3,61	3,65	3,70	3,88	3,65	91,54	A	304	Manual	waktu penyelesaian
12	BPSI Tanaman Rempah, Obat, dan Aromatik	Januari - Juni	3,46	3,44	3,41	3,41	3,35	3,48	3,61	3,46	3,93	87,58	B	153	Manual	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
13	BPSI Tanaman Industri dan Penyegar	Januari - Juni	3,54	3,57	3,37	3,40	3,47	3,54	3,56	3,82	3,54	88,39	A	101	Manual	waktu penyelesaian
14	BPSI Tanaman Pemanis dan Serat	Januari - Juni	3,38	3,35	3,22	3,50	3,32	3,61	3,57	3,47	3,81	86,71	B	266	Manual	waktu penyelesaian
15	BPSI Tanaman Palma	Januari - Juni	3,69	3,58	3,58	3,54	3,65	3,73	3,69	3,91	3,52	91,35	A	23	Manual	Sarana dan Prasarana
16	PSI Peternakan & Keswan	Januari - Juni	3,53	3,50	3,65	3,99	3,50	3,47	3,53	3,90	3,45	90,42	A	362	Manual	Sarana dan Prasarana
17	BBPSI Veteriner	Januari - Juni	3,46	3,35	3,33	3,35	3,35	3,65	3,71	3,96	3,57	88,13	B	113	Manual	waktu penyelesaian
18	BPSI Unggas dan Aneka Ternak	Januari - Juni	4,00	3,49	3,29	3,99	3,83	3,33	3,17	3,85	3,50	90,13	A	115	Manual	Perilaku Pelaksana
19	LPSI Ruminansia Besar	Januari - Juni	3,47	3,36	3,37	3,37	3,38	3,50	3,70	3,79	3,45	87,18	B	108	Manual	Persyaratan
20	LPSI Ruminansia Kecil	Januari - Juni	3,29	3,39	3,32	3,60	3,29	3,34	3,49	3,39	3,93	86,15	B	182	Manual	Persyaratan
21	BBPSI SDLP	Januari - Juni	3,37	3,35	3,29	3,56	3,37	3,42	3,45	3,36	3,75	85,88	B	561	Manual	waktu penyelesaian
22	BPSI Tanah dan Pupuk	Januari - Juni	3,09	3,19	3,13	3,31	3,18	3,23	3,25	3,69	3,14	81,15	B	1624	Manual	Persyaratan
23	BPSI Lingkungan Pertanian	Januari - Juni	3,64	3,62	3,58	3,19	3,63	3,69	3,64	3,64	3,60	89,39	A	140	Manual	Biaya/Tarif
24	BPSI Pertanian Lahan Rawa	Januari - Juni	3,20	3,20	3,28	3,41	3,16	3,24	3,49	3,29	3,85	83,73	B	127	Manual	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
25	BPSI Agroklimat dan Hidrologi	Januari - Juni	3,35	3,30	3,31	3,87	3,39	3,44	3,63	3,85	3,52	87,95	B	54	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
26	BBPSI Mektan	Januari - Juni	3,51	3,20	3,49	3,74	3,51	3,66	3,75	3,78	3,84	90,11	A	77	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
27	BBPSI Pacsapanen	Januari - Juni	3,61	3,55	3,55	3,78	3,52	3,56	3,63	4,00	3,51	90,85	A	118	Manual	Sarana dan Prasarana
28	BBPSI Biogen	Januari - Juni	3,72	3,67	3,73	3,88	3,76	3,84	3,80	3,88	3,83	94,73	A	309	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
29	BBPSIP	Januari - Juni	3,49	3,49	3,54	3,68	3,59	3,55	3,66	3,62	3,45	89,05	A	400	Manual	Sarana dan Prasarana

No.	UNIT PELAYANAN PUBLIK (UK/UPT)	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perioritas Perbaikan
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
30	BPSIP Aceh	Januari - Juni	3,59	3,48	3,50	3,48	3,40	3,40	3,66	3,50	3,47	87,38	B	38	Manual	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
31	BPSIP Sumatera Utara	Januari - Juni	3,68	3,67	3,66	3,49	3,69	3,75	3,85	3,69	3,74	92,17	A	176	Manual	Waktu Penyelesaian
32	BPSIP Sumatera Barat	Januari - Juni	3,48	3,67	3,76	3,81	3,62	3,71	3,67	3,67	3,24	90,61	A	21	Manual	Sarana dan Prasarana
33	BPSIP Riau	Januari - Juni	3,48	2,98	3,07	3,56	3,38	3,51	3,67	3,55	3,78	86,08	B	128	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
34	BPSIP Jambi	Januari - Juni	3,43	3,56	3,36	3,80	3,48	3,43	3,40	3,92	3,47	88,44	A	205	Manual	Waktu Penyelesaian
35	BPSIP Sumatera Selatan	Januari - Juni	3,02	3,34	3,52	3,50	3,45	3,49	3,45	3,36	3,51	85,08	B	121	Manual	Persyaratan
36	BPSIP Bengkulu	Januari - Juni	3,41	3,45	3,31	3,55	3,41	3,45	3,52	3,45	3,63	86,48	A	29	Manual	Waktu Penyelesaian
37	BPSIP Lampung	Januari - Juni	3,26	3,07	3,08	3,38	3,08	3,26	3,23	3,24	3,04	79,58	A	120	Manual	Sarana dan Prasarana
38	BPSIP Kepulauan Babel	Januari - Juni	3,46	3,56	3,13	3,95	3,49	3,59	3,56	3,92	3,67	89,80	A	39	Manual	Persyaratan
39	BPSIP Kepulauan Riau	Januari - Juni	3,60	3,16	3,51	3,93	3,57	3,65	3,79	3,67	3,99	91,28	A	72	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
40	BPSIP DKI Jakarta	Januari - Juni	3,24	3,18	3,03	3,67	3,18	3,45	3,43	3,29	3,60	83,46	B	135	Manual	Waktu Penyelesaian
41	BPSIP dawa Barat	Januari - Juni	3,50	3,55	3,53	3,72	3,54	3,55	3,61	3,18	3,91	89,00	A	74	Manual	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
42	BPSIP Jawa Tengah	Januari - Juni	3,09	3,18	3,13	3,30	3,17	3,22	3,24	3,70	3,14	81,00	B	207	Manual	Persyaratan
43	BPSIP DI Yogyakarta	Januari - Juni	3,35	3,33	3,31	3,32	3,28	3,35	3,40	3,94	3,41	85,24	B	111	Manual	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
44	BPSIP Jawa Timur	Januari - Juni	3,19	3,27	3,34	3,26	3,18	3,57	3,39	3,34	3,35	83,01	B	122	Manual	Persyaratan
45	BPSIP Banten	Januari - Juni	3,43	3,56	3,48	3,68	2,98	3,79	3,69	3,91	3,73	89,55	A	80	Manual	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
46	BPSIP Bali	Januari - Juni	3,46	3,53	3,69	3,99	3,38	3,64	3,76	3,31	3,20	88,77	A	72	Manual	Sarana dan Prasarana
47	BPSIP Nusa Tenggara Barat	Januari - Juni	3,46	3,53	3,69	3,99	3,38	3,64	3,39	3,32	3,20	87,75	B	207	Manual	Sarana dan Prasarana
48	BPSIP Nusa Tenggara Timur	Januari - Juni	3,73	3,75	3,62	3,78	3,71	3,71	3,69	3,95	3,76	93,59	A	55	Manual	Waktu Penyelesaian
49	BPSIP Kalimantan Barat	Januari - Juni	3,95	3,00	3,67	3,56	3,73	3,78	3,49	3,92	3,84	91,49	A	37	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
50	BPSIP Kalimantan Tengah	Januari - Juni	3,69	3,49	3,41	3,72	3,51	3,72	3,74	3,82	3,64	90,95	A	39	Manual	Waktu Penyelesaian
51	BPSIP Kalimantan Selatan	Januari - Juni	3,30	3,50	3,30	3,82	3,36	3,44	3,38	3,28	3,86	86,78	B	50	Manual	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
52	BPSIP Kalimantan Timur	Januari - Juni	3,83	3,83	3,67	3,50	3,66	3,67	3,67	3,67	3,58	91,88	A	6	Manual	Biaya/Tarif
3,2	BPSIP Sulawesi Utara	Januari - Juni	3,20	3,10	3,06	3,71	3,27	3,41	3,33	3,37	3,84	84,13	B	49	Manual	Waktu Penyelesaian
54	BPSIP Sulawesi Tengah	Januari - Juni	3,51	3,16	3,45	3,75	3,54	3,57	3,66	3,95	3,69	89,66	A	171	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
55	BPSIP Sulawesi Selatan	Januari - Juni	3,54	3,78	3,89	4,00	3,82	3,89	3,89	3,96	4,00	96,58	A	28	Manual	Persyaratan
56	BPSIP Sulawesi Tenggara	Januari - Juni	3,35	3,40	3,24	3,58	3,41	3,49	3,58	3,36	3,68	86,36	B	269	Manual	Waktu Penyelesaian
57	BPSIP Gorontalo	Januari - Juni	3,79	3,79	3,52	3,89	3,70	3,98	3,74	3,78	3,66	94,00	A	82	Manual	Waktu Penyelesaian
58	BPSIP Sulawesi Barat	Januari - Juni	3,34	3,00	3,23	3,54	3,29	3,37	3,57	3,82	3,34	84,69	B	35	Manual	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
59	BPSIP Maluku	Januari - Juni	3,82	3,50	3,00	3,86	3,43	3,62	3,92	3,62	3,89	90,70	A	21	Manual	Waktu Penyelesaian
60	BPSIP Maluku Utara	Januari - Juni	3,79	3,78	3,65	4,00	3,70	3,73	3,71	3,95	3,52	93,97	A	60	Manual	Sarana dan Prasarana

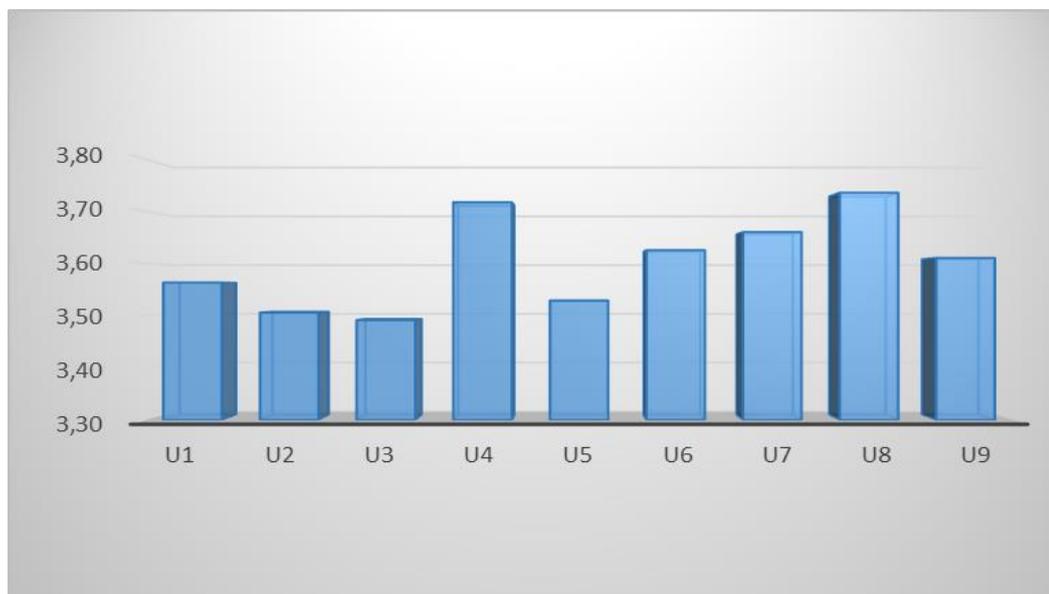
No.	UNIT PELAYANAN PUBLIK (UK/UPT)	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									Total	Nilai Tertimbang (NRR x 0,1111)	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Unsur Terendah
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
61	BPSIP Papua Barat	Januari - Juni	3,34	3,32	3,24	3,69	3,37	3,44	3,59	3,80	3,37	31,13	3,459	86,46	B	41	Waktu Penyelesaian
62	BPSIP Papua	Januari - Juni	3,59	3,59	3,17	3,95	3,66	3,71	3,73	3,68	3,95	33,03	3,670	91,75	A	59	Waktu Penyelesaian
63	BISIP	Januari - Juni	3,34	3,34	3,37	3,36	3,30	3,42	3,52	3,34	3,33	30,32	3,369	84,21	B	182	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
	NILAI IKM BSIP		3,56	3,51	3,49	3,72	3,53	3,63	3,66	3,74	3,61	32,44	3,604	90,09			

Tabel. 2. Nilai SKM Semester 1 Tahun 2024 Badan Standardisasi Instrumen Pertanian

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR	NRR	NILAI
		PELAYANAN	TERTIMBANG	IKM
U1	Persyaratan	3,56	0,396	89,08
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	0,389	87,64
U3	Waktu Penyelesaian	3,49	0,388	87,29
U4	Biaya/Tarif	3,72	0,413	92,93
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53	0,392	88,21
U6	Kompetensi Pelaksana	3,63	0,403	90,63
U7	Perilaku Pelaksana	3,66	0,407	91,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74	0,415	93,38
U9	Sarana dan Prasarana	3,61	0,401	90,26
Rata-rata unsur		-	3,604	
NILAI IKM		90,09		
MUTU LAYANAN		A		
KINERJA PELAYANAN		Sangat Baik		

Berdasarkan Tabel 2 diatas diketahui bahwa kinerja Unit Pelayanan Publik BSIP pada semester 1 tahun 2024 terkategori **Sangat BAIK** dengan nilai persepsi 3,604 dan Nilai Interval konversi (NIK) 90,09. Terdapat 6 (enam) aspek dengan kategori A (Sangat Baik) yaitu pada aspek “Persyaratan” 89,08, “Biaya/Tarif” 92,93, “Kompetensi pelaksana” 90,03 “Perilaku Pelaksana” 91,50, “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” 93,38 “Sarana dan Prasarana” 90,26. Terdapat 3 (tiga) aspek yang masih memerlukan perhatian untuk ditingkatkan, yaitu, “Sistem Mekanisme dan Prosedur” 87,64, “Waktu Penyelesaian” 87,29 dan “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan” 88,21 dengan kategori B(Baik).

Gambar.1. Grafik Nilai IKM BSIP Semester 1 Tahun 2024

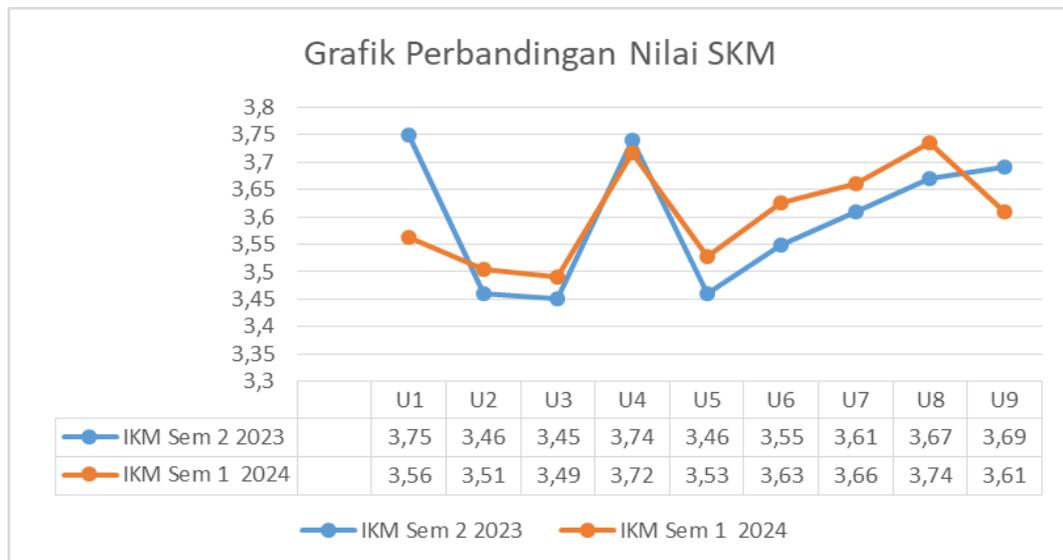


Dari grafik diatas terlihat bahwa unsur dengan nilai tertinggi “**Pe-nanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**” 3,74 sedangkan unsur dengan nilai terendah “**Waktu Penyelesaian**” sebesar 3,61 (Gambar 1). Untuk perbandingan nilai IKM tahun2023 dan 2024 dapat dilihat pada tabel 3 dan gambar 2 berikut:

Tabel 3. Perbandingan Nilai IKM Semester 2:2023 dan Semester 1:2024

No.	Unsur Pelayanan	IKM Sem 2 2023	IKM Sem 1 2024	Penurunan
U1	Persyaratan	3,75	3,56	- 0,19
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,46	3,51	0,05
U3	Waktu Penyelesaian	3,45	3,49	0,04
U4	Biaya/Tarif	3,74	3,72	- 0,02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	3,53	0,07
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	3,63	0,08
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	3,66	0,05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67	3,74	0,07
U9	Sarana dan Prasarana	3,69	3,61	- 0,08
	Rata-Rata Penurunan Nilai	3,56	3,60	0,04
		89,05	90,09	1,04

Gambar 2. Grafik perbandingan Nilai IKM Semester 1, 2024 dan Semester 2, 2023



Dari tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mutu nilai indeks dan nilai konversi di Semester 1 tahun 2024 di BSIP secara keseluruhan mengalami penurunan sebesar 0,04 pada nilai indeks dan sebesar 1,04 pada nilai konversi. Adapun nilai indeks pada semester 1 tahun 2024 sebesar 3,60 dan nilai konversi 90,09, dan nilai indeks pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,56, nilai konversi semester 2 sebesar 89,05.

Nilai per unsur pada semester 1 tahun 2024 ada 3 (tiga) unsur yang mengalami penurunan nilai. Tiga unsur tersebut diantaranya unsur (U1) persyaratan, unsur (U4) biaya/tarif, (U1) persyaratan mengalami penurunan sebesar 0,19 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,75 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,61. Unsur Unsur (U4) Unsur Biaya/Tarif mengalami penurunan nilai sebesar 0.02 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,74 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,72. Unsur (U7) perilaku pelaksana mengalami penurunan sebesar 0,01 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,61 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,60 Unsur (U9) sarana dan prasarana mengalami penurunan sebesar 0.08 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,69 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,61.

Nilai per unsur yang mengalami kenaikan ada 6 unsur yaitu unsur (U2) sistem, mekanisme dan prosedur, unsur (U3) waktu penyelesaian, unsur (U5) produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur (U6) kompetensi pelaksana, unsur (U7) perilaku pelaksana, unsur (U8) penanganan pengaduan, saran dan masukan dan unsur (U9) sarana dan prasarana.. Dari tiga unsur tersebut dapat dilihat, bahwa pada (U2) sistem, mekanisme dan prosedur mengalami kenaikan sebesar 0,05 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,46 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,51. Unsur (U3) waktu penyelesaian mengalami kenaikan sebesar 0,04 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,45 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,49. unsur (U5) produk spesifikasi jenis pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0,07 pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,46 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,53, unsur (U6) kompetensi pelaksana mengalami kenaikan sebesar 0,08 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,55 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,63, unsur (U7) perilaku pelaksana mengalami kenaikan sebesar 0,05 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,61 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,66, Unsur (U8) penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami kenaikan sebesar 0,07 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,67 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,74.

Secara keseluruhan nilai indeks naik sebesar 0,04 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 3,56 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 3,60, dan nilai konversi naik sebesar 1,04 dimana pada semester 2 tahun 2023 sebesar 89,05 dan semester 1 tahun 2024 sebesar 90,09 adapun nilai mutu pelayanan masih tetap A (**sangat baik**). Hasil pengukuran layanan pada semester 2 tahun 2023 dan semester 1 tahun 2024 mengalami penurunan penilaian dan mutu pelayanan masih tetap A (**sangat baik**).

Unsur (U1) persyaratan mengalami penurunan 0,19 poin, dimana persyaratan pengujian yang sudah dibuat dan ditetapkan dalam Standar Pelayanan secara keseluruhan belum di pasang pada *web site* BSIP sehingga belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan oleh *stakeholder* dalam melakukan pengajuan layanan di UK/UPT lingkup BSIP. Unsur (U4) biaya/tariff mengalami penurunan sebesar 0,08 dimana penurunan pada unsur ini karena adanya perubahan PP tariff dan ku-

rangnya sosialisasi PP nomor 28 tahun 2023 mengenai jenis PNBP, dimana semua jasa yang digunakan akan dikenai biaya/tarif. unsur (U9) sarana dan prasarana mengalami penurunan 0,08 disebabkan di beberapa UPP kurangnya perbaikan/*maintenance* terhadap sarana dan prasana layanan yang ada namun penerima layanan menilai sarana prasarana yang ada di BSIP tersedia cukup, berfungsi dan dikelola dengan baik dan masih menunjang peningkatan layanan. Disamping itu adanya renovasi pada beberapa area layanan publik sehingga prasarana dan sarana kurang berfungsi dengan baik. Tindak lanjut dari hal tersebut, BSIP berusaha menyelesaikan pekerjaan renovasi pada area layanan publik sehingga sarana prasarana sudah berfungsi dengan baik untuk masyarakat umum maupun penyandang disabilitas.

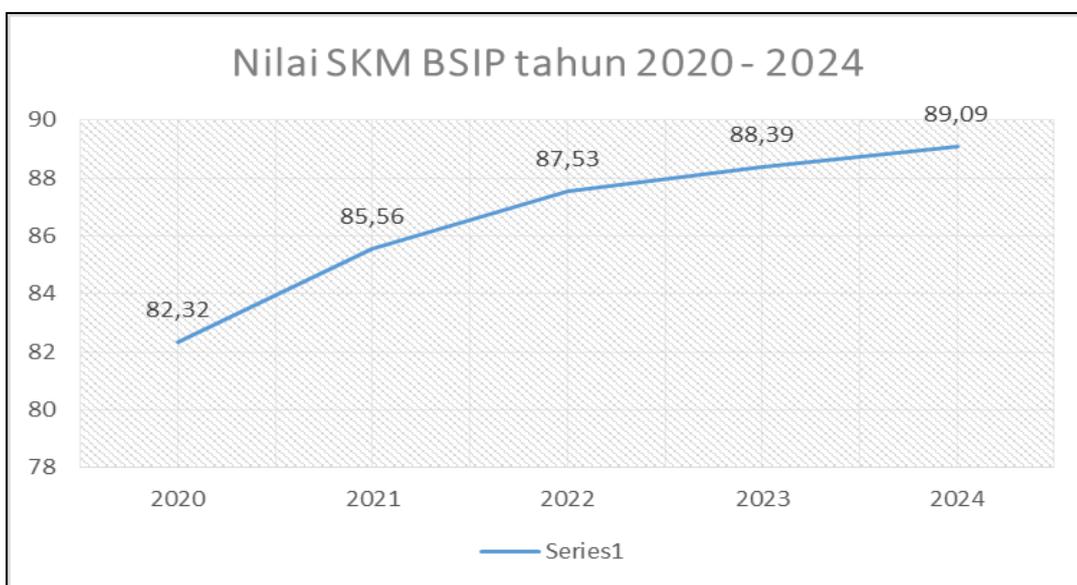
Unsur (U2) system, mekanisme dan prosedur mengalami kenaikan sebesar 0,05 dimana pada tahun 2023 seluruh UK/UPT lingkup BSIP sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dan telah dilaksanakan FKP, serta telah disosialisasikan kepada pengguna layanan secara menyeluruh sehingga *stakeholder*/pengguna layanan mendapatkan informasi terkait mekanisme dan prosedur yang ditetapkan. Unsur (U3) waktu penyelesaian mengalami peningkatan sebesar 0,04 meskipun masih dalam kategori Baik unsur ini harus mendapatkan perhatian khusus oleh Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Hal ini terlihat bahwa waktu penyelesaian layanan di BSIP masih di nilai lama oleh pengguna layanan.

Unsur (U5) produk spesifikasi jenis layanan mengalami kenaikan 0,07 dikarenakan telah dilakukan identifikasi terhadap jenis layanan di lingkup BSIP dan sudah di sosialisasikan kepada pengguna layanan. Unsur (U8) penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami kenaikan sebesar 0,07 dimana pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan direspon dengan baik sehingga *stakeholder* merasa puas.

Unsur paling rendah pada semester 1 tahun 2024 yaitu unsur (U3) waktu penyelesaian dimana pelayanan yang dilaksanakan belum sesuai dengan SOP layanan yang ditetapkan. SOP layanan yang telah disusun belum disosialisasikan

kepada pengguna layanan sehingga pengguna layanan merasa layanan yang diterima dianggap masih lama. Aplikasi pengujian belum berfungsi dengan maksimal dan belum disosialisasikan dengan baik. Secara keseluruhan nilai indeks dan nilai konversi mengalami kenaikan namun dengan kinerja tetap A (Sangat baik).

Jika melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, *trend* tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dapat dilihat melalui grafik berikut :



TINDAKLANJUT PERBAIKAN TAHUN 2023

Tindak lanjut dari hasil survei kepuasan masyarakat BSIP tahun 2023 dilakukan evaluasi dalam rangka peningkatan kinerja layanan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian layanan dengan mengambil langkah-langkah sebagai berikut :

1. Evaluasi dan penyempurnaan SOP layanan
2. Pengembangan inovasi layanan berbasis Teknologi Informasi
3. Bimbingan Teknis peningkatan kompetensi SDM pelayanan.

Pentingnya pembaharuan SOP layanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.. BSIP telah melakukan tinjauan secara berkala untuk memastikan bahwa SOP yang ditetapkan di Unit Pelayanan Publik masih relevan dan efektif dalam menjawab kebutuhan pengguna saat ini. Melalui surat Sekretaris Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Nomor B-683/OT.210/H.1/03/2024 tanggal 26 Maret 2024 dilaksanakan penyusunan SOP Makro dan Mikro lingkup BSIP yang dilaksanakan pada tanggal 4 April 2024 bertempat di RR Lt.4 Sekretariat BSIP, dengan dihadiri oleh Unit Eselon 2 lingkup BSIP sebagai Narasumber Ketua Kelompok Reformasi Birokrasi dan Tata Laksana Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian.

Selanjutnya melalui surat Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian, Nomor B-1343/OT.210/A2/04/2024 tanggal 19 April 2024 dilaksanakan pembahasan rumusan SOP Mikro lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yang dilaksanakan pada tanggal 22 April 2024 di RR Lt 5. Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementan. Hasil revidi ditetapkan sebanyak 19 (sembilan belas) SOP Layanan lingkup BSIP sebagai berikut :

1. SOP Layanan Pengujian sampel Laboratorium Tanaman Pangan
2. SOP Layanan Benih Tanaman Pangan;

3. SOP Layanan Pengujian sampel Laboratorium Hortikultura;
4. SOP Layanan Benih Hortikultura;
5. SOP Layanan Pengujian sampel Laboratorium Perkebunan;
6. SOP Layanan Pengujian sampel Laboratorium Peternakan;
7. SOP Layanan Benih Peternakan;
8. SOP Layanan pengujian sampel diagnostik;
9. SOP Layanan permohonan Mikroba BCC;
10. SOP Layanan pengujian pascapanen
11. SOP Layanan Jasa Data dan Informasi Geospasial Tematik Pertanian;
12. SOP Layanan Jasa Survei dan Pemetaan Sumber Daya Lahan;
13. SOP Layanan Jasa Informasi dan Konsultasi Standardisasi Instrumen Sumber Daya Lahan dan Perubahan Iklim Pertanian;
14. SOP Layanan Pengujian, Kalibrasi dan Penilaian Kesesuaian Sumber Daya Lahan dan Perubahan Iklim Pertanian;
15. SOP Layanan Akses Materi Sumber Daya Genetik Pertanian (SDGP);
16. SOP Layanan Penyerahan/Penitipan/Penyimpanan Materi Sumber Daya Genetik Pertanian (SDGP);
17. SOP Layanan Pengujian Laboratorium Materi Sumber Daya Genetik Pertanian (SDGP);
18. SOP Layanan Benih BBPSI Biogen;
19. SOP Layanan Benih/Bibit BBPSIP

Disamping penyusunan SOP Layanan, BSIP juga telah melaksanakan penyusunan Standar pelayanan di 63 UK/UPT lingkup BSIP. Dalam menetapkan Standar pelayanan telah melibatkan stakeholder agar dapat memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan ini diperlukan adanya di tiap unit pelayanan UK/UPT lingkup BSIP sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan.

Terdapat beberapa komponen yang disepakati dalam forum diskusi dengan *stakeholder* diantaranya :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Jangka waktu penyelesaian layanan
4. Biaya/Tarif yang ditetapkan
5. Produk, spesifikasi layanan



RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN SEMESTER 1 TAHUN 2024

Tindak lanjut dari hasil survei kepuasan masyarakat BSIP, perlu segera dilakukan evaluasi dalam rangka peningkatan kinerja layanan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian layanan dengan mengambil langkah-langkah sebagai berikut :

PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none">• Sosialisasi 9 (Sembilan) unsur SKM dan pengembangan kompetensi teknis dan non teknis pelaksana layanan.• Melaksanakan Forum Komunikasi Publik (FKP).• Melakukan evaluasi dan Monitoring terhadap proses penyelesaian layanan• Evaluasi penerapan standar, penerapan inovasi dan pemantauan secara berkelanjutan jika ada rekomendasi dan perbaikan yang diusulkan satker.	Agustus 2024 September 2024 Oktober 2024 November 2024	Sekretariat BSIP

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 89,09.
2. Nilai IKM di lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian mengalami peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 63 UK/UPT lingkup BSIP telah menyampaikan laporannya melalui link <https://bit.ly/IKM-BSIP2024>.
4. Dari seluruh UK/UPT yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.