



BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BALAI PENERAPAN STANDART INSTRUMEN PERTANIAN BALI



AGROSTANDAR

LAPORAN IKM SEMESTER 1 2024





KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas karunia-Nya sehingga laporan IKM Semester I tahun ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Laporan ini merupakan penjabaran dari kepuasan peneri ma layanan di BPSIP Bali yang mencakup aspek pelayanan informasi serta layanan lainnya.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) karena hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dimana informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap individu maupun lingkungan sosialnya. Keterbukaan Informasi Publik telah dicanangkan pemerintah dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (good governance) melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan public.

Sementara dengan berjalannya kegiatan sampai akhir semester I ini, masih perlu penyempurnaan terkait pelaporan maupun aspek teknis di lapangan.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih kepada para pejabat/staf struktural dan para peneliti maupun penyuluh BPSIP Bali serta stakeholder lainnya yang telah membantu memberikan data administrasi maupun teknis sehingga laporan akhir tahun ini dapat diselesaikan pada waktunya.



Denpasar, Juni 2024

Kepala Balai,

Dr. drn. I Made Rai Yasa, M.P.

NIP. 197209291999031001



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Manfaat.....	2
BAB II UNSUR-UNSUR PELAYANAN	3
BAB III ANALISIS DATA	4
BAB IV PENUTUP	6
LAMPIRAN.....	7



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik diperlukan 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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor. 19/Permentan/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, 9 (sembilan) unsur yang relevan dan realibel, Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, di Kementerian Pertanian.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1. Maksud

Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat.

2. Tujuan

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat



digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

3. Sasaran

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

C. Manfaat

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



BAB II UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan Prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor. 19/Permentan/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, 9 (sembilan) unsur yang relevan dan realibel, Sebagai unsure minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Rata-Rata Unsur, Mutu Pelayanan, dan Kinerja UKPP

NILAI PERSEPSI	Nilai Rata-Rata Unsur	MUTU PELAYANAN	
A	3,53-4,00	88,31 - 100,00	Sangat Baik
B	3,06 – 3,53	76,61 - 88,30	Baik
C	2,60-3,06	65,00 - 76,60	Cukup
D	1,00-2,59	25,00 - 64,99	Tidak Baik



BAB III ANALISIS DATA

Tabel 1. Nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan Semester I Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3,46	86,46
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,53	88,19
U3	Waktu Penyelesaian	3,69	92,36
U4	Biaya/Tarif	3,99	99,65
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	84,38
U6	Kompetensi Pelaksana	3,64	90,97
U7	Perilaku Pelaksana	3,76	94,10
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,31	82,64
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,21
NRR Tertimbang Unsur		3,55	88,77

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali periode bulan Januari sampai dengan Juni 2024 melayani sebanyak 72 orang pengguna layanan. Pelayanan yang dilaksanakan dari Januari sampai Juni 2024 tidak mengalami masalah, Dari pelayanan tetap dilaksanakan menggunakan social media yang ada di BPSIP Bali. Pelayanan yang diminta sebagian besar adalah pelayanan Informasi, Konsultasi, Rekomendasi Teknologi Pertanian Sfesifik Lokasi, selanjutnya pelayanan magang, pelayanan perpustakaan dan pelayanan penyaluran benih sumber padi (UPBS). Hasil pengukuran Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada semester I (Januari-Juni) Tahun 2024, diketahui rata-rata nilai indeknya baik sampai sangat baik, Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dinilai semua menunjukkan baik dengan indek nilai terkecil ada 2 yaitu pada Sarana dan Prasarana sebesar 3,21; Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,31; namun masih dalam kriteria mutu layanan yang sangat baik. Indek nilai tertinggi diperoleh pada unsur biaya/tarif yaitu 3,99. Hal ini karena layanan di BPSIP Bali diberikan secara gratis tanpa imbalan dalam bentuk apapun. Layanan telah melengkapi sarana dan prasarana layanan seperti ruang tunggu, counter layanan informasi publik, ruang laktasi, jalur



bagi pengguna layanan yang mengalami disabilitas, jalur evakuasi, titik kumpul serta sarana layanan lainnya. Kepada pengguna layanan, persyaratan untuk memperoleh layanan baik melalui baner yang terpasang di setiap tempat layanan maupun secara elektronik yaitu melalui dating langsung dan media website.

Unsur-unsur pelayanan yang lain semuanya juga menunjukkan nilai yang baik yaitu mulai dari Sistem mekanisme dan prosedur 3,53; waktu penyelesaian 3, 53; Biaya/Tarif 3,99; kompetensi pelaksana 3, 64; perilaku pelaksana 3,76; penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,31; sarana dan prasarana 3,21

Jumlah rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali semester I tahun 2024 sebesar 88,77 dan mutu pelayanan yang diperoleh adalah A (Sangat Baik), ini menunjukkan bahwa semua unsur penilaian berjalan dengan sangat baik.

Rencana Tindak Lanjut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tindak lanjut dari hasil survey IKM yang dilaksanakan oleh BPSIP Bali pada semester I Tahun 2024 adalah segera melaksanakan perbaikan terhadap semua aspek pendukung peningkatan pelayanan terutama pada unsur-unsur yang nilainya kurang. Langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan mutu layanan adalah:

No	Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasana	Penambahan dan perbaikan sarana prasarana pendukung baik dikantor maupun dilapangan dalam usaha untuk perbaikan/ peningkatan layanan.	Juli-Desember 2024	BPSIP Bali
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Perbaikan manajemen pengelolaan layanan sehingga pengaduan dapat segera terselesaikan	Juli-Desember 2024	BPSIP Bali



BAB IV PENUTUP

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSIP Bali menunjukkan bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik di BPSIP Bali memberi service atau layanan yang dibutuhkan agar mampu memberikan nilai kepuasan bagi pengguna. Untuk itu BPSIP Bali sebagai salah satu corong Badan Litbang Pertanian di tingkat Provinsi Bali wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat umum khususnya para petani, stakeholders lainnya serta hubungan hirarki horizontal dan vertical.

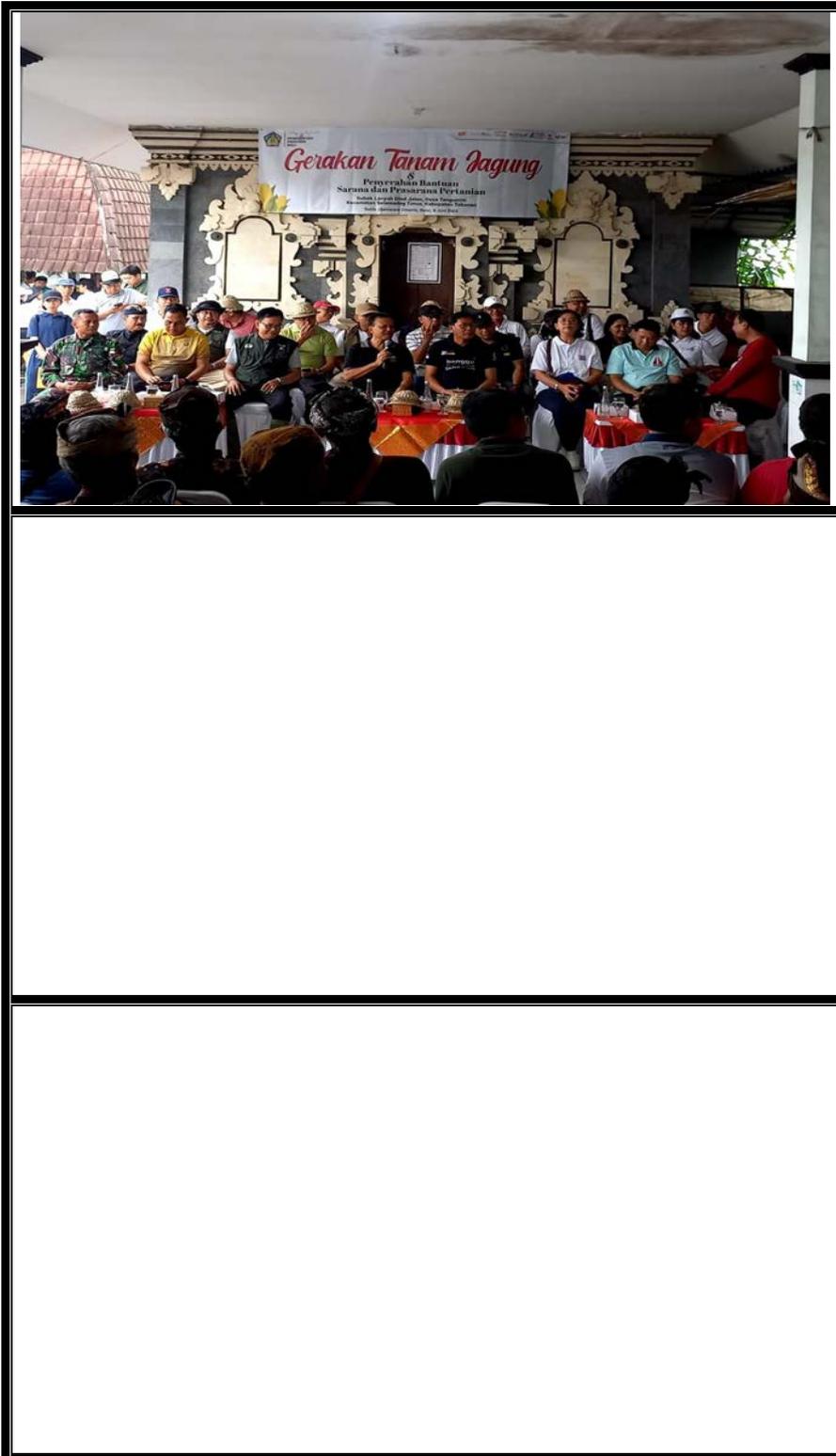
Pada Semester I tahun 2024 ini peran dari BPSIP Bali telah menunjukkan nilai indeks kepuasan yang sangat baik. BPSIP Bali telah melengkapi sarana dan prasarana pelayanan sehingga diharapkan pengguna layanan merasakan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di BPSIP Bali. Selain itu untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada unsur layanan lainnya juga terus diperkuat. Untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai terendah dibandingkan unsur-unsur lainnya, karena dengan pergantian nomenklatur organisasi tentunya jenis pelayanan berubah. Untuk hal tersebut akan dilakukan evaluasi terhadap jenis spesifikasi layanan di BPSIP Bali.

Tidak ditemukan adanya kekurang puasan pelanggan. Hal ini dilihat dari nilai keseluruhan dari koesioner IKM tidak adanya responden yang memberi nilai 2 atau 1 (tidak baik) pada setiap unsur pelayanan. Kedepan BPSIP Bali akan terus melakukan peningkatan pada unsur-unsur pelayanan sehingga tetap memberi kepuasan kepada pengguna layanan.



Lampiran :

1. Dokumentasi pengambilan data melalui pengisian kuisisioner kepada peserta bimtek/magang





2. Kuisisioner IKM

Alamat: <https://shorturl.at/nlJU1>



Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat
Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan BSP Bali

Usia

Phone

Email

Jenis Kelamin*

L P

Angka berpilih!

Pendidikan*

SD SMP SMA S1 S2 S3

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayana : Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali
Alamat : Jl. Bg Pass Ngurah Rai, Pesanggaran, Denpasar Selatan 80222

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	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
6	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
7	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
8	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
9	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
10	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
11	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
12	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
13	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
15	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
16	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
18	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
21	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
22	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
23	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
24	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
25	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
26	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
27	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
28	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
29	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
31	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
32	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
33	4	3	4	4	3	4	4	3	3	

SEMESTER I SEMESTER II Tahun 2024

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayana : Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali
Alamat : Jl. Bg Pass Ngurah Rai, Pesanggaran, Denpasar Selatan 80222

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	249	254	266	287	243	262	271	238	231	
N.Rata-rata	3,46	3,53	3,69	3,99	3,38	3,64	3,76	3,31	3,21	
NFR Tertimbang	0,38	0,39	0,41	0,44	0,38	0,40	0,42	0,37	0,36	3,55

Sangat Baik

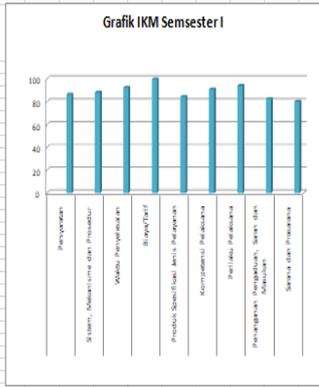
Keterangan :	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
UI - US	U1	Persyaratan	3,46	88
IKM	U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,53	88
U3	U3	Waktu Penyelesaian	3,69	93
U4	U4	Blaya/ Tarif	3,99	95
U5	U5	Produk Spesifik asi Jenis Pelayanan	3,38	84
U6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,64	90
U7	U7	Penlaku Pelaksana	3,76	93
U8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan M	3,31	82
U9	U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80
NFR Tertimbang Unsur			3,55	88

IKM UNIT PELAYANAN :

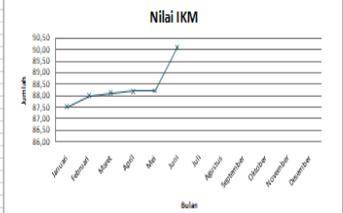
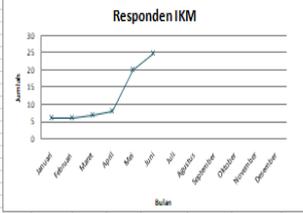
Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kusiner Baik) : 64,91 - 76,60

SEMESTER I SEMESTER II Tahun 2024



Bulan	Orang	Nilai IKM	Persentase	Sistem, Pelaksanaan dan Pengukuran	Waktu, Perencanaan	Biaya, Produk	Sistem, Pelaksanaan dan Pengukuran				
Januari	6	87,50	87,50	17,50	16,67	100,00	79,17	16,67	85,83	79,17	75,00
Februari	6	87,50	87,50	17,50	16,67	100,00	82,33	16,67	85,83	79,17	75,00
Maret	7	88,10	85,71	19,21	16,46	100,00	82,14	16,46	85,71	79,17	75,00
April	8	89,14	84,38	17,00	15,75	100,00	81,25	15,75	84,38	79,17	75,00
Mai	20	88,20	84,25	17,50	15,75	100,00	80,00	15,75	84,25	79,17	75,00
Juni	25	90,11	87,00	18,00	15,00	100,00	80,00	15,00	87,00	79,17	75,00
Juli											
Agustus											
September											
Oktober											
November											
Desember											



**RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER I TAHUN 2024**

BALAI PENERAPAN STANDART INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) BALI

ALAMAT : Jalan By Pass Muarah, Sel, Denpasar, Denpasar-Bali
 TELP/FAX : (0361) 724381/ (0361) 720498
 EMAIL : bsiipbali@pertanian.go.id
 Website : bali.bsiip.pertanian.go.id

No	Uraian	Program/ Kegiatan	Waktu	Pemanggung Jawab
1	Sarana dan Peralatan	Penyediaan dan pemeliharaan sarana produksi pendukung baik dibayar maupun dipinjam dari usaha untuk perbaikan/ pemeliharaan, inspeksi.	Juli - Desember, 2024	BPSIP Bali
2	Penyediaan Peralatan, Saran dan Material	Penyediaan, pemeliharaan pemeliharaan sarana produksi pendukung, sarana produksi pendukung.	Juli - Desember, 2024	BPSIP Bali

Disusun: 12 Juni 2024

 I Made Rai Yasa MD
 NIP. 19720929-199903-1-001