

# **LAPORAN**

## **HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN III (Juli – September) 2023**

**TAHUN 2023**

**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN**



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PERKEBUNAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2023**

## **A. Pendahuluan**

### **1. Latar Belakang**

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan berdasarkan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup BSIP adalah melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan dan program, serta pelaksanaan kegiatan standardisasi instrumen perkebunan, sedangkan fungsinya adalah :

- ✓ Penyusunan kebijakan teknis, rencana dan program serta pemantauan dan evaluasi di bidang standardisasi instrumen perkebunan;
- ✓ Pelaksanaan kerjasama dan pendayagunaan hasil standardisasi instrumen perkebunan;
- ✓ Pelaksanaan standardisasi instrumen di bidang perkebunan; dan
- ✓ Pengelolaan urusan tata usaha Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan publik 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, sebagaimana yang diamanatkan dalam :

- ✓ Undang-undang RI No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- ✓ Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur pemerintah kepada masyarakat
- ✓ Kepmenpan RI No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- ✓ Kepmenpan RI No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- ✓ Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **2. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan IKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/ pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kinerja pelayanan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/ unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

## **3. Sasaran dan Ruang Lingkup**

Adapun sasaran dari Penyusunan IKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan publik di Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kinerja pelayanan publik Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

## **4. Manfaat**

- ✓ Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan
- ✓ Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
- ✓ Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan dilakukan
- ✓ Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- ✓ Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
- ✓ Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

## **5. Metode IKM**

IKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

## **B. Instrumen IKM**

### **1. Unsur – Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan 9 (Sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut :

**a. Persyaratan**

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

**b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**c. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**d. 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.

**e. 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.

**f. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

**g. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**i. 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).

**2. Penilaian Unsur Pelayanan**

Ada sembilan unsur penilaian yang akan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai berikut:

Tabel.1 Unsur pelayanan yang dinilai

No	Unsur Pelayanan
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

Adapun nilainya berdasarkan tingkat kepuasan dari pemohon layanan, yaitu:

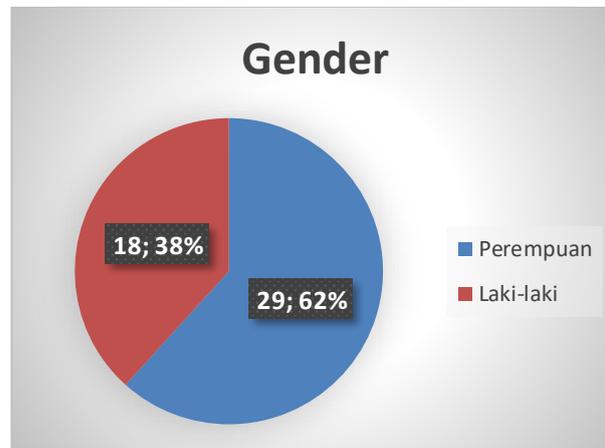
- a. Diberi nilai 1 (tidak puas/ mudah)
- b. Diberi nilai 2 (kurang puas/ mudah)
- c. Diberi nilai 3 (puas/ mudah)
- d. Diberi nilai 4 (sangat puas/ mudah)

**3. Responden**

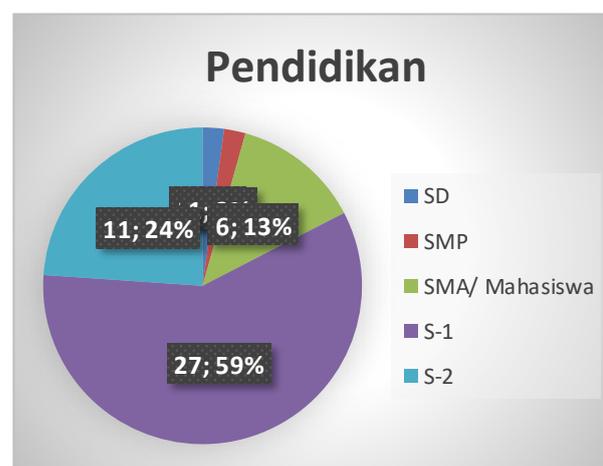
Pada triwulan III (Juli – September) tahun 2023, tercatat **47** responden yang menerima pelayanan dan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Tabel 2. Rekapitulasi Data Pengunjung/ Responden

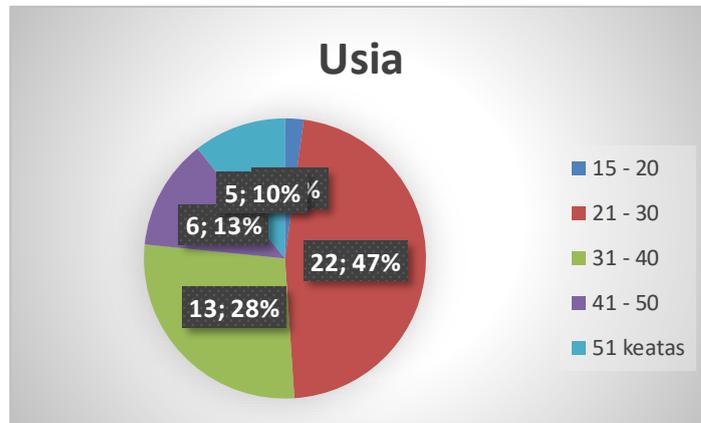
<b>Gender</b>		
Responden	Responden	%
Perempuan	29	61,70
Laki-laki	18	38,30
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>



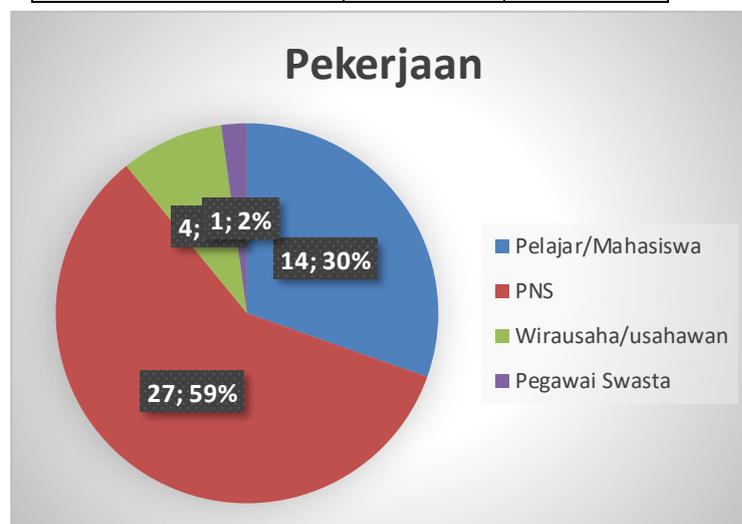
<b>Pendidikan</b>		
Responden	Jumlah	Persen
SD	1	2,13
SMP	1	2,13
SMA/ Mahasiswa	6	12,77
S-1	27	57,45
S-2	11	23,40
S-3	1	2,13
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>



<i>Usia</i>		
Responden	Jumlah	Persen
15 - 20	1	2,13
21 - 30	22	46,81
31 - 40	13	27,66
41 - 50	6	12,77
51 keatas	5	10,64
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>



<i>Pekerjaan</i>		
Responden	Jumlah	Persen
Pelajar/Mahasiswa	14	29,79
PNS	27	57,45
Wirausaha/usahawan	4	8,51
Pegawai Swasta	1	2,13
Pensiunan	1	2,13
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>



Proses akumulasi nilai IKM Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan triwulan III (Juli-September) tahun 2023 menurut unsur pelayanan

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PERUNSUR PELAYANAN									Jml. NRR
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	30
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
...										

43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
47	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
Jumlah Nilai Per unsur	380	364	364	430	372	387	397	426	402	<b>3522</b>
Nilai Rata-rata	3,42	3,28	3,28	3,87	3,35	3,5	3,6	3,84	3,62	<b>3,53</b>
NRR tertimbang per unsur	0,38	0,36	0,36	0,43	0,37	0,4	0,4	0,43	0,4	<b>3,52</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>86,38</b>

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai IKM
1	Persyaratan	3,32	0,37	9,21
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	0,37	9,33
3	Waktu Penyelesaian	3,32	0,37	9,21
4	Biaya/Tarif	3,55	0,39	9,86
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	0,37	9,33
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	0,37	9,33
7	Perilaku Pelaksana	3,53	0,39	9,80
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74	0,42	10,39
9	Sarana dan prasarana	3,57	0,40	9,92
	<b>JUMLAH</b>		<b>3,46</b>	<b>86,38</b>

Mutu kinerja pelayanan masuk dalam kategori A (Sangat Baik)

## **A. Kesimpulan**

Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan terus berupaya melakukan pelayanan informasi publik secara profesional sesuai dengan kebutuhan pemohon informasi. Mutu pelayanan dan kinerja Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan, pada triwulan III (Juli – September) tahun 2023 rata-ratanya masuk dalam kategori A (Sangat Baik). Nilai rata-rata unsur pelayanan tersebut mengalami sedikit penurunan meskipun masih berada di kategori yang sama dibanding triwulan II 2023. Unsur Pelayanan yang masih tetap harus menjadi perhatian, bahkan harus diupayakan meningkat lagi, yaitu pada unsur: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

## **B. Saran**

Dalam penyusunan dan penerapan Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui Informasi Teknologi, hal-hal menjadi faktor kunci keberhasilan adalah sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan *project leader* yang kuat untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci terbesar dalam keberhasilan.
- b. Komitmen dan dukungan Pimpinan merupakan salah satu faktor utama dari keberhasilan proyek perubahan dimana, pimpinan berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama yaitu tersedianya sarana dan prasarana dalam Peningkatan Kinerja dan Sistem Informasi Pelayanan Pejabat Penegelola Informasi dan Dokumentasi melalui Teknologi Informasi.
- c. Komunikasi, kerjasama, koordinasi dan kolaborasi yang baik diantara tim dalam rangka penyusunan proyek perubahan sangat diperlukan. Dalam hal ini masing-masing pihak melaksanakan fungsinya secara optimal sehingga terbangun tim kerja yang efektif dan bersinergi.
- d. Kelengkapan sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan publik perlu ditingkatkan, disertai pemahaman akan kepatuhan terhadap peraturan terkait pelayanan publik.