

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

**BALAI PENERAPAN STANDAR
INSTRUMEN PERTANIAN
JAWA TENGAH**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. IKM menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat, yang mencakup berbagai aspek seperti kesesuaian prosedur, kecepatan layanan, biaya, hingga kenyamanan fasilitas. IKM tidak hanya berfungsi sebagai penilaian kinerja, tetapi juga sebagai indikator sejauh mana layanan publik telah memenuhi harapan masyarakat.

Manfaat IKM bagi organisasi pemerintah sangatlah signifikan, yaitu:

- Pertama, IKM membantu organisasi dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan mereka. Data yang diperoleh dari survei IKM memberikan gambaran yang objektif mengenai aspek layanan yang perlu diperbaiki dan aspek yang telah berjalan baik.
- Kedua, IKM menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat, organisasi pemerintah dapat merancang strategi dan inovasi pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan transparan.
- Ketiga, IKM memperkuat akuntabilitas dan transparansi. Ketika hasil IKM dipublikasikan, masyarakat dapat melihat sejauh mana pemerintah berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik. Hal ini mendorong kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.
- Keempat, IKM mendukung perencanaan kebijakan yang berbasis data. Dengan menggunakan hasil survei IKM sebagai acuan, pemerintah dapat mengambil keputusan yang lebih tepat sasaran dalam merancang program dan alokasi anggaran.
- Terakhir, IKM juga berdampak pada peningkatan motivasi pegawai. Hasil survei yang positif dapat menjadi pengakuan atas kerja keras mereka, sementara hasil yang kurang memuaskan dapat menjadi pemacu untuk bekerja lebih baik.

Dengan demikian, IKM tidak hanya sekadar angka atau laporan, tetapi merupakan cerminan dari kualitas pelayanan publik. Penggunaan IKM secara efektif membantu organisasi pemerintah untuk terus bertransformasi menuju layanan yang lebih baik, memenuhi harapan masyarakat, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan rakyatnya.

Setiap tahun BPSIP Jawa Tengah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan melalui IKM berdasarkan 9 pertanyaan. Pengambilan sampel pada tahun 2024 ini dilakukan per semester yaitu semester pertama pada bulan Januari – Juni 2024 dan semester kedua pada bulan Juli-November 2024. Adapun dalam laporan kali ini adalah pengambilan sampel untuk IKM selama satu tahun penuh di 2024.

Ketua Tim Kerja
Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

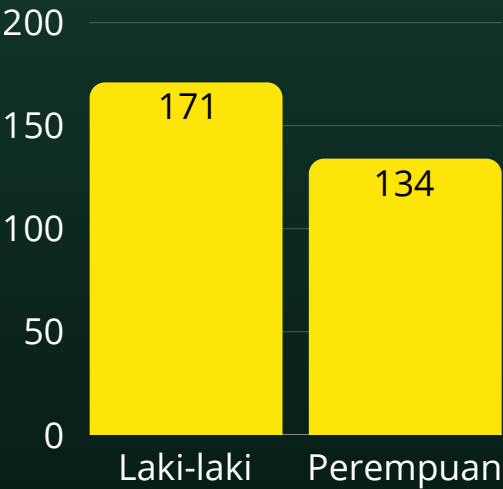


ARYANA CITRA K, S.SI., M.P.

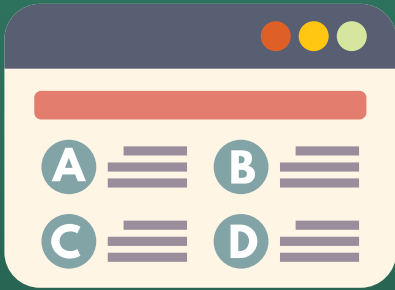
Pengisian IKM pada tahun 2024 dilakukan secara online namun manual perhitungannya oleh tim IKM BPSIP Jawa Tengah dan setiap pertanyaan yang berjumlah total ada 9 (sembilan) tersebut merepresentasikan kualitas pelayanan berdasarkan pendapat dari responden.

Pengambilan sampel tercatat hasilnya sebagai berikut:

1	Jumlah Responden	305		
2	Jenis Kelamin Responden			
a.	Laki-laki	171	responden	56,07%
b.	Perempuan	134	responden	43,93%
3	Tingkat pendidikan responden:			
a.	SD	19	responden	6,23%
b.	SMP	19	responden	6,23%
c.	SMA	113	responden	37,05%
d.	D1/D3/D4	52	responden	17,05%
e.	S1	94	responden	30,82%
f.	S2	6	responden	1,97%
g.	S3	2	responden	0,66%
4	Pekerjaan dari responden			
a.	ASN	74	responden	24,26%
b.	TNI/Polri	0	responden	0,00%
c.	Pelajar/Mahasiswa	20	responden	6,56%
d.	Wirausaha	29	responden	9,51%
e.	Lainnya	182	responden	59,67%



BPSIP JATENG



IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan suatu metode pengambilan data responden terhadap pelayanan BPSIP Jawa Tengah dengan memberikan respon terhadap 9 pertanyaan dengan jawaban pilihan ganda. 9 pertanyaan tersebut antara lain:

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- A** Tidak sesuai **C** Sesuai
B Kurang sesuai **D** Sangat sesuai

2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

- A** Tidak mudah **C** Mudah
B Kurang mudah **D** Sangat mudah

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

- A** Tidak cepat **C** Cepat
B Kurang cepat **D** Sangat cepat

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

- A** Sangat mahal **C** Murah
B Cukup mahal **D** Gratis

5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

A Tidak sesuai

C Sesuai

B Kurang sesuai

D Sangat sesuai

6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

A Tidak kompeten

C Kompeten

B Kurang kompeten

D Sangat kompeten

7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

A Tidak sopan dan tidak ramah

C Sopan dan ramah

B Kurang sopan dan kurang ramah

D Sangat sopan dan sangat ramah

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

A Buruk

C Baik

B Cukup

D Sangat baik

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

A Tidak ada

C Berfungsi tapi kurang maksimal

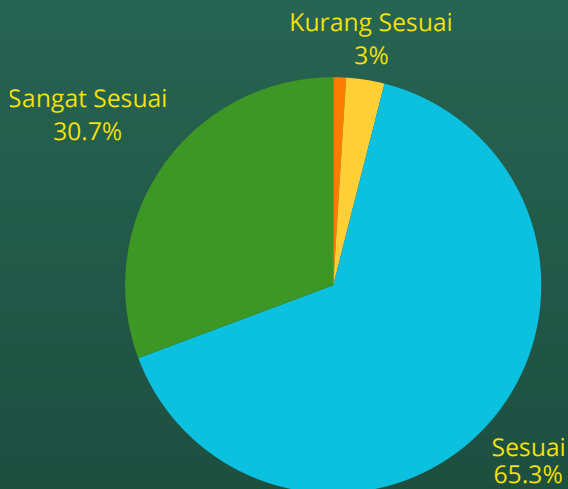
B Ada tapi tidak berfungsi

D Dikelola dengan baik

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BPSIP JATENG

1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

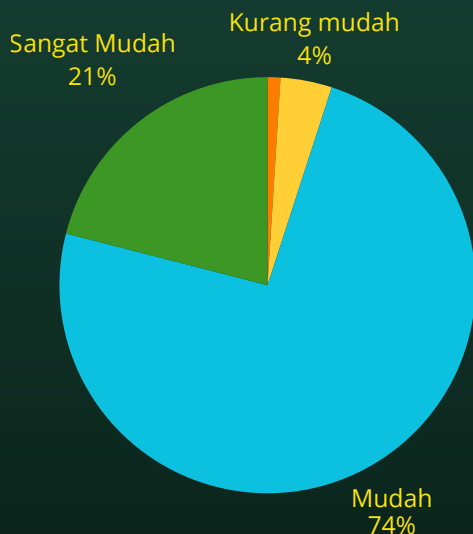


PENDAPAT		%
Tidak sesuai	2	1
Kurang sesuai	8	3
Sesuai	200	66
Sangat sesuai	95	31

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan janis pelayanannya masih dalam **TARAF SESUAI**

2

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini



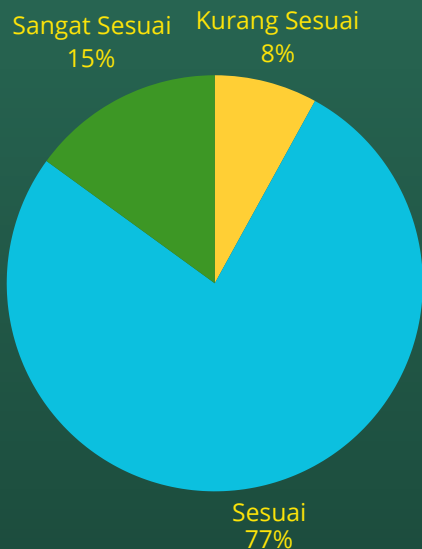
PENDAPAT		%
Tidak mudah	4	1
Kurang mudah	12	4
Mudah	225	74
Sangat mudah	64	21

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini masih dalam **TARAF MUDAH**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BPSIP JATENG

3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

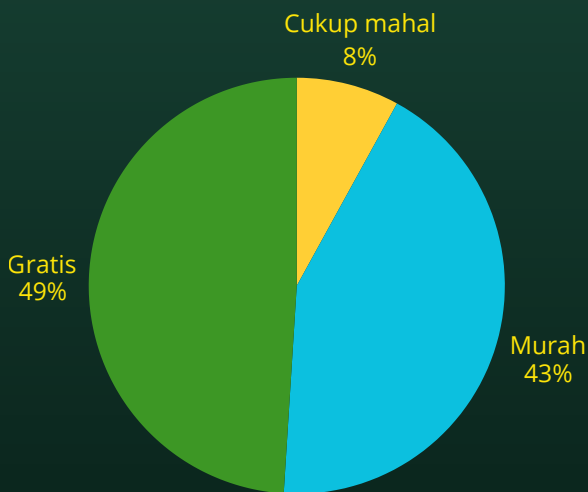


PENDAPAT		%
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	24	8
Cepat	234	77
Sangat Cepat	47	15

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih dalam **TARAF CEPAT**.

4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan



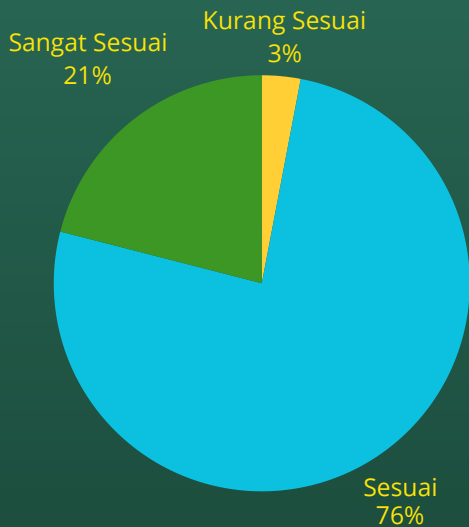
PENDAPAT		%
Sangat mahal	1	0
Cukup mahal	23	8
Murah	131	43
Gratis	150	49

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan masih dalam **TARAF GRATIS**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BPSIP JATENG

5

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

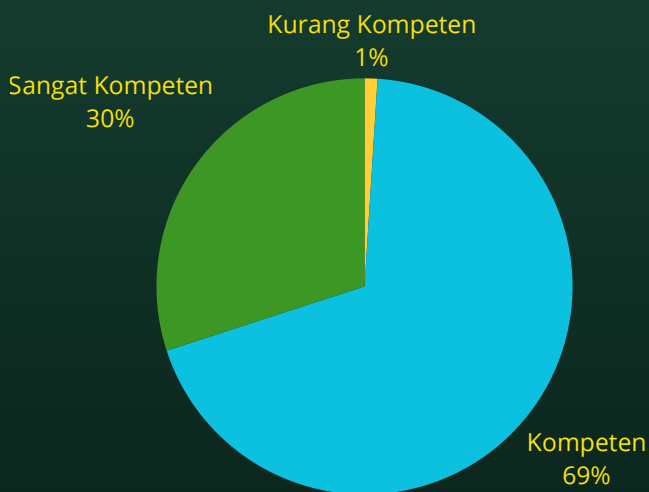


PENDAPAT		%
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	9	3
Sesuai	231	76
Sangat sesuai	65	21

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan masih dalam **TARAF SESUAI**

6

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan



PENDAPAT		%
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	4	1
Kompeten	211	69
Sangat Kompeten	90	30

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masih dalam **TARAF KOMPETEN**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BPSIP JATENG

7

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

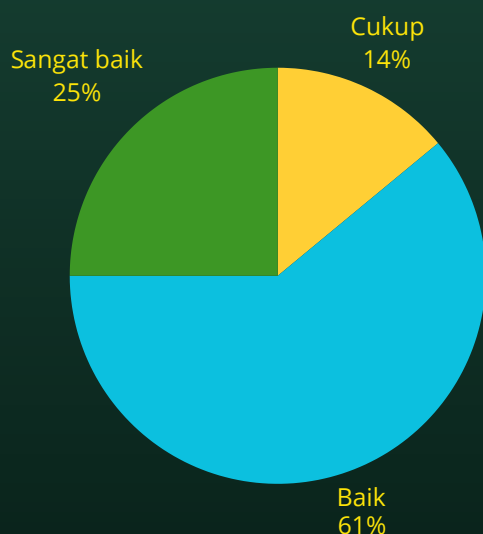


PENDAPAT		%
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0
Kurang sopan dan kurang ramah	3	1
Sopan dan ramah	200	66
Sangat sopan dan sangat ramah	102	33

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan masih dalam TARAF SOPAN DAN RAMAH

8

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana



PENDAPAT		%
Buruk	0	0
Cukup	43	14
Baik	186	61
Sangat baik	76	25

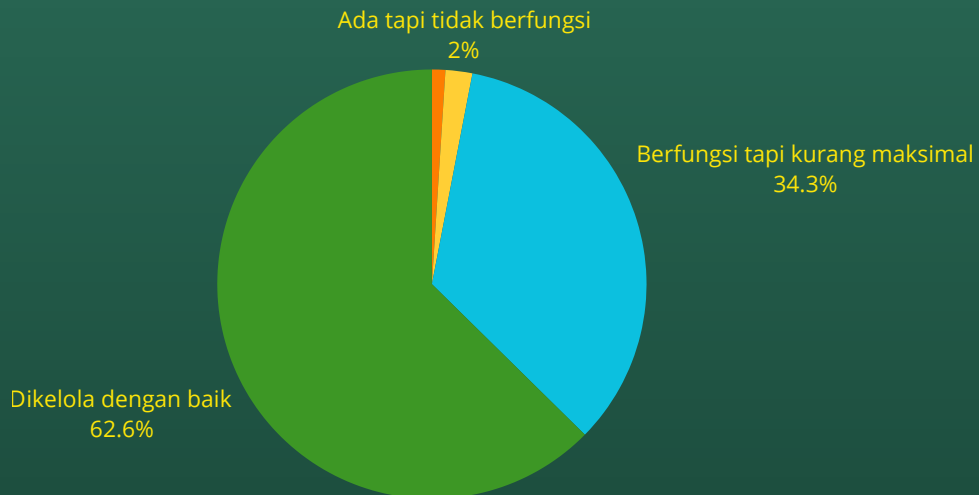
Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kualitas sarana dan prasarana masih dalam **TARAF BAIK**.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BPSIP JATENG

9

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan



PENDAPAT		%
Tidak ada	4	1
Ada tapi tidak berfungsi	6	2
Berfungsi tapi kurang maksimal	105	34
Dikelola dengan baik	190	62

Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang penanganan pengaduan pengguna layanan masih dalam taraf **DIKELOLA DENGAN BAIK.**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BPSIP JATENG
TAHUN 2024

NILAI IKM

82

BAIK

JUMLAH RESPONDEN **305**

LAKI-LAKI **171** PEREMPUAN **134**

SD 19 orang

D1/D3/D4 52 orang

SMP 19 orang

SARJANA 94 orang

SMA 113 orang

MAGISTER 6 orang

DOKTOR 2 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN.
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99