



**BSIP**  
KEMENTERIAN  
PERTANIAN



# LAPORAN

# IKM

SEMESTER 1  
2024

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
JAWA TENGAH**

Prepared by

**TIM IKM BPSIP JAWA TENGAH**



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI IKM**  
**Periode Semester I Tahun 2024**

Setiap tahun BPSIP Jawa Tengah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan melalui mekanisme pengambilan sampel berdasarkan 9 pertanyaan yang dinamakan indeks kepuasan masyarakat atau IKM. Pengambilan sampel pada tahun 2024 ini dilakukan per semester yaitu semester pertama pada bulan Januari – Juni 2024 dan semester kedua pada bulan Juli-Desember 2024.

Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Semester I Tahun 2024

**81** atau jika dikoversikan menjadi nilai **B** atau **Baik**

Pengisian IKM hingga semester kedua kali ini 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:

<b>1 Jumlah Responden</b>	<b>207</b>	
<b>2 Jenis Kelamin Responden</b>		
a. Laki-laki	126 responden	60,87%
b. Perempuan	81 responden	39,13%
<b>3 Tingkat pendidikan responden:</b>		
a. SD	3 responden	1,45%
b. SMP	6 responden	2,90%
c. SMA	57 responden	27,54%
d. D1/D3/D4	50 responden	24,15%
e. S1	85 responden	41,06%
f. S2	5 responden	2,42%
g. S3	1 responden	0,48%
<b>4 Pekerjaan dari responden</b>		
a. ASN	69 responden	33,33%
b. TNI/Polri	0 responden	0,00%
c. Pelajar/Mahasiswa	14 responden	6,76%
d. Wirausaha	14 responden	6,76%
e. Lainnya	110 responden	53,14%

Demikian laporan singkat tentang IKM BPSIP Jawa Tengah Periode Semester I Tahun 2024

**Penanggung Jawab Kegiatan**



**Aryana Citra K, S.Si., M.P.**

# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BPSIP JAWA TENGAH

Periode Semester I Tahun 2024

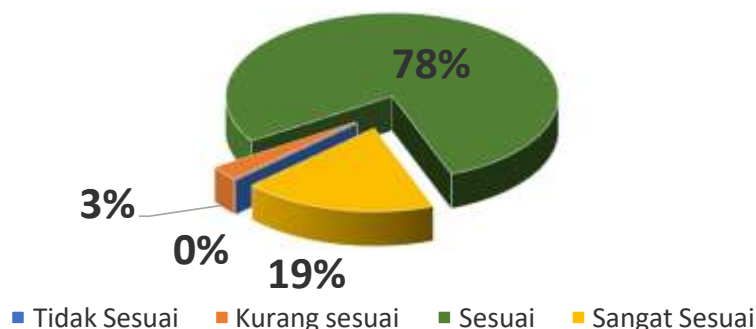
IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan suatu metode pengambilan data responden terhadap pelayanan BPSIP Jawa Tengah dengan memberikan respon terhadap 9 pertanyaan dengan jawaban pilihan ganda. 9 pertanyaan tersebut antara lain:

- 1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
  - a Tidak sesuai
  - b Kurang sesuai
  - c Sesuai
  - d Sangat sesuai
  
- 2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
  - a Tidak Mudah
  - b Kurang Mudah
  - c Mudah
  - d Sangat Mudah
  
- 3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
  - a Tidak Cepat
  - b Kurang Cepat
  - c Cepat
  - d Sangat Cepat
  
- 4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
  - a Sangat Mahal
  - b Cukup Mahal
  - c Murah
  - d Gratis
  
- 5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
  - a Tidak sesuai
  - b Kurang sesuai
  - c Sesuai
  - d Sangat sesuai
  
- 6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
  - a Tidak Kompeten
  - b Kurang Kompeten
  - c Kompeten
  - d Sangat Kompeten
  
- 7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
  - a Tidak sopan dan tidak ramah
  - b Kurang sopan dan kurang ramah
  - c Sopan dan ramah
  - d Sangat sopan dan sangat ramah
  
- 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
  - a Buruk
  - b Cukup
  - c Baik
  - d Sangat Baik
  
- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
  - a Tidak ada
  - b Ada tapi tidak berfungsi
  - c Berfungsi tapi kurang maksimal
  - d Dikelola dengan baik

Adapun respon responden dengan 9 pertanyaan di atas telah dibagikan kepada para responden dengan hasil yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

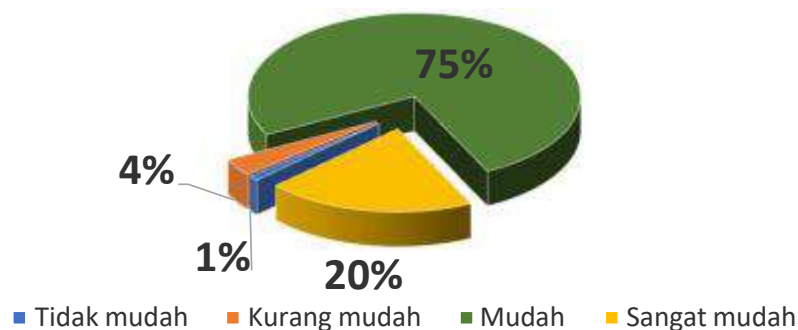
<b>a Tidak sesuai</b>	=	0%
<b>b Kurang sesuai</b>	=	3%
<b>c Sesuai</b>	=	78%
<b>d Sangat sesuai</b>	=	19%



Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya masih dalam **taraf sesuai**.

2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

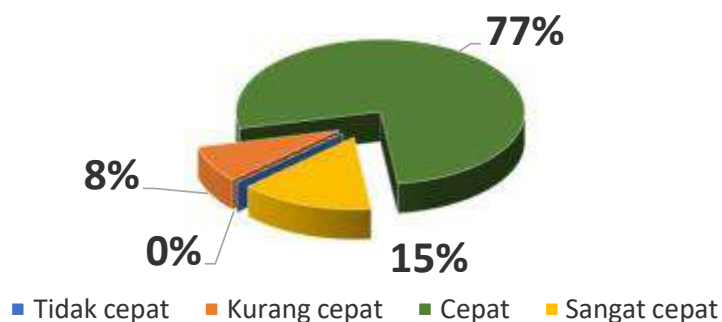
<b>a Tidak Mudah</b>	=	1%
<b>b Kurang Mudah</b>	=	3%
<b>c Mudah</b>	=	75%
<b>d Sangat Mudah</b>	=	20%



Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini masih dalam **taraf mudah**.

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

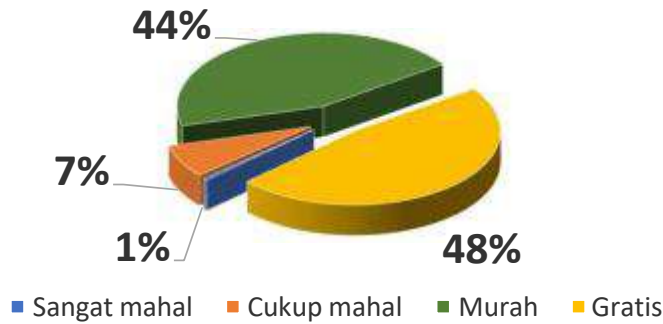
<b>a Tidak Cepat</b>	=	0%
<b>b Kurang Cepat</b>	=	8%
<b>c Cepat</b>	=	77%
<b>d Sangat Cepat</b>	=	15%



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

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

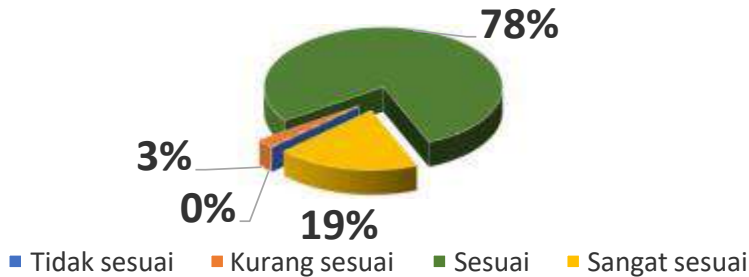
<b>a</b> Sangat Mahal	=	0%
<b>b</b> Cukup Mahal	=	7%
<b>c</b> Murah	=	44%
<b>d</b> Gratis	=	48%



Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan masih dalam **taraf murah**.

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

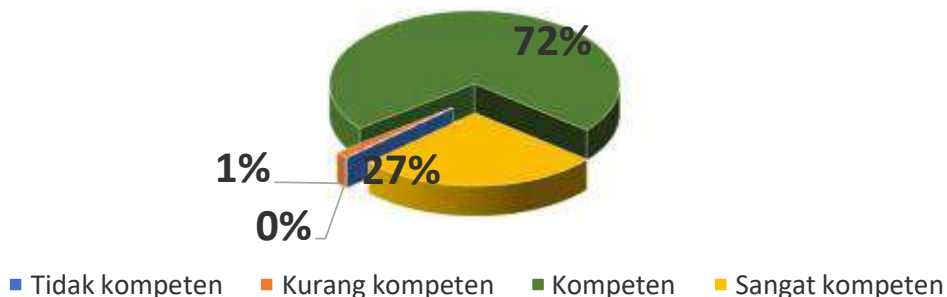
<b>a</b> Tidak sesuai	=	0%
<b>b</b> Kurang sesuai	=	2%
<b>c</b> Sesuai	=	78%
<b>d</b> Sangat sesuai	=	19%



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

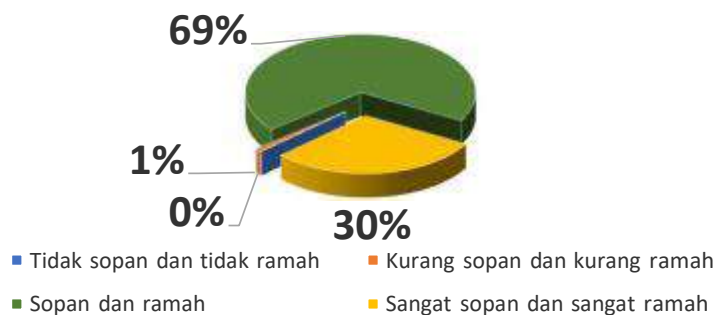
<b>a</b> Tidak Kompeten	=	0%
<b>b</b> Kurang Kompeten	=	1%
<b>c</b> Kompeten	=	71%
<b>d</b> Sangat Kompeten	=	27%



Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masih dalam **taraf kompeten**.

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

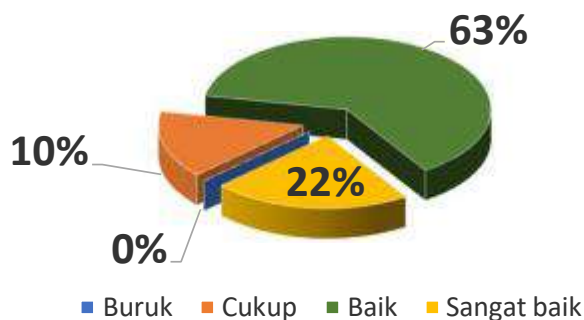
<b>a Tidak sopan dan tidak ramah</b>	=	0%
<b>b Kurang sopan dan kurang ramah</b>	=	1%
<b>c Sopan dan ramah</b>	=	69%
<b>d Sangat sopan dan sangat ramah</b>	=	30%



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

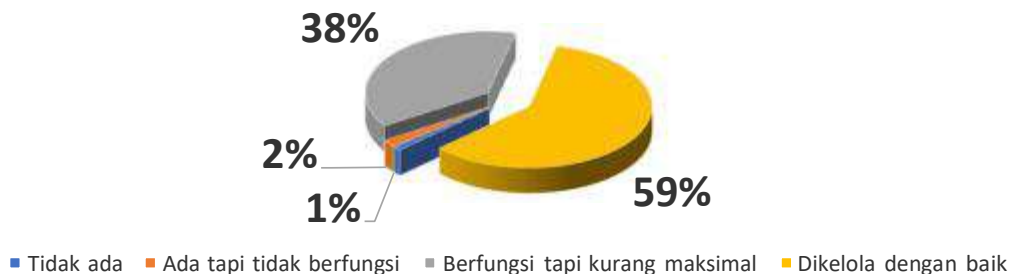
<b>a Buruk</b>	0%
<b>b Cukup</b>	15%
<b>c Baik</b>	63%
<b>d Sangat Baik</b>	22%



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

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

<b>a Tidak ada</b>	1%
<b>b Ada tapi tidak berfungsi</b>	2%
<b>c Berfungsi tapi kurang maksimal</b>	38%
<b>d Dikelola dengan baik</b>	59%



Melihat respon di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menjawab tentang penanganan pengaduan pengguna layanan masih dalam **taraf dikelola dengan baik**.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN JAWA TENGAH**  
**BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**SEMESTER I TAHUN 2024**

NILAI IKM	NAMA UNIT : BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN JAWA TENGAH
<b>RESPONDEN</b>	
81	<p>JUMLAH : 207 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L : 126 Orang P : 81 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD : 3 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SLTP : 6 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SLTA : 57 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">D1/D3/D4 : 50 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S1 : 85 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S2 : 5 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S3 : 1 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">Total : 207 Orang</p> <p>Periode Survey: Periode Semester I Tahun 2024</p>
<b>NILAI IKM</b>	
<b>Baik</b>	

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

**NILAI IKM UNIT PELAYANAN**  
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