

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II

**BALAI PENERAPAN STANDAR  
INSTRUMEN PERTANIAN  
JAWA TENGAH**

**TAHUN 2024**

**BSIPJAWATENGAH**



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.

Ketua Tim Kerja  
Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

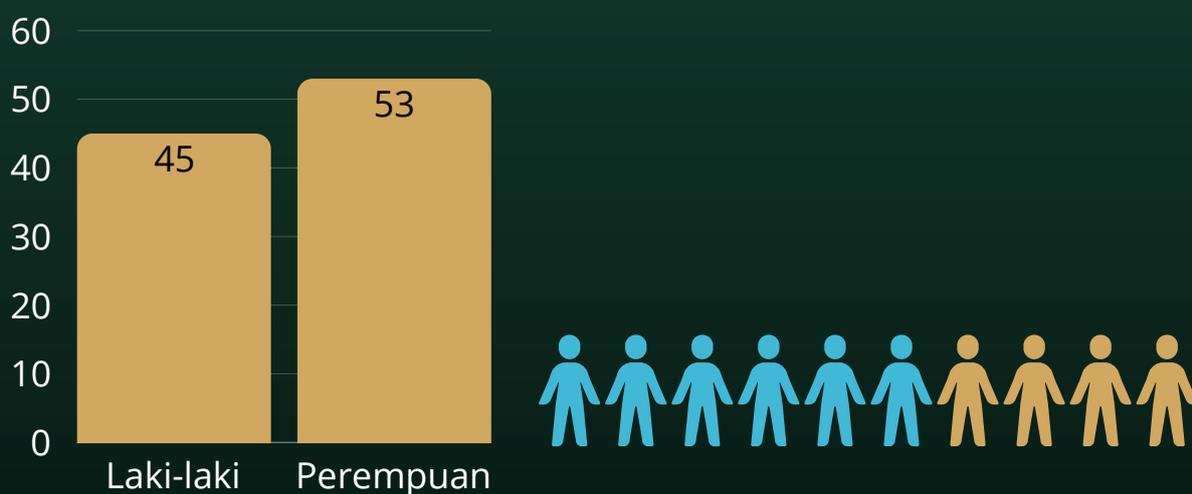


A A A . A

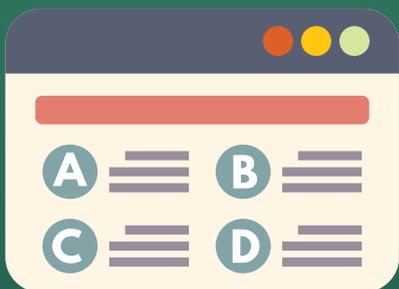
Pengisian IKM pada semester I dilakukan secara online namun manual perhitungannya oleh tim IKM BPSIP Jawa Tengah dan setiap pertanyaan yang berjumlah total ada 9 (sembilan) tersebut merepresentasikan kualitas pelayanan berdasarkan pendapat dari responden.

Pengambilan sampel tercatat hasilnya sebagai berikut:

1	Jumlah Responden	<b>98</b>		
2	Jenis Kelamin Responden			
a.	Laki-laki	45	responden	45,92%
b.	Perempuan	53	responden	54,08%
3	Tingkat pendidikan responden:			
a.	SD	16	responden	16,33%
b.	SMP	13	responden	13,27%
c.	SMA	56	responden	57,14%
d.	D1/D3/D4	2	responden	2,04%
e.	S1	9	responden	9,18%
f.	S2	1	responden	1,02%
g.	S3	1	responden	1,02%
4	Pekerjaan dari responden			
a.	ASN	5	responden	5,10%
b.	TNI/Polri	0	responden	0,00%
c.	Pelajar/Mahasiswa	6	responden	6,12%
d.	Wirausaha	15	responden	15,31%
e.	Lainnya	72	responden	73,47%



# 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

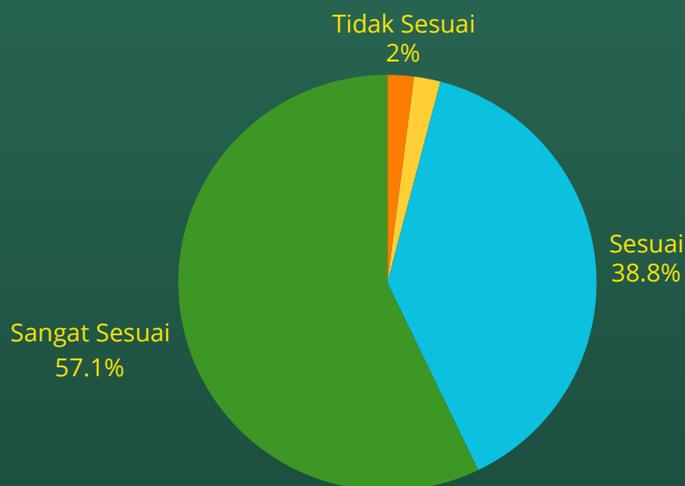
**D** Dikelola dengan baik

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

# BPSIP JATENG

1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

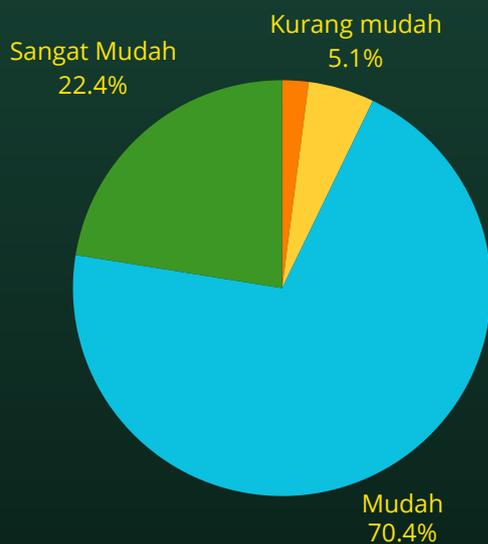


PENDAPAT		%
Tidak sesuai	2	2%
Kurang sesuai	2	2%
Sesuai	38	39%
Sangat sesuai	56	57%

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



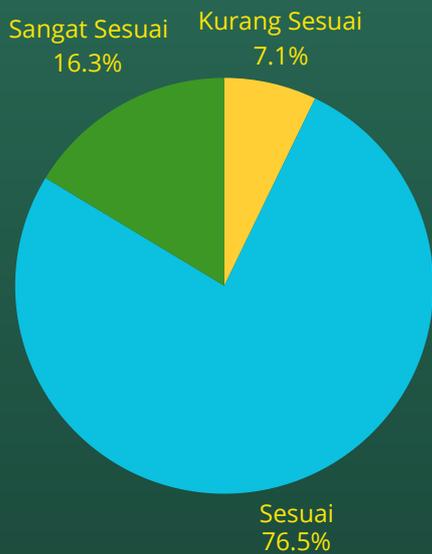
PENDAPAT		%
Tidak mudah	2	2%
Kurang mudah	5	5%
Mudah	69	70%
Sangat mudah	22	22%

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

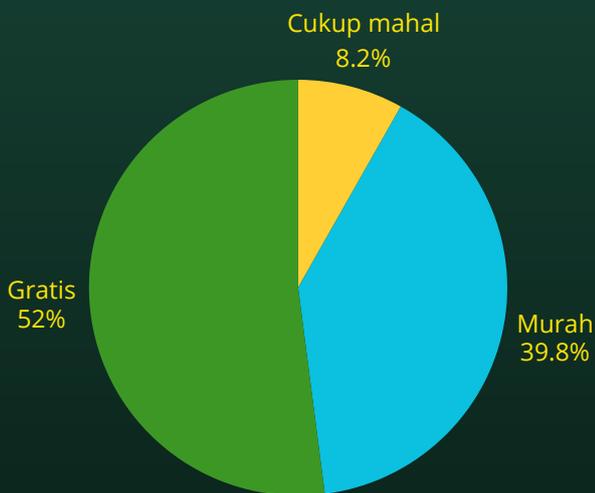


PENDAPAT		%
Tidak Cepat	0	0%
Kurang Cepat	7	7%
Cepat	75	77%
Sangat Cepat	16	16%

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



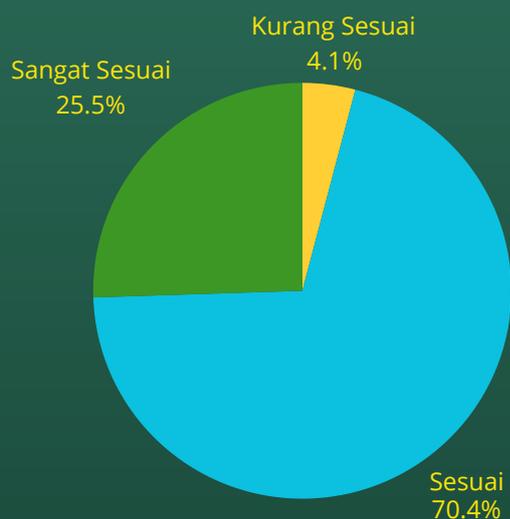
PENDAPAT		%
Sangat mahal	0	0%
Cukup mahal	8	8%
Murah	39	40%
Gratis	51	52%

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

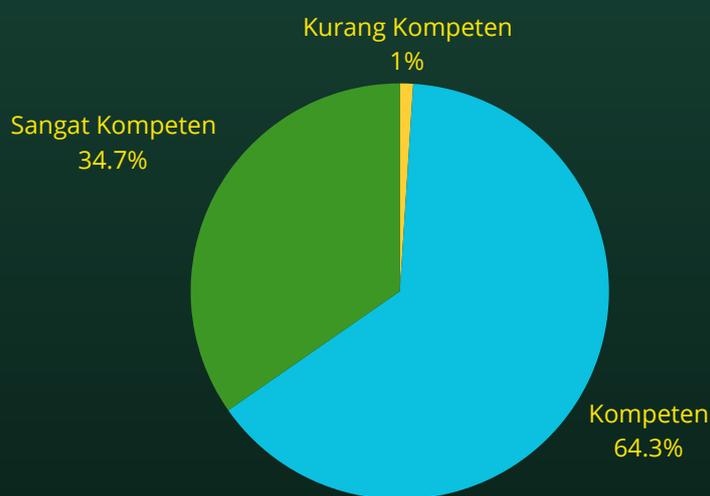


PENDAPAT		%
Tidak sesuai	0	0%
Kurang sesuai	4	4%
Sesuai	69	70%
Sangat sesuai	25	26%

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	1	1%
Kompeten	63	64%
Sangat Kompeten	34	35%

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

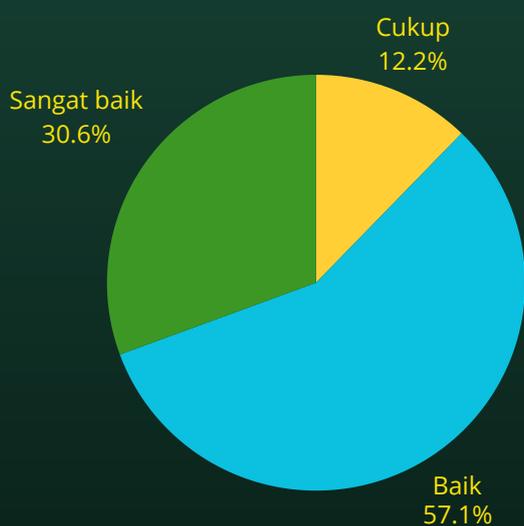


PENDAPAT		%
Tidak sopan dan tidak ramah	0	0%
Kurang sopan dan kurang ramah	1	1%
Sopan dan ramah	57	58%
Sangat sopan dan sangat ramah	40	41%

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	12	12%
Baik	56	57%
Sangat baik	30	31%

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	2	2%
Ada tapi tidak berfungsi	2	2%
Berfungsi tapi kurang maksimal	27	28%
Dikelola dengan baik	67	68%

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**  
SEMESTER II TAHUN 2024

**NILAI IKM**

**83**

**BAIK**

JUMLAH RESPONDEN **207**

LAKI-LAKI **126** PEREMPUAN **81**

**SD** 16 orang

**D1/D3/D4** 2 orang

**SMP** 13 orang

**SARJANA** 9 orang

**SMA** 56 orang

**MAGISTER** 1 orang

**DOKTOR** 1 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