

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I

**BALAI PENERAPAN STANDAR
INSTRUMEN PERTANIAN
JAWA TENGAH**

TAHUN 2025

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 dilakukan pada bulan Januari-Maret 2025.

Ketua Tim Kerja
Diseminasi Standar Instrumen Pertanian

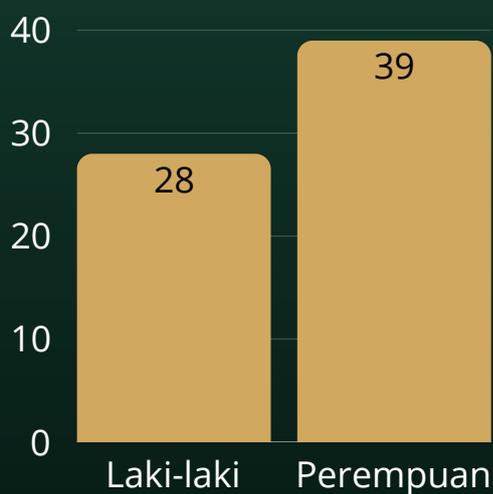


A A A . A

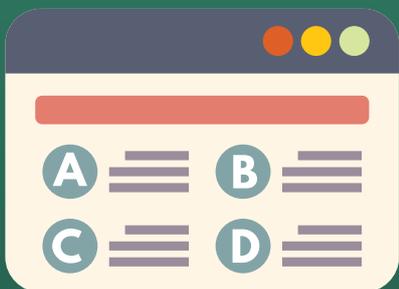
Pengisian IKM pada semester I dilakukan secara online namun manual perhitungannya oleh tim IKM BPSIP Jawa Tengah dan setiap pertanyaan yang berjumlah total ada 9 (sembilan) tersebut merepresentasikan kualitas pelayanan berdasarkan pendapat dari responden.

Pengambilan sampel tercatat hasilnya sebagai berikut:

- 1 Jumlah Responden **67**
- 2 Jenis Kelamin Responden
 - a. Laki-laki 28 responden 41,79%
 - b. Perempuan 39 responden 58,21%
- 3 Tingkat pendidikan responden:
 - a. SD - responden -
 - b. SMP - responden -
 - c. SMA 9 responden 13,43%
 - d. D1/D3/D4 - responden -
 - e. S1 55 responden 82,09%
 - f. S2 2 responden 2,99%
 - g. S3 1 responden 1,49%
- 4 Pekerjaan dari responden
 - a. ASN 6 responden 8,96%
 - b. TNI/Polri - responden -
 - c. Pelajar/Mahasiswa - responden -
 - d. Wirausaha 4 responden 5,97%
 - e. Lainnya 53 responden 79,10%



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

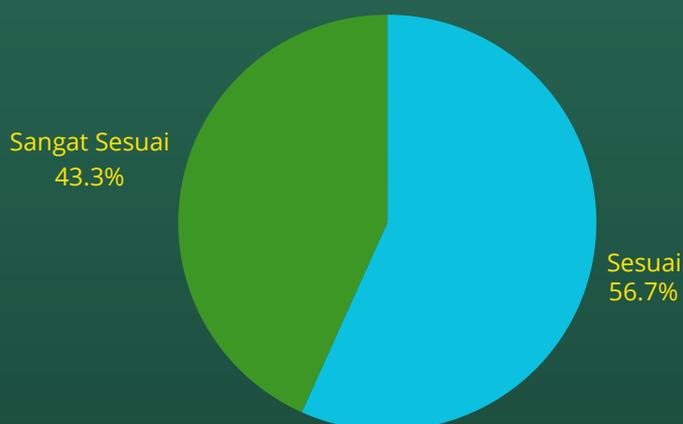
D Dikelola dengan baik

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BPSIP JATENG

1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

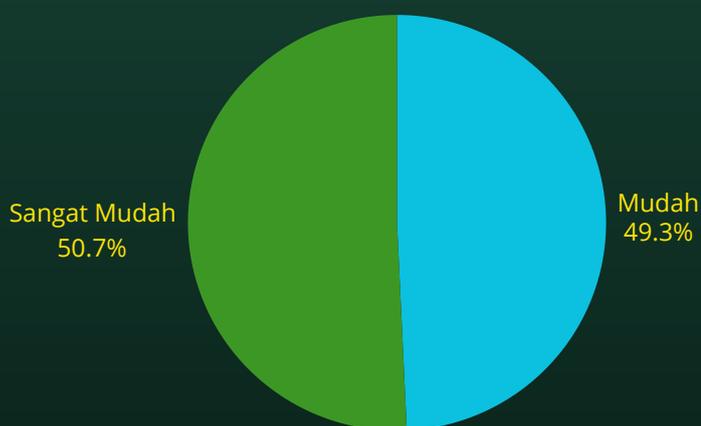


| PENDAPAT |  | % |
|---------------|---|-----|
| Tidak sesuai | 0 | 0% |
| Kurang sesuai | 0 | 0% |
| Sesuai | 38 | 57% |
| Sangat sesuai | 29 | 43% |

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 | 0 | 0% |
| Kurang mudah | 0 | 0% |
| Mudah | 33 | 49% |
| Sangat mudah | 34 | 51% |

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

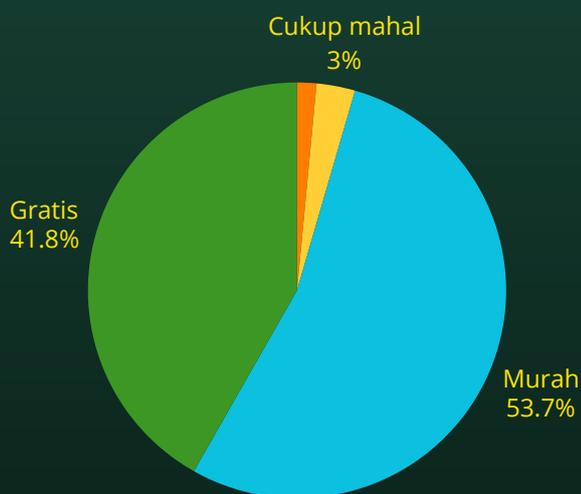


| PENDAPAT | | % |
|--------------|----|-----|
| Tidak Cepat | 0 | 0% |
| Kurang Cepat | 2 | 3% |
| Cepat | 34 | 51% |
| Sangat Cepat | 31 | 46% |

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



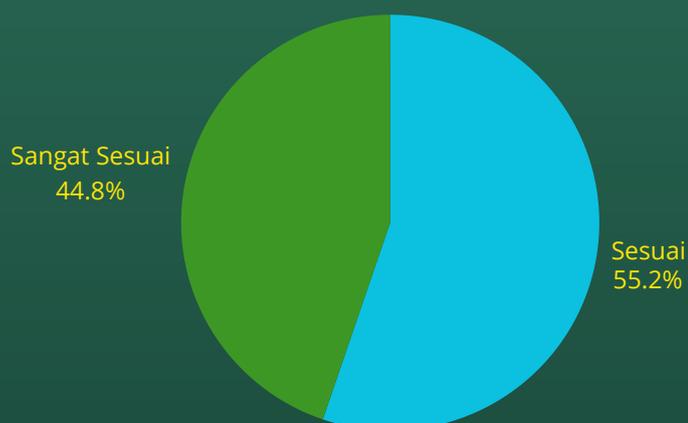
| PENDAPAT | | % |
|--------------|----|-----|
| Sangat mahal | 1 | 1% |
| Cukup mahal | 2 | 3% |
| Murah | 36 | 54% |
| Gratis | 28 | 42% |

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

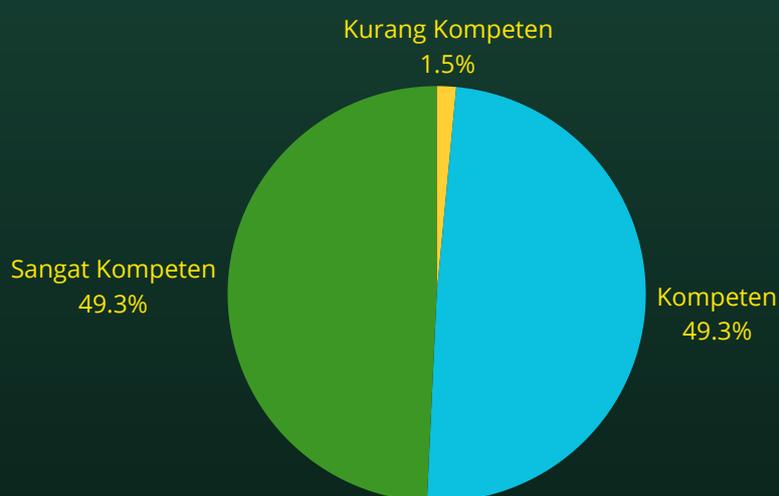


| PENDAPAT |  | % |
|---------------|---|-----|
| Tidak sesuai | 0 | 0% |
| Kurang sesuai | 0 | 0% |
| Sesuai | 37 | 55% |
| Sangat sesuai | 30 | 45% |

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



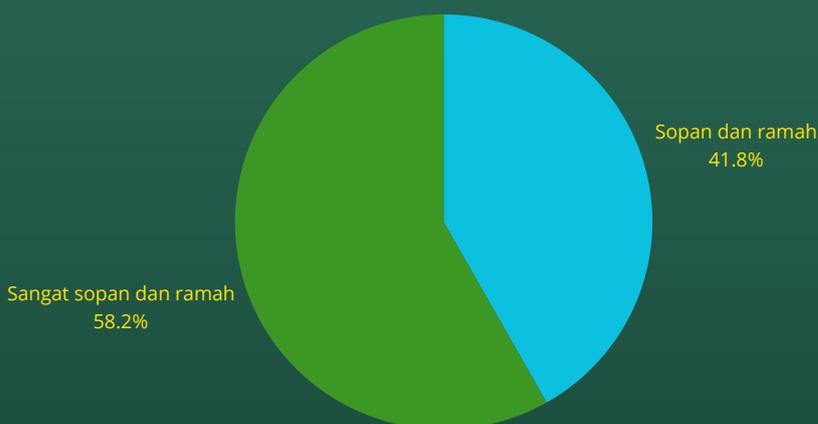
| PENDAPAT |  | % |
|-----------------|---|-----|
| Tidak Kompeten | 0 | 0% |
| Kurang Kompeten | 1 | 1% |
| Kompeten | 33 | 49% |
| Sangat Kompeten | 33 | 49% |

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

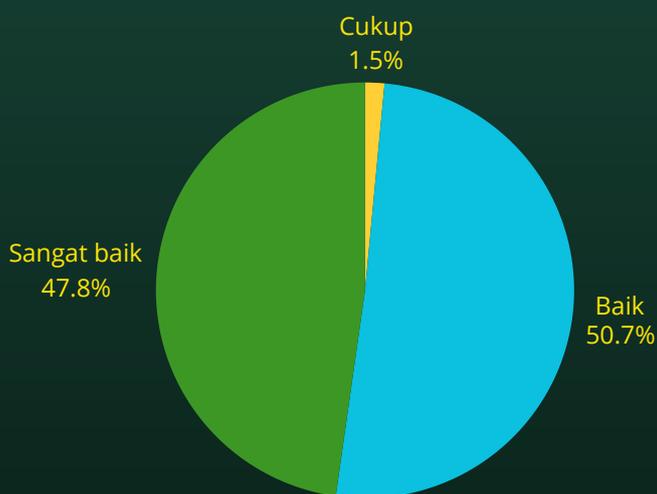


| PENDAPAT | Orang | % |
|-------------------------------|-------|-----|
| Tidak sopan dan tidak ramah | 0 | 0% |
| Kurang sopan dan kurang ramah | 0 | 0% |
| Sopan dan ramah | 28 | 42% |
| Sangat sopan dan sangat ramah | 39 | 58% |

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 | Orang | % |
|-------------|-------|-----|
| Buruk | 0 | 0% |
| Cukup | 1 | 1% |
| Baik | 34 | 51% |
| Sangat baik | 32 | 48% |

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 | 1 | 1% |
| Ada tapi tidak berfungsi | 1 | 1% |
| Berfungsi tapi kurang maksimal | 16 | 24% |
| Dikelola dengan baik | 49 | 73% |

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

87

**SANGAT
BAIK**

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

JUMLAH RESPONDEN **67**

LAKI-LAKI **28** PEREMPUAN **39**

SD - orang

D1/D3/D4 -orang

SMP - orang

SARJANA 55 orang

SMA 9 orang

MAGISTER 2 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