

LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

**Balai Besar Penerapan
Standar Instrumen Pertanian
Triwulan I Tahun 2024**

**Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian
Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
Kementerian Pertanian**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP) Triwulan I Tahun 2024. Laporan ini disusun sebagai media pertanggungjawaban kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan masyarakat di wilayah kerja Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian Triwulan I Tahun 2024.

Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian sebagai salah satu unit pelayanan publik atau *public service* dalam birokrasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian, perlu mewujudkan fungsinya sebagai aparatur negara pengabdikan masyarakat. Oleh karenanya Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat yang berkepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan dasar itulah, Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan secara rutin setiap triwulannya. Melalui hasil survey, diharapkan kualitas pelayanan publik di BBPSIP dapat dilihat dan diukur, sehingga kedepannya mampu ditingkatkan sehingga kami mampu mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah yang akuntabel dan dipercaya oleh masyarakat.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu. Demikian pula kami mengharapkan masukan dan saran yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan dan kekurangan dalam pelayanan yang kami berikan. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebaikan atas segala kebaikan yang diberikan serta semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat.

Bogor, April 2024
Kepala Balai Besar,



Dr. Ir. Syamsuddin, M.Sc
NIP. 19670514 199703 1002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	1
1.2. Latar Belakang.....	1
1.3. Tujuan, Sasaran, Manfaat.....	2
II. PENGERTIAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1. Definisi Umum	4
2.2. Unsur IKM.....	4
III. METODE DAN TAHAPAN PENGUKURAN IKM.....	6
3.1. Metode survei	6
3.2. Tahapan Pengukuran IKM	6
IV. PELAPORAN DAN EVALUASI	10
4.1. Responden	10
4.2. Nilai IKM Unit Layanan	11
4.3. Evaluasi Responden	19
V. KESIMPULAN DAN SARAN	23
5.1. Kesimpulan.....	23
5.2. Rencana Tindak Lanjut.....	24

I. PENDAHULUAN

1.2. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Undang-Undang KIP) merupakan bentuk cita-cita luhur Bangsa untuk mewujudkan Keterbukaan Informasi bagi seluruh Badan Publik. Kewajiban Badan Publik adalah wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain Informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Komisi Informasi Pusat selain menjadi Lembaga yang ditunjuk oleh UU KIP untuk mengawal Keterbukaan Informasi Publik, juga memiliki peran sebagai Badan Publik yang Hak dan Kewajibannya sama dengan Badan Publik lainnya.

Sesuai Permentan 13 tahun 2023 dalam tugas pokoknya Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP) diberi mandat untuk membina dan mengkoordinasikan pelaksanaan penerapan standar instrument pertanian yang dilakukan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian di 33 Provinsi. Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian adalah Unit Pelaksana Teknis di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, tugas utama BBPSIP adalah melaksanakan penerapan standar instrumen pertanian.

Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) telah menjalankan amanat UU No. 14 Tahun 2008, yang kemudian diperjelas oleh Peraturan Menteri Pertanian No. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Beberapa poin yang dituang dalam Permentan No.32 tahun 2011 tersebut menjelaskan tentang dasar pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian, dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementerian Pertanian dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian hadir mewujudkan tujuan dari Permentan tersebut, untuk membentuk komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon atau pengguna informasi pertanian dan kedua menciptakan integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik. “Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik”.

Oleh karenanya berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian selaku penyelenggara pelayanan publik. Dengan melihat sejauh mana

pelayanan publik mampu memuaskan kebutuhan pengguna yang diukur melalui pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. SKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik di Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian. Nilai SKM diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai bentuk evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Tujuan, Sasaran, Manfaat

A. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public

C. Manfaat

- 1) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
- 3) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;

- 5) Memacu persaingan positif antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pengukuran IKM di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

- 1) Metode dan Langkah-Langkah Pengukuran IKM;
- 2) Pelaporan dan Evaluasi.

II. PENGERTIAN UMUM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Definisi Umum

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (Semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang memberikan pelayanan publik.

2.2. Unsur IKM

Berdasarkan Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan serta tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) Kompetensi Pelaksana Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) 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).

III. METODE DAN TAHAPAN PENGUKURAN IKM

3.1. Metode survei

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.2. Tahapan Pengukuran IKM

A. Penetapan Pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Pengukuran IKM yang terdiri atas:

- 1) Pengarah
- 2) Pelaksana yang terdiri atas: Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak banyaknya 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang. Apabila dilaksanakan oleh pihak ketiga yang sudah berpengalaman, perlu melalui “perjanjian kerja sama” dengan pihak ketiga.

B. Penyiapan bahan

1) Kuesioner

Dalam pengukuran IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana format terlampir.

2) Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian kesatu: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap UKPP.

Bagian kedua: Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian ketiga: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4) Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing UKPP. Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indeks, responden terpilih ditetapkan paling kurang 75 (tujuh puluh lima) % dari jumlah populasi penerima layanan.

b. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di UKPP dan dilakukan secara online maupun secara offline. Secara umum, kegiatan diupayakan untuk secara maksimal menggunakan media online terlebih dahulu.

5) Jadwal Pengukuran IKM

a. Pengukuran IKM diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan, 6 hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- Pengolahan data indek, 6 hari kerja;
- Pengukuran dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

b. Pelaksanaan Pengukuran IKM

- Pengumpulan data, Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
- Pengisian kuesioner
- Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara sebagai berikut:
 - 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
 - 2) Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
 - 3) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - a. Unit pelayanan sendiri Dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil pengukuran indek, dapat melibatkan Satuan Pelaksana Sistem Pengendalian Internal, unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - b. Pihak ketiga yang sudah berpengalaman Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Pihak ketiga dapat terdiri atas unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Nilai SKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

IV. PELAPORAN DAN EVALUASI

4.1. Responden

Jumlah responden dari pengisian aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat BBPSIP Triwulan I tahun 2024 mulai dari bulan Januari hingga Maret 2024 sebanyak 307 orang, terdiri dari responden laki-laki sebanyak 50,81 % atau 156 orang dan perempuan 49,18 % atau 151 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan responden yang paling banyak berpendidikan strata SLTP, sedangkan berdasarkan pekerjaan, pengunjung terbanyak berasal dari lainnya yaitu pelajar siswa.

Tabel 2. Keragaan Responden IKM Triwulan I Ta. 2024

Responden	Jumlah	Total
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		307
Laki-Laki	156	
Perempuan	151	
Responden Berdasarkan Usia		307
Dibawah 20 Tahun	244	
20-29 Tahun	13	
30-39 Tahun	10	
40-49 Tahun	10	
Diatas 50 Tahun	30	
Responden berdasarkan pekerjaan	-	
PNS/TNI/POLRI	3	307
Pegawai Swasta	7	
Wirausaha/Usahawan	6	
Siswa	242	
Mahasiswa	1	
Guru	21	
Lainnya	27	
Responden Berdasarkan Pendidikan		307
SD Kebawah	0	
SLTP	178	
SLTA	80	
D1 - D2 - D3	10	
S1	31	
S2 Keatas	8	

Responden penerima layanan publik Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian didominasi oleh usia rentang dibawah 20 tahun dan responden yang paling sedikit berusia diantara 20-29 tahun dan rentang usia 30-39 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden paling banyak dengan Tingkat pendidikan SLTA, dan yang paling sedikit pengunjung dengan pendidikan strata S2 keatas. Pada

triwulan I tahun 2024 jenis pelayanan publik yang banyak dimanfaatkan oleh pengunjung yaitu pemanfaatan kunjungan Taman Agro Eduwisata.

4.2. Nilai IKM Unit Layanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Tabel 3. Sebaran nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2024

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	3	3	3	2
2	3	4	3	3	4	4	4	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
6	3	4	3	4	4	4	4	4	3
7	3	4	3	4	3	3	3	4	3
8	3	4	3	4	3	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	2	4	4	3	3	4	3
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3
12	4	4	3	4	4	4	4	4	3
13	4	4	3	4	4	3	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	2	3	4	4	2	3	4	4
18	4	2	3	4	4	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	3	4	4	4	4	3	4	4
21	3	3	4	4	4	4	3	4	4
22	4	3	4	4	4	3	3	4	4
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	2	3	4	4	4	3	3	4	4
26	2	3	4	4	4	3	3	4	4
27	3	3	4	4	4	3	3	4	4
28	3	3	4	4	4	3	3	3	4
29	3	3	4	4	4	3	3	3	4

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
30	3	3	4	4	4	3	4	4	4
31	3	3	3	4	4	3	3	3	4
32	3	4	3	4	4	3	4	4	4
33	3	4	3	4	4	3	4	4	4
34	3	4	3	4	4	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	4	3	4	4	4
37	3	4	3	4	4	3	3	4	4
38	3	4	3	4	4	4	4	4	4
39	3	4	3	4	4	3	3	4	4
40	3	4	3	4	4	3	4	4	4
41	3	4	3	4	4	3	4	4	4
42	3	4	3	4	4	3	3	4	4
43	3	4	4	4	4	4	3	4	4
44	3	4	4	4	3	3	3	4	4
45	3	4	4	4	3	3	4	3	4
46	3	4	4	4	4	4	4	3	4
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	4	4	3	4
49	3	3	4	4	3	3	3	3	3
50	3	3	4	4	3	4	4	4	3
51	3	3	4	4	3	3	3	3	3
52	3	3	4	4	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	2	4	3	3	2	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	3	3	4	4	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	2	3	3	3	3	4	2	4
61	3	3	4	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	2	3	2	2	3	4	4	4
65	3	1	3	4	3	3	3	4	4
66	3	3	3	4	3	3	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	2	3	3	3	4	4	3	4
70	3	3	3	4	4	3	3	2	3

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
71	3	3	3	4	4	4	4	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	3	3	3	3	4	4	3
74	4	4	2	4	3	3	4	3	3
75	4	2	3	4	3	4	4	3	4
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	3	3	4	4	3	4	4	3
78	4	3	3	4	4	3	4	4	4
79	4	3	3	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	4	3	4	4	3	3
81	4	2	3	4	3	4	4	3	2
82	4	3	3	4	3	4	4	3	3
83	4	4	3	4	4	4	4	4	4
84	3	3	2	4	3	3	4	3	3
85	4	4	2	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	3	4	3	4	3	3
88	3	3	3	3	4	3	3	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	2	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	2
92	3	3	4	4	4	4	3	3	3
93	3	2	4	4	4	4	4	2	3
94	4	3	4	4	4	4	4	4	3
95	3	4	4	4	4	4	4	4	3
96	3	3	4	4	4	4	4	4	2
97	3	3	4	4	4	4	4	4	2
98	3	3	4	4	4	4	4	4	3
99	3	3	4	4	4	4	4	4	3
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	2	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	2	3	4	4	4	4	3	4	4
106	3	3	4	4	4	4	3	3	4
107	3	2	4	4	4	4	3	3	4
108	3	3	3	4	4	4	3	3	4
109	3	3	3	4	4	4	3	3	3
110	3	3	4	4	4	3	4	4	4
111	4	4	4	3	4	4	4	3	4

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	4	3	3	3
114	3	3	4	3	3	3	3	3	3
115	3	3	4	3	3	3	4	3	3
116	3	3	4	4	3	3	3	3	3
117	3	3	4	3	3	3	4	3	3
118	3	2	4	4	3	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	4	3	3	3	3	3	3
121	3	3	4	3	3	3	3	3	3
122	4	3	4	2	4	4	4	4	3
123	3	2	4	3	3	3	3	3	3
124	3	2	4	3	3	3	3	3	3
125	3	3	4	3	3	3	3	2	3
126	3	3	4	3	3	3	3	2	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	4	3	3	3	4	3	4
129	4	4	4	3	3	4	4	3	3
130	4	4	4	3	3	4	4	3	3
131	4	2	3	3	3	3	4	3	3
132	4	3	3	3	3	4	4	3	3
133	4	3	2	3	3	3	4	3	3
134	4	3	3	4	3	3	3	3	3
135	4	3	3	4	3	3	3	3	3
136	3	4	3	4	2	4	4	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	4	4	4	3	3
139	4	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	3	4	3	3	3	4	3	3
141	3	3	4	4	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	2	4	4	3	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	3
144	4	4	4	3	3	4	4	3	3
145	4	4	4	3	4	4	4	3	3
146	4	4	4	3	4	4	4	4	4
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	3
149	4	4	4	4	4	4	4	3	3
150	3	4	4	3	4	4	4	3	3
151	3	4	4	3	4	4	4	4	3
152	3	4	3	4	4	4	4	3	3

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
153	4	4	2	4	4	4	4	4	4
154	3	4	3	4	4	4	4	4	4
155	3	4	3	4	4	4	3	4	4
156	3	4	3	4	4	4	4	4	3
157	4	3	4	3	4	4	4	4	4
158	3	3	4	4	4	4	3	4	3
159	3	3	4	3	4	4	4	4	4
160	3	3	4	3	4	4	3	4	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	4	4	3	4	4	4	4	3
162	3	4	4	4	2	3	4	4	3
163	4	4	2	4	3	4	4	4	3
164	3	4	4	4	3	3	4	4	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	4	4	3	3	4	4	3
168	4	4	3	3	3	4	4	4	4
169	3	4	2	3	4	4	4	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	4	2	3	4	4	3	3
172	3	3	3	3	3	3	4	3	3
173	3	4	3	4	3	3	3	3	2
174	3	3	3	2	4	3	4	3	3
175	3	4	4	2	3	3	4	3	3
176	3	3	3	4	3	2	3	3	2
177	3	2	3	4	3	3	3	3	3
178	3	2	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	4	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	4	3	3	3	3	4	3	3
183	4	3	4	4	4	4	4	4	4
184	3	4	3	4	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	4	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	2
187	3	4	3	3	3	4	4	4	2
188	3	4	3	3	3	3	4	4	3
189	4	4	4	4	4	4	4	4	2
190	4	4	3	4	3	3	3	3	2
191	3	4	3	3	3	3	3	4	2
192	3	3	3	4	3	4	4	4	3

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
193	3	3	3	3	3	3	4	3	3
194	4	3	3	3	4	4	4	4	4
195	4	3	3	4	3	3	4	3	3
196	2	2	3	4	3	3	3	3	3
197	3	3	3	4	4	3	3	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3	3	4	4	4
200	3	3	4	4	4	4	4	4	4
201	3	3	3	4	3	4	4	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	4	3	4	4	3	4	4	3
204	3	4	3	4	4	3	4	4	3
205	3	4	3	4	4	3	4	4	3
206	3	4	3	4	4	3	4	4	4
207	4	4	3	4	4	4	4	4	4
208	3	4	3	4	4	3	4	4	3
209	3	4	3	4	4	4	4	4	3
210	3	4	3	4	4	4	4	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	4	4	4	4	3	4	3	3
213	4	4	4	4	4	3	4	3	3
214	4	4	4	3	4	3	4	3	2
215	4	4	4	3	4	3	4	3	3
216	4	4	4	3	4	3	4	3	2
217	4	4	4	4	4	3	4	3	2
218	4	4	4	4	4	4	3	3	2
219	4	4	4	3	4	4	4	4	4
220	4	4	4	3	4	3	4	4	4
221	4	4	3	4	4	3	3	4	4
222	4	4	3	4	3	4	3	4	4
223	3	4	3	4	3	3	4	4	4
224	4	4	3	3	3	4	3	4	4
225	3	4	3	3	3	4	3	4	4
226	3	4	4	3	3	4	3	4	4
227	3	4	3	4	4	4	4	4	4
228	3	4	3	3	3	4	4	4	3
229	3	3	3	3	3	3	3	4	3
230	3	3	3	3	3	3	3	4	4
231	4	3	4	4	4	3	4	4	4
232	3	3	3	3	4	3	3	4	4
233	3	3	3	3	4	3	3	4	4

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
234	3	3	3	3	4	3	3	4	4
235	3	3	3	3	4	3	3	4	4
236	4	3	3	4	4	3	3	4	4
237	4	3	4	3	4	4	4	4	4
238	3	3	4	4	4	3	3	4	4
239	3	3	4	4	4	4	4	4	4
240	4	3	4	4	4	4	4	3	4
241	3	4	4	4	3	4	3	3	4
242	3	3	4	4	3	3	3	3	4
243	3	3	4	4	3	3	4	4	4
244	3	3	4	4	3	3	3	4	3
245	4	3	4	4	3	4	3	4	4
246	3	3	4	4	4	4	4	4	4
247	4	3	4	3	4	4	4	4	4
248	3	3	4	4	4	4	4	4	4
249	3	4	4	3	4	4	4	4	4
250	3	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	4	4	3	4	3	4	4	4
253	3	4	4	3	4	4	4	3	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	3	4	3	3	3
256	4	4	4	3	3	3	4	3	4
257	4	4	4	4	4	3	4	3	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	3	3	4	3	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	3	4	3	4
262	4	4	4	4	4	4	4	2	4
263	4	4	4	4	4	3	4	4	4
264	4	4	4	4	4	3	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	3	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	3	3	4	4	3	3
270	4	4	4	4	4	4	4	3	3
271	4	4	4	4	4	4	4	4	3
272	4	4	4	3	4	3	4	4	3
273	4	4	4	4	4	4	4	4	3
274	4	4	4	4	4	4	4	4	3

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
275	4	4	4	4	4	4	3	4	3
276	4	4	4	3	3	3	4	4	3
277	4	4	4	4	4	3	4	4	3
278	4	4	4	4	4	3	4	4	3
279	4	4	4	4	4	4	4	4	3
280	4	4	4	4	4	3	4	4	3
281	4	4	4	3	4	3	4	4	3
282	4	4	4	3	4	4	4	4	3
283	4	4	4	3	4	3	4	4	3
284	4	4	4	3	4	4	4	4	4
285	4	4	4	3	4	3	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	3	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	3	4	4
290	4	4	3	4	4	3	3	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	3	4	4	4	3	4	4
293	4	4	3	4	4	4	3	4	3
294	4	4	4	4	4	4	4	4	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	3
296	4	4	4	4	4	4	4	4	3
297	4	4	4	4	3	4	4	4	3
298	4	4	4	4	3	4	4	4	3
299	4	4	4	4	3	4	4	4	3
300	4	4	4	3	3	4	4	4	3
301	4	4	4	3	3	4	4	4	3
302	4	4	4	4	3	4	3	4	3
303	4	4	4	4	4	4	3	4	3
304	4	3	4	4	4	4	4	4	3
305	4	4	4	4	4	3	4	4	3
306	4	3	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR per unsur = Jlh nilai perunsur: jumlah kuisioner yang terisi	3,46	3,50	3,56	3,68	3,61	3,52	3,65	3,63	3,43
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,38	0,39	0,40	0,41	0,40	0,39	0,40	0,40	0,38
NILAI IKM Unit Pelayanan (25)	88,98								

Keterangan :

U1 – U9 = Unsur- Unsur Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-**) = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

Tabel. 4 Nilai rata-rata per unsur layanan

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	PERSYARATAN	3,46
U2	PROSEDUR	3,50
U3	WAKTU PELAYANAN	3,56
U4	BIAYA/TARIF	3,68
U5	PRODUK LAYANAN	3,61
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,52
U7	PRILAKU PELAKSANA	3,64
U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKAN	3,63
U9	SARANA DAN PRASARANA	3,43

IKM UNIT PELAYANAN MUTU PELAYANAN

A (SANGAT BAIK) : 88,31-100,00

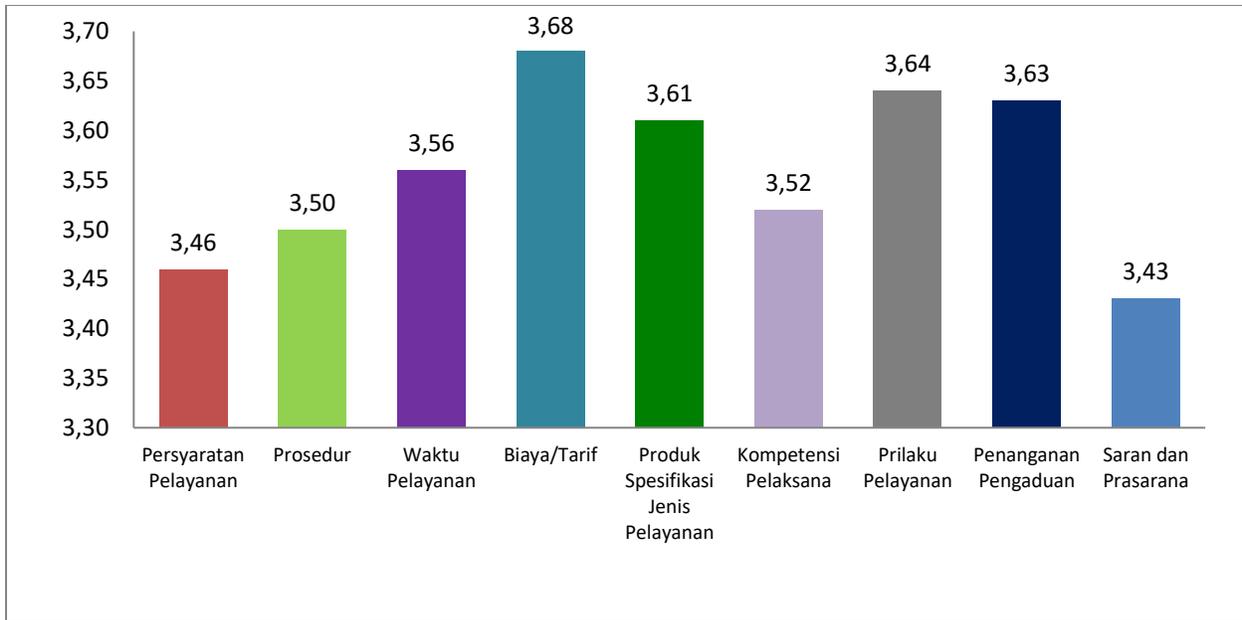
B (BAIK) : 76,61-88,30

C (KURANG BAIK) : 65,00-76,60

D (TIDAK BAIK) : 25,00-64,99

4.3. Evaluasi Responden

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 unsur yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil pengukuran SKM Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian Triwulan I Tahun 2024 disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Triwulan I Tahun 2024

Tabel. 5 Nilai rata-rata dan Kriteria per unsur layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Kriteria Nilai IKM	
1	Persyaratan Pelayanan	3,46	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,50	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,56	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,68	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	A	Sangat Baik
7	Prilaku Pelayanan	3,64	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,63	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,43	A	Sangat Baik
	Nilai Unsur Tertinggi	3,68	Biaya/Tarif	
	Nilai Unsur Terendah	3,43	Sarana dan Prasarana	
	IKM Unit Pelayanan (Total NRT*25)	88,98		
	Mutu Pelayanan	Sangat Baik		

Berdasarkan Gambar 1, nilai per unsur pelayanan publik di Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian periode Triwulan I Tahun 2024 nilai 3,68 nilai Biaya/ tarif (U4) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung telah mengetahui dan memahami bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian

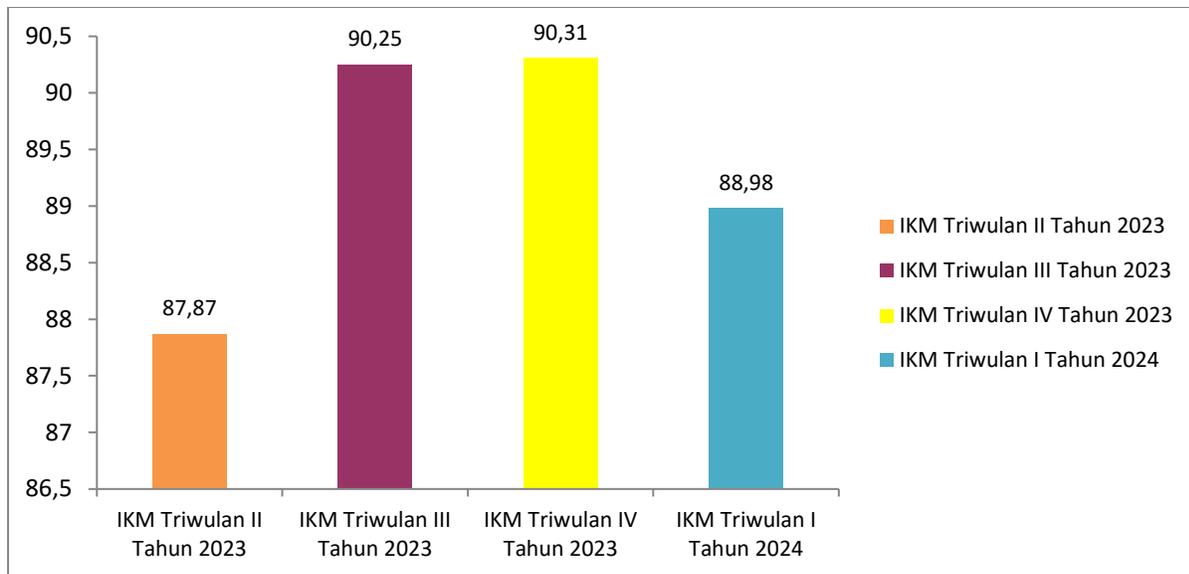
tidak berbiaya atau GRATIS. Informasi ini juga didukung dengan adanya banner yang menginformasikan bahwa layanan publik tidak memiliki biaya, informasi juga disebarakan melalui kanal media sosial BSIP Penerapan. Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian memang memberikan pelayanan tanpa biaya atau gratis untuk jenis pelayanan publik seperti layanan informasi, perpustakaan, magang dan kunjungan agroeduwisata, bahkan pada layanan kunjungan agroeduwisata biasanya para pengunjung mendapatkan beberapa jenis sayur yang dibawa pulang oleh para pengguna.

Selanjutnya unsur terendah pada triwulan I tahun 2024 berada pada unsur sarana dan prasarana, dengan nilai unsur IKM terendah yaitu 3.43, nilai ini masih berada dalam kategori “sangat baik”. Hal ini disebabkan sarana dan prasarana yang dimiliki BSIP Penerapan masih dirasakan belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Penilaian yang kurang optimal terjadi pada jenis kunjungan Agro Eduwisata, pada layanan tersebut kunjungan menghadirkan siswa baik TK, SD dan SLTP dengan jumlah yang banyak, sekitar 80 hingga 200 orang siswa. Pada saat kegiatan dilaksanakan, dikarenakan banyaknya jumlah pengunjung maka fasilitas umum seperti tempat parkir, toilet, mushola dan ruang pertemuan kurang memadai.

Selain itu, beberapa prasarana yang belum dapat dipenuhi, misalnya masyarakat menginginkan layanan tentang display tanaman-tanaman obat dan ingin melihat proses pengolahan pasca panen komoditas pertanian, seperti cabai dan moka. Terkait dengan permintaan layanan tersebut, Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian tidak bisa memenuhi permintaan layanan tersebut, karena tidak memiliki prasarana tersebut yang tidak sesuai dengan ruang lingkup pelayanan Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian, sehingga petugas layanan mengarahkan kepada UPT lain Kementan yang terkait seperti BPSI Tanaman Obat dan Rempah dan BSIP Pasca panen.

Terkait dengan sarana dan prasarana untuk pengguna layanan disabilitas, Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian terus melakukan peningkatan layanan dengan memenuhi sarana dan prasarana bagi pengguna layanan disabilitas. Infrastruktur yang telah disediakan adalah jalur/jalan khusus disabilitas, toilet disabilitas, kursi roda, parkir khusus disabilitas dan lainnya. Saat ini sarana disabilitas yang telah dimiliki oleh Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian meliputi kursi roda dan jalur/jalan pengguna disabilitas.

Unsur penilaian survey lainnya, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan bernilai 3,46, unsur prosedur 3,50, waktu pelayanan 3,56, unsur produk spesifikasi jenis 3,61, unsur kompetensi pelaksana 3,52, unsur perilaku pelayanan 3,64, unsur penanganan pengaduan memiliki nilai 3,63. Penilaian tersebut setiap triwulannya selalu mengalami perubahan.



Gambar 2. Rekap Nilai IKM IKM per Triwulan

Pelayanan yang sudah diberikan kepada stakeholder tidak akan dapat kita ketahui tanpa adanya penilaian. Penilaian menggambarkan sejauh mana pelayanan yang sudah kita berikan selama ini. Penilaian tersebut dapat berbentuk kuesioner maupun survey kepuasan. Dari hasil survey maupun kuesioner inilah nanti yang menentukan apakah pelayanan yang kita berikan sudah baik, cukup, ataukah masih perlu diperbaiki lagi. Gambar 2. Menunjukkan nilai IKM triwulan II Tahun 2023 hingga nilai IKM triwulan I tahun 2024, secara berurut nilai IKM tersebut memiliki nilai 87,87, 90,25, 90,31 dan 88,98. Nilai IKM triwulan I tahun 2024 mengalami penurunan sekitar 1,5 persen. Pada triwulan IV tahun 2023 memiliki nilai IKM yang paling tinggi diantara 4 periode triwulan pada gambar tersebut.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pelayanan informasi publik Triwulan I Tahun 2024 telah berjalan dengan baik yang dimulai dari kegiatan pengelolaan, pelayanan hingga pengembangan kapasitas SDM telah dilaksanakan. Hasil penghitungan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) per unsur pada layanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian mencapai besaran yang cukup bervariasi, yaitu dengan memiliki rentang nilai berkisar antara 3,43 - 3,68, masing-masing nilai per unsur masuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan 9 unsur penilaian indeks kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2024 Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian, unsur tarif (U4) memiliki nilai 3,68, nilai tersebut merupakan unsur pelayanan tertinggi. Pengunjung telah mengetahui dan memahami bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian tidak memiliki biaya atau GRATIS. Para pengunjung sudah memahami bahwa layanan yang dimanfaatkan tidak dikenai biaya atau gratis. Informasi ini juga didukung dengan adanya banner yang menginformasikan bahwa layanan publik tidak memiliki biaya dan informasi juga disebarluaskan melalui kanal media sosial BSIP Penerapan.

Sedangkan unsur yang paling rendah pada survey triwulan I tahun 2024 unsur sarana dan prasarana merupakan nilai yang terendah. Hal ini disebabkan sarana dan prasarana yang dimiliki BSIP Penerapan masih dirasakan belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Penilaian yang kurang optimal terjadi pada jenis kunjungan Agro Eduwisata, pada layanan tersebut kunjungan menghadirkan siswa baik TK, SD dan SLTP dengan jumlah yang banyak, sekitar 80 hingga 100 orang siswa. Pada saat kegiatan dilaksanakan, dikarenakan banyaknya jumlah pengunjung maka fasilitas umum seperti tempat parkir, toilet, mushola dan ruang pertemuan tidak memadai.

Beberapa nilai unsur yang dihasilkan dari pengolahan IKM lainnya meliputi Unsur penilaian survey lainnya, yang terdiri dari unsur persyaratan pelayanan bernilai 3,46, unsur prosedur 3,50, waktu pelayanan 3,56, unsur produk spesifikasi jenis 3,61, unsur kompetensi pelaksana 3,52, unsur perilaku pelayanan 3,64, unsur penanganan pengaduan memiliki nilai 3,63. Penilaian tersebut setiap triwulannya selalu mengalami perubahan. Laporan Triwulan I Tahun 2024 diharapkan menjadi acuan bagi seluruh pegawai Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi baik kepada instansi/lembaga maupun masyarakat setiap waktu.

5.2. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian perlu melakukan rencana tindak lanjut dengan menganalisis pada hasil pengukuran IKM di Triwulan I Tahun 2024 yaitu :

1. Meningkatkan sarana dan prasarana di BBPSIP diantaranya fasilitas disabilitas, sarana informasi digital, tanda pengenalan untuk tamu dan petunjuk informasi
2. Meningkatkan inovasi penanganan pengaduan yang memberikan kemudahan akses pengaduan bagi masyarakat serta melaksanakan evaluasi pengaduan secara berkala
3. Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna
4. Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna
5. Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna
6. Menambah produk layanan selain kunjungan agro eduwisata, penerimaan mahasiswa magang dan konsultasi. Layanan ini akan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna