

## LAPORAN

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) LAYANAN HKI DAN KERJASAMA LISENSI TRIWULAN II TAHUN 2023



**BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan karunianya kami dapat menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Triwulan II bulan April-Juni 2023 dalam kondisi penyesuaian tugas dan fungsi termasuk penyempurnaan ruang lingkup pelayanan yang baru mulai dapat dilaksanakan sejak Mei 2023. Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian (BISIP) adalah institusi baru yang menggantikan Balai Pengelola Alih Teknologi (BPATP).

BISIP berdiri sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 dan ditetapkan pada 17 Januari 2023. BISIP dengan tugas dan fungsinya melaksanakan pelayanan informasi dan pengelolaan hasil standar instrumen pertanian sebagaimana dituliskan pada pasal 156 hingga 160, mengindikasikan perubahan tugas dan fungsi BISIP.

Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen BISIP dalam melakukan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dengan mempersiapkan survei kepuasan masyarakat (SKM) hingga akhirnya dapat disusun menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dari evaluasi ini dapat dilihat bahwa terjadi upaya peningkatan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan kepada khalayak yang diberikan oleh BISIP.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran BISIP, maka pelaksanaan aspek dalam mengidentifikasi kepuasan masyarakat dapat obyektif memperlihatkan perbaikan pelayanan dan berjalan dengan baik dan lancar. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu sejak pelaksanaan monev hingga penyusunan laporan ini.



Kepala Balai,

*Nuning Nugrahani*  
Nuning Nugrahani, S.Pt., M.Si.  
NIP 197406192001122001

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR.....   | ii  |
| DAFTAR ISI .....  | iii |
| I. PENDAHULUAN.....   | 1   |
| 1.1. Latar Belakang .....   | 1   |
| 1.2. Maksud dan Tujuan.....   | 2   |
| 1.3. Manfaat dan Dampak.....  | 2   |
| 1.4. Dasar Hukum .....  | 2   |
| 1.5. Ruang Lingkup .....  | 3   |
| II. PELAKSANAAN KEGIATAN.....   | 4   |
| 2.1. Penyiapan Instrumen Survei.....  | 4   |
| 2.2. Penentuan Responden .....  | 5   |
| 2.3. Metodologi Analisis Data Responden.....                                      | 5   |
| 2.4. Pelaksanaan Survei .....   | 6   |
| 2.5. Pengolahan Data .....  | 6   |
| 2.6. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM dan mutu pelayanan ..... | 6   |
| 2.7. Analisis Data .....  | 7   |
| III. HASIL DAN PEMBAHASAN .....   | 8   |
| 3.1. Karakteristik Responden.....   | 8   |
| 3.1.1. Karakteristik berdasarkan umur .....                                       | 8   |
| 3.1.2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....                              | 8   |
| 3.1.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....                                 | 9   |
| 3.1.4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....                                  | 9   |
| 3.1.5. Karakteristik Jenis Layanan .....  | 10  |
| 3.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....                                       | 10  |
| IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH .....   | 11  |
| 4.1. Analisa Masalah.....   | 11  |
| 4.2. Pemecahan Masalah .....  | 11  |
| V. PENUTUP .....  | 13  |
| 5.1. Kesimpulan.....  | 13  |
| 5.2. Saran.....   | 13  |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. Unsur layanan dalam survei.....  | 5  |
| Tabel 2. Nilai Rata-Rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat BISIP Triwulan II tahun 2023 .... | 6  |
| Tabel 3. Nilai Interval IKM dan Mutu Pelayanan.....                                       | 6  |
| Tabel 4. Karakteristik Umur Responden .....   | 8  |
| Tabel 5. Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....                                      | 8  |
| Tabel 6. Karakteristik Pendidikan Responden .....   | 9  |
| Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                              | 9  |
| Tabel 8. Karakteristik Jenis Layanan .....  | 10 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat ..... | 14 |
|--|----|

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan kemajuan teknologi dan tuntutan pelayanan di masyarakat atas akses informasi termasuk juga pelayanan dari instansi pemerintah maka sebagai instansi pemerintah tuntutan untuk perbaikan pelayanan menuju kepuasan masyarakat idealnya perlu menjadi salah satu tolok ukur kinerja instansi. Pelayanan publik adalah wadah yang memungkinkan bagi instansi pemerintah dalam membuktikan kinerja pelayanannya. Sebagaimana juga amanat perubahan pada pelaksanaan Reformasi Birokrasi maka keterukuran pelayanan publik menjadi salah satu indikator yang menentukan keberhasilan instansi publik telah mendukung reformasi birokrasi dimana pada akhirnya adalah terbangunnya Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBK/WBBM).

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian telah ditetapkan sejak 17 Januari 2023. Pada pasal 156 hingga pasal 160 disebutkan adanya Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian (BISIP). BISIP mempunyai tugas melaksanakan layanan informasi dan pengelolaan hasil standardisasi instrumen pertanian. Fungsi pelayanan bahkan menjadi *tagline* kedua dari Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, sehingga seluruh kegiatan yang dilaksanakan tentunya akan terintegrasi pada pelayanan yang diberikan dari seluruh Satuan Kerja BSIP.

Implementasi dari tugas tersebut tertuang dalam fungsi BISIP yakni: a) pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran layanan informasi dan pengelolaan standardisasi instrumen pertanian, b) pelaksanaan layanan informasi hasil standardisasi instrumen pertanian, c) pengelolaan hasil standardisasi instrumen pertanian, d) pelaksanaan pemanfaatan dan pengendalian hasil standardisasi instrumen pertanian, e) pendampingan dan konsultasi pemanfaatan hasil standar instrumen pertanian, f) pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, dan pengelolaan data dan informasi standardisasi instrumen pertanian, g) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan layanan informasi dan pengelolaan standardisasi instrumen pertanian; dan h) pelaksanaan urusan ketatausahaan dan rumah tangga BISIP.

BISIP merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dan harus berpegang pada prinsip transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, BISIP perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Salah satu tolok ukur perkembangan kinerja pelayanan publik termasuk didalamnya terhadap masyarakat, yakni dengan melihat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengertian dari IKM adalah indeks yang diperoleh dari data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya dan diperoleh dari kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Keberadaan data dan informasi IKM dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, pelaksanaan kegiatan IKM perlu dilakukan secara periodik agar proses perbaikan kinerja dapat terus ditingkatkan.

Ombudsman RI sebagai unit pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia di tahun 2022 lalu telah mengumumkan peringkat Zona Hijau Kategori A Plus dengan Kualitas Tertinggi bagi Kementerian Pertanian pada 22 Desember 2022 dan peringkat ini tentunya tidak dengan main-main diberikan oleh Ombudsman RI atas Laporan Hasil Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tahun 2022 dari seluruh Satuan Kerja di bawah Kementerian Pertanian.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan maksud agar survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh BISIP dapat terukur menjadi indeks kepuasan masyarakat dan dapat menggambarkan pelayanan yang telah diberikan selama periode Triwulan II April-Juni 2023 termasuk mencatat jika diperoleh saran dan masukan, serta harapan ataupun keluhan atas pelayanan yang diberikan. Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan;
- b. Mengetahui aspek layanan yang perlu diperbaiki; dan
- c. Mengetahui prosedur terbaik yang diharapkan dari masyarakat pengguna layanan.

## **1.3. Manfaat dan Dampak**

Adapun manfaat dan dampak atas penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat di Triwulan II April-Juni 2023 ini antara lain:

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan layanan publik;
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan BISIP;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Secara keseluruhan dampak yang diperoleh atas penyusunan laporan ini yaitu tercerminnya perbaikan yang diperlukan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk diperolehnya harapan masyarakat dari terpenuhinya unsur-unsur sebagaimana survei kepuasan masyarakat.

## **1.3. Metode Pengolahan Data**

Adapun metode dan langkah-langkah penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat di Triwulan II April-Juni 2023 ini antara lain, sebagai berikut:

- 1) Persiapan pelaksanaan;
- 2) Penyiapan bahan dan pertanyaan kuisioner;
- 3) Menyusun data responden, mendata mitra, stakeholder, dan pemohon pelayanan di BISIP;
- 4) Survei kepuasan terhadap pengguna layanan;
- 5) Pengukuran IKM dilakukan 4 kali dalam 1 tahun (Triwulan I,II,III dan IV)

- 6) Pengolahan data mengikuti Permentan No. : 78/Permentan/OT.140/8/2013;
- 7) Pelaporan.

#### **1.4. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang menjadi acuan pelaksanaan survei dalam penyusunan IKM adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara No. 112 tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara No. 5038);
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara No. 292 tahun 2014, Tambahan Lembaran Negara No. 5601);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Percepatan Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2013 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30/Permentan/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 tahun 2023 tanggal 17 Januari 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
11. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 279 Tahun 2023 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional lingkup Pelaksana Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian tanggal 5 Juni 2023;

#### **1.5. Ruang Lingkup**

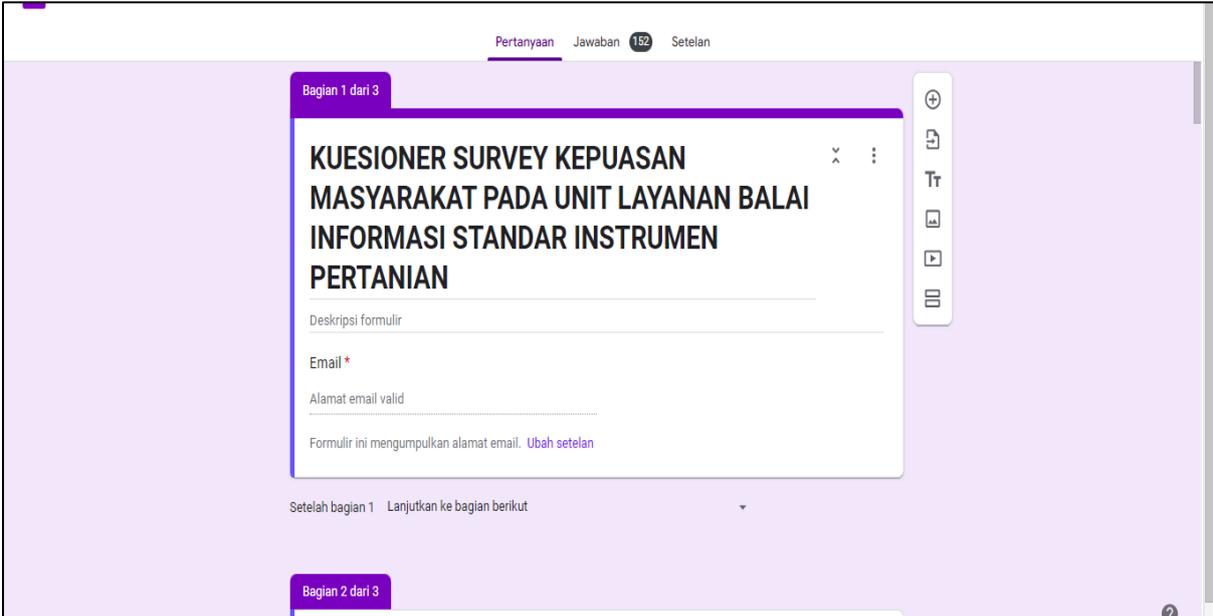
Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian Triwulan II April-Juni 2023 ini dilakukan terbatas pada lingkup pelayanan di Balai dari seluruh kuesioner yang diterima ketika diperolehnya jawaban yang dianggap valid, reliable, dan relevan atas 9 unsur yang menjadi pertanyaan survei kepuasan masyarakat. Adapun unsur-unsur tersebut antara lain: persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan sarana dan prasarana sebagaimana kuesioner yang diedarkan melalui link g-form dan QR Code.

## II. PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 ini dilaksanakan dalam rangkaian penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang diedarkan dengan link-G-Form dan QR Code sebagaimana disampaikan ketika pengguna layanan telah menerima seluruh pelayanan yang diberikan. Adapun pengisian dilakukan dengan link G-form sebagai berikut [https://bit.ly/IKM\\_BISIP](https://bit.ly/IKM_BISIP) dan dengan diperolehnya pengisian dari jawaban responden akan survei tersebut, kemudian dilakukan analisa data dan informasi indeks kepuasan masyarakat sebagaimana kelompok usia, jenis kelamin, umur, pendidikan, dan jenis layanan termasuk layanan yang utama dari BISIP yaitu layanan hak kekayaan intelektual (HKI) dan layanan kerja sama lisensi.

Adapun langkah-langkah pengukuran yang dilakukan, yaitu:

- Persiapan pelaksanaan;
- Penyiapan bahan (kuisisioner);
- Menyusun data responden, yaitu peneliti/petugas yang mendaftarkan teknologi untuk dilindungi dan lisensor yang menjalin kerjasama dengan BISIP;
- Survei kepuasan terhadap pengguna layanan;
- Pengukuran IKM dilakukan 4 kali dalam 1 tahun (Triwulan I,II,III dan IV)
- Pengolahan data mengikuti petunjuk Permentan 78/Permentan/OT.140/8/2013;
- Penyusunan laporan.

The image shows a screenshot of a G-Form survey interface. At the top, there are navigation tabs for 'Pertanyaan', 'Jawaban' (with a count of 152), and 'Setelan'. The main content area is titled 'KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN'. Below the title, there is a 'Deskripsi formulir' field, an 'Email' field with a red asterisk, and a sub-field for 'Alamat email valid'. A note at the bottom of the form states 'Formulir ini mengumpulkan alamat email. Ubah setelan'. The interface also shows 'Bagian 1 dari 3' and a button to 'Lanjutkan ke bagian berikut'.

Gambar 1. Tampilan G-Form Survei Kepuasan Masyarakat

### 2.1. Penyiapan Instrumen Survei

Penyiapan instrumen survei berupa kuesioner dilakukan oleh Tim yang telah ditugaskan oleh Kepala Balai. Adapun penyusunan kuesioner mengikuti 9 unsur Layanan yang harus dimasukkan dalam survei sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Unsur Layanan dalam Survei

| No. | Unsur Layanan                           |
|-----|---|
| 1   | Persyaratan                             |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosuder          |
| 3   | Waktu Penyelesaian                      |
| 4   | Biaya/ Tarif                            |
| 5   | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      |
| 6   | Kompetensi Pelaksana                    |
| 7   | Perilaku Pelaksana                      |
| 8   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| 9   | Sarana dan Prasarana                    |

Bagian kuisisioner yang disiapkan Tim terdiri dari 3 bagian, yaitu:

- a. *Section 1*, berisikan judul pelayanan dan unit instansi yang melaksanakan survei;
- b. *Section 2*, berisikan profil responden antara lain nama, tanggal pengisian kuisisioner, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis layanan dan informasi yang dibutuhkan, serta tujuan permohonan informasi. Dari *section 2* ini, profil pengisian kuisisioner dapat terdata dengan dan identitas diperlukan untuk menganalisis profil responden sampai dengan jenis layanan yang dibutuhkan responden;
- c. *Section 3*, berisikan pertanyaan terstruktur atas kebutuhan pendapat respon terhadap pelayanan, kesesuaian terhadap persyaratan memperoleh pelayanan, prosedur pelaksanaan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan dengan pilihan jawaban berganda.

Pertanyaan lengkap pada kuisisioner terlampir pada Lampiran 1.

## 2.2. Penentuan Responden

Responden dipilih secara acak dari satu triwulan yang jawaban respondennya telah terkumpul selama penyebaran responden dilakukan di bulan April-Juni 2023. Pada data responden ini akan diperoleh pengelompokan responden jika dimungkinkan untuk dilakukan pemilahan. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa semua data responden dimanfaatkan sebagai data yang memberikan gambaran indeks kepuasan masyarakat.

## 2.3. Metodologi Analisis Data Responden

Besaran sampel dan populasi dapat juga dihitung menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda \cdot P \cdot Q}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda$  = lamda (faktor pengali) dengan dk=1

N = populasi P (populasi menyebar normal)

## 2.4. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan selama satu Triwulan selama periode bulan April-Juni 2023 dan untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dengan instrumen berupa kuisioner.

## 2.5. Pengolahan Data

Pengolahan data hasil survei dilakukan menggunakan pengukuran Skala Likert sebagaimana dijabarkan pada Peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permentan/OT.140/8/2013 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian. Data responden diinput sebagaimana jawaban responden.

## 2.6. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM dan mutu pelayanan

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Dari pengolahan data diperoleh nilai rata-rata dan indeks kepuasan masyarakat bagi BISIP selaku Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat BISIP Triwulan II Tahun 2023

| No                          | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata-rata | %            |
|-----------------------------|---|-----------------|--------------|
| U1                          | Persyaratan                             | 3,33            | 83,17        |
| U2                          | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,26            | 81,50        |
| U3                          | Waktu Penyelesaian                      | 3,21            | 80,33        |
| U4                          | Biaya/Tarif                             | 3,70            | 92,50        |
| U5                          | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,28            | 82,00        |
| U6                          | Kompetensi Pelaksana                    | 3,31            | 82,67        |
| U7                          | Perilaku Pelaksana                      | 3,39            | 84,67        |
| U8                          | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,29            | 82,33        |
| U9                          | Sarana dan Prasarana                    | 3,93            | 98,17        |
| <b>NRR Tertimbang Unsur</b> |   | <b>3,41</b>     | <b>85,26</b> |

Keterangan: U1 s/d U9 = unsur pelayanan yang menjadi tolok ukur

Sehingga sebagaimana nilai persentase tersebut diperoleh interval konversi IKM dan mutu pelayanan sebagaimana dikelompokkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Interval IKM dan Mutu Pelayanan

| Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Inteval Konversi IKM | Mutu Pelayanan  |
|----------|--------------------|----------------------------|-----------------|
| 1        | 1,00 – 1,75        | 25,00 – 64,99              | D = Tidak baik  |
| 2        | 1,76 – 2,50        | 65,00 – 76,60              | C = Kurang baik |
| 3        | 2,51 – 3,25        | 76,61 – 88,30              | B = Baik        |
| 4        | 3,26 – 4,00        | 88,31 – 100,00             | A = Sangat Baik |

## 2.7. Analisis Data

Pengguna layanan BISIP yang terakomodir menjadi responden selama Triwulan II sebagaimana data responden diperoleh sejak April sampai dengan Juni 2023 sebanyak 152 responden. Namun, pengguna layanan eksisting bisa melebihi dari responden, hal ini dikarenakan penerapan penilai IKM belum diharuskan untuk setiap masyarakat yang datang dan bermohon terhadap layanan BISIP. Masyarakat pengguna/penerima layanan BISIP dapat berasal dari internal di lingkup BSIP dan juga dari eksternal di luar lingkup BSIP yakni di mitra kerja sama lisensi maupun *stakeholder* lainnya. Adapun karakteristik responden tergambar dari diagram yang tersaji dengan variabel jenis kelamin, pendidikan, umur, jenis layanan, dan pekerjaan.

Berdasarkan data pada Tabel 2, dapat dilihat kekurangpuasan masyarakat terlihat pada waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata sebesar 3,21 artinya dapat diketahui bahwa walaupun nilai rata-rata tersebut pada kategori baik, namun masyarakat menginginkan waktu yang dapat dipastikan dalam penyelesaian pelayanannya. Tentunya dikarenakan BISIP adalah UKPP yang menjadi mediator, maka penyelesaian permasalahan bisa saja tidak ada pada BISIP akan tetapi pada instansi lain, sehingga pemahaman ini perlu juga disampaikan kepada masyarakat penerima layanan. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi sarana dan prasarana dan hal ini merupakan nilai yang sangat baik, artinya sarana prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di BISIP dipastikan sudah cukup memuaskan masyarakat pengguna layanan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Karakteristik Responden

Responden yang melakukan pengisian kuesioner survei kepuasan masyarakat di Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian di periode Triwulan II April-Juni 2023 sebanyak 152 responden dengan profil yang meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 2. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

##### 3.1.1. Karakteristik berdasarkan umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 152 orang responden yang telah mengisi kuesioner SKM ini, berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Umur Responden

| Kelompok Umur | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| < 20th        | 0                | 0              |
| 20 – 29 th    | 12               | 7.89           |
| 30 – 39 th    | 33               | 21.71          |
| 40 – 49 th    | 58               | 38.16          |
| > 50 th       | 49               | 32.24          |
| <b>Total</b>  | <b>152</b>       | <b>100</b>     |

Dari Tabel 2. dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian paling dominan berada pada kelompok umur 40-49 tahun (38,16%), disusul pada kategori kelompok umur >50 tahun (32,24%). Sedangkan kelompok umur di bawah 20 tahun, tidak ada yang menjadi pengguna layanan.

##### 3.1.2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 152 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| Laki-laki     | 73               | 48.03          |
| Perempuan     | 79               | 51.97          |
| <b>Total</b>  | <b>152</b>       | <b>100</b>     |

Dari Tabel 5. dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian paling dominan berada pada kategori jenis kelamin Perempuan (51,97%) disusul pada kategori jenis kelamin Laki-laki (48,03%).

### 3.1.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Pendidikan Responden

| <b>Tingkat Pendidikan</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------------|-------------------------|-----------------------|
| SMA/Sederajat             | 4                       | 2.63                  |
| D1/D3/D3 Sederajat        | 3                       | 1.97                  |
| S1 Sederajat              | 62                      | 40.79                 |
| S2                        | 57                      | 37.50                 |
| S3                        | 26                      | 17.11                 |
| <b>Total</b>              | <b>152</b>              | <b>100</b>            |

Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian kategori Pendidikan, didominasi S1 Sederajat (40,79%) dan diikuti dengan kelompok pendidikan S2 (37,50%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian umumnya memiliki Pendidikan S1, S2, dan S3.

### 3.1.4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna pelayanan di Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian. Pekerjaan responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| <b>Pekerjaan</b>     | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| PNS/TNI/POLRI        | 110                     | 72.37                 |
| Swasta               | 24                      | 15.79                 |
| Wiraswasta/Pengusaha | 13                      | 8.55                  |
| Pelajar/Mahasiswa    | 0                       | 0.00                  |
| Lainnya              | 5                       | 3.29                  |
| <b>Total</b>         | <b>152</b>              | <b>100</b>            |

Dari Tabel 7 menunjukkan sebanyak 72,37% responden pengguna layanan dari kalangan PNS/TNI/Polri, disusul Pegawai Swasta sebanyak 15,79%, lalu Wiraswasta/Pengusaha sebanyak 8,55% dan sisanya lainnya. Tidak ada responden dari unsur Pelajar/Mahasiswa sebagai pengguna layanan.

### 3.1.5. Karakteristik Jenis Layanan

Informasi karakteristik jenis layanan sesuai dengan informasi responden pengguna pelayanan di Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 8.

Tabel 8. Karakteristik Jenis Layanan

| Jenis Layanan             | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------------------|------------------|----------------|
| Administrasi (Tata Usaha) | 4                | 2.63           |
| Hak Kekayaan Intelektual  | 9                | 5.92           |
| Informasi/Perpustakaan    | 5                | 3.29           |
| Layanan Informasi SNI     | 2                | 1.32           |
| Lisensi                   | 130              | 85.53          |
| Promosi Teknologi         | 2                | 1.32           |
| <b>Total</b>              | <b>152</b>       | <b>100</b>     |

Layanan yang ada di Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian terdiri dari enam layanan yakni Administrasi (Tata Usaha), Hak Kekayaan Intelektual, Informasi/Perpustakaan, Layanan Informasi SNI, Lisensi, dan Promosi Teknologi. Dari Tabel 8 menunjukkan sebanyak 85,53% responden menggunakan layanan lisensi, disusul pengguna layanan Hak Kekayaan Intelektual 5,92%, lalu Layanan Administrasi (Tata Usaha) (2,63%).

### 3.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

BISIP merupakan salah satu unit pelayanan teknis lingkup BSIP yang sebelum proses transformasi lembaga melaksanakan layanan Informasi SNI perlindungan Kekayaan Intelektual (KI). Hingga saat ini, layanan tersebut masih dilaksanakan dengan mengacu bahwa KI merupakan Aset Tak Berwujud (ATB) Kementan yang masih perlu untuk dipelihara dan dikelola. Adapun layanan yang diberikan yakni terkait Hak Kekayaan Intelektual, Lisensi, Informasi/Perpustakaan, dan Administrasi (Tata Usaha). Layanan yang dimohonkan oleh responden pada Triwulan II April-Juni 2023 adalah layanan lisensi.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar dan dijawab oleh 152 responden menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian berkaitan dengan layanan Hak Kekayaan Intelektual dan Kerja sama Lisensi di Triwulan II April-Juni 2023 adalah **85.26** atau dalam katagori **B Baik**.

## IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

### 4.1. Analisa Masalah

Tantangan dalam proses pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) cukup beragam. Umumnya, permasalahan utama berasal dari proses pengisian kuesioner Survei Kuesioner Masyarakat (SKM) dimana masyarakat yang menjadi responden kurang memahami isi pertanyaan dan jenis layanan yang diberikan. Misalnya, terkait biaya pelayanan, dimana BISIP dalam memberikan layanan tidak mengenakan biaya/tarif atau gratis, sementara ada responden yang merespon bahwa biaya tersebut masuk kategori mahal. Biaya atau tarif diberikan hanya untuk jalinan kerja sama lisensi dengan nilai yang sudah ditetapkan sejak awal yakni dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian. Biaya atau tarif tersebut ditetapkan oleh pemerintah dengan nilai yang dipastikan lebih rendah dari nilai yang berlaku umum.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah dari hasil SKM yakni kecepatan waktu memberikan layanan dengan nilai SKM 482. Hal ini dikarenakan beberapa layanan BISIP berkaitan dengan institusi lainnya yakni terkait layanan Perlindungan KI dan Lisensi sehingga waktu layanan juga akan bergantung dengan respon dari layanan instansi terkait tersebut. Institusi yang berkaitan dengan layanan Perlindungan KI yakni: untuk rezim paten, merek, dan hak cipta berkaitan dengan Ditjenkumham; dan untuk rezim PVT berkaitan dengan PPVTPP, Kementan. Sedangkan insitiusi yang berkaitan dengan layanan lisensi akan berkaitan dengan satuan kerja lingkup BSIP sebagai penghasil teknologi yang akan dikerjasamakan lisensi. Layanan yang harus berkoordinasi dan dikelola dengan institusi inilah yang mempengaruhi nilai dari IKM BISIP.

Kuesioner juga berisikan pertanyaan terbuka yang memberikan kesempatan bagi responden untuk menyampaikan saran dan harapan terkait peningkatan kinerja dari BISIP. Secara umum, responden merasa puas terhadap layanan BISIP dan berharap bahwa layanan tersebut dapat dipertahankan bahkan ditingkat lebih baik lagi di masa mendatang. Beberapa saran yang perlu dipertimbangkan oleh BISIP sekaligus evaluasi peningkatan kinerja yakni pengelolaan data dan informasi yang diperlukan oleh pelanggan/responden pada salah satu kontak person yang ditunjuk sebagai pemberi informasi bagi pihak luar; koordinasi yang lebih intens terhadap tim teknis maupun manajemen lembaga; perlu ada umpan balik dari pengguna layanan, tetap konsisten dan berkomitmen melakukan pelayanan prima; dan beberapa saran keterlibatan BISIP untuk menjembatani penyelesaian permasalahan teknis antara pengguna layanan dengan satker lingkup BSIP lainnya, dalam hal ini terkait layanan lisensi.

### 4.2. Pemecahan Masalah

Hasil dari identifikasi permasalahan di atas, maka perlu untuk memetakan pemecahan permasalahan sebagai berikut:

1. Pendampingan dalam proses pengisian SKM dengan menjelaskan terkait mekanisme dan ketentuan dalam layanan yang menjadi permohonan dari masyarakat responden;
2. Diperlukan komitmen dari penyelenggara layanan publik khususnya pimpinan lembaga dalam untuk meningkatkan layanan, termasuk mengalokasikan anggaran yang dapat mendukung pengelolaan layanan dan melengkapi sarana dan prasarana yang mendukung;

3. Konsistensi dari petugas layanan yang ditunjuk untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, keramahan, kenyamanan, keamanan, dan melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel;
4. Meninjau kembali SOP yang sudah ditetapkan lalu mengevaluasi dan memperbaiki kembali jika diperlukan pembaharuan terhadap SOP tersebut;
5. Perlunya peningkatan komitmen atas prosedur penyelesaian pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan komitmen waktu penyelesaian;
6. Perlunya peningkatan kapasitas SDM pelaksana layanan publik melalui pelatihan maupun seminar yang mendukung kualifikasi SDM dalam memberikan layanan prima.

## V. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Nilai dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat BISIP selama periode Triwulan II April-Juni 2023 adalah **85.26** yang berada pada interval 76,61 – 88,30 atau masuk dalam mutu pelayanan kategori **B Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik (public service) BISIP Triwulan II ini secara umum mencerminkan tingkat kualitas layanan yang baik.

### 5.2. Saran

Hasil dari pengukuran IKM, identifikasi permasalahan, serta pemetaan layanan yang menunjukkan nilai respon yang rendah utamanya pada waktu penyelesaian pelayanan. Masyarakat membutuhkan tindak lanjut perbaikan dan peningkatan layanan dengan komitmen waktu penyelesaian. Apalagi masih terdapat catatan harapan dan saran dari responden yang perlu menjadi pertimbangan Pimpinan BISIP dan perangkatnya untuk menentukan langkah dan strateginya guna meningkatkan kinerja layanan BISIP.

Hal tersebut dapat disarankan kepada Pimpinan manajemen untuk mengarahkan langkah strategis dalam hal peningkatan kualifikasi dan kompetensi SDM, komitmen waktu penyelesaian pelayanan sebagaimana SOP layanan, dan terutama memberikan informasi kepada publik secara jelas mengenai unsur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat termasuk batasan-batasan dan ruang lingkup kewenangan BISIP.

Ditetapkan di Bogor  
Tanggal : 7 Desember 2023

Kepala Balai,



*Nuning Nugrahani*  
Nuning Nugrahani, S.Pt., M.Si.  
NIP.197406192001122001

# Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

## Section 1

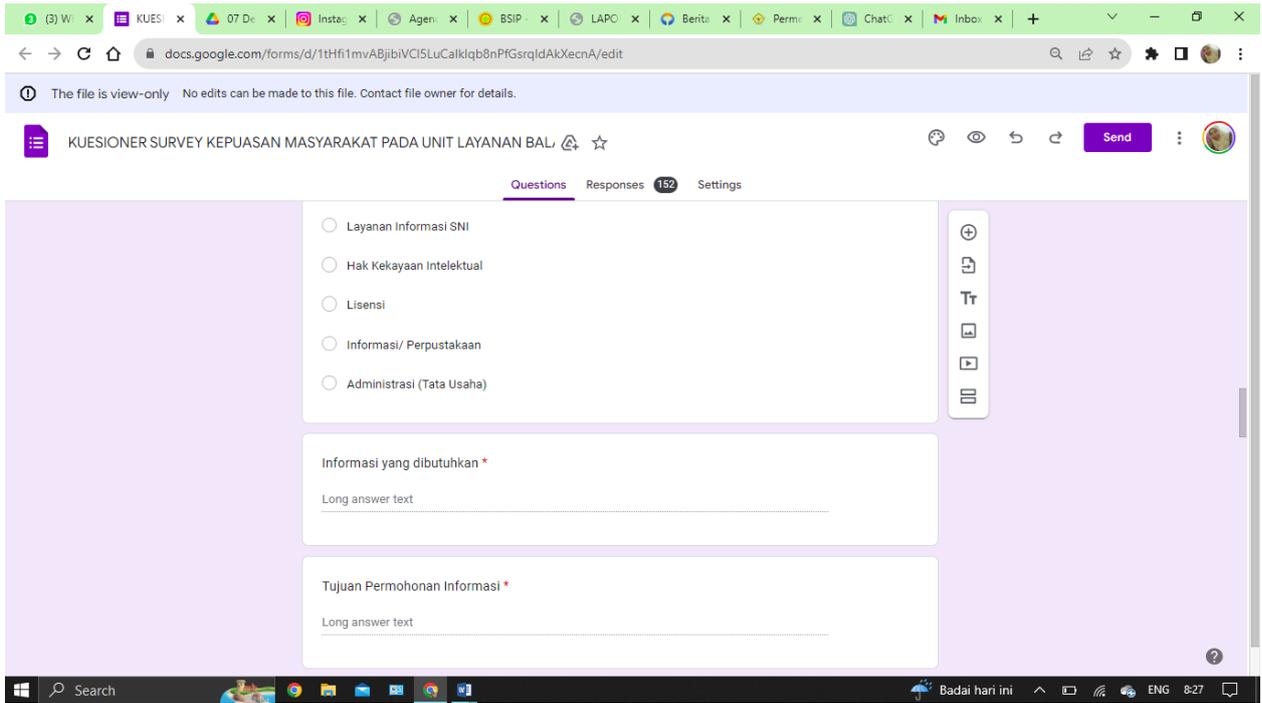
The screenshot shows the Google Forms editor interface for a survey. The browser tabs at the top include 'KUESI', '07 De', 'Insta', 'Agen', 'BSIP', 'LAPO', 'Berita', 'Permi', 'ChatC', and 'Inbox'. The URL is 'docs.google.com/forms/d/1tHfi1mvABjibVCI5LuCalkIqb8nPfGsrqIdAkXecnA/edit'. The form title is 'KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN'. The form is currently in 'Section 1 of 3' and is in 'view-only' mode. The form content includes a title, a form description, an email field, and a 'Send' button. The form is titled 'KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN'. Below the title is a 'Form description' field. There is an 'Email \*' field with a 'Valid email' label. A note at the bottom of the form states 'This form is collecting emails. Change settings'. The form is titled 'KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN'. Below the title is a 'Form description' field. There is an 'Email \*' field with a 'Valid email' label. A note at the bottom of the form states 'This form is collecting emails. Change settings'. The form is titled 'KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN'. Below the title is a 'Form description' field. There is an 'Email \*' field with a 'Valid email' label. A note at the bottom of the form states 'This form is collecting emails. Change settings'.

## Section 2

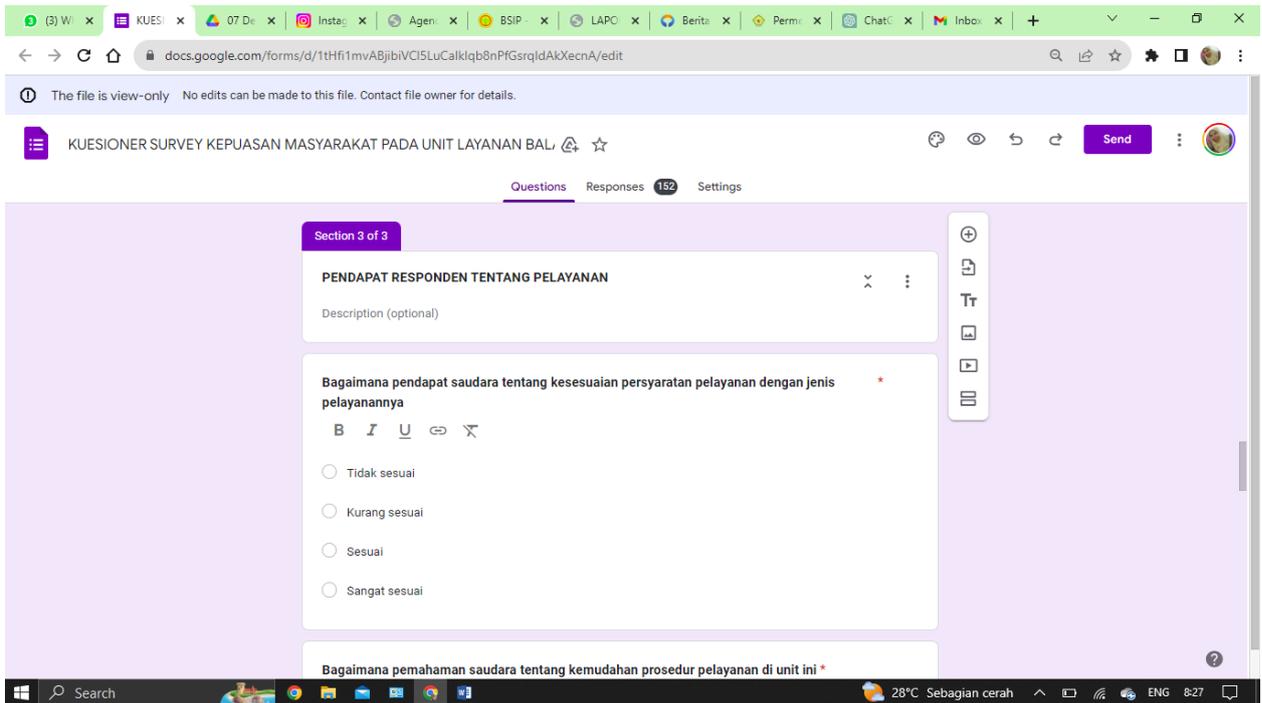
The screenshot shows the Google Forms editor interface for a survey. The browser tabs at the top include 'KUESI', '07 De', 'Insta', 'Agen', 'BSIP', 'LAPO', 'Berita', 'Permi', 'ChatC', and 'Inbox'. The URL is 'docs.google.com/forms/d/1tHfi1mvABjibVCI5LuCalkIqb8nPfGsrqIdAkXecnA/edit'. The form title is 'KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN'. The form is currently in 'Section 2 of 3' and is in 'view-only' mode. The form content includes a title, a description field, a 'Nama Responden' field, a 'Tanggal' field, and an 'Umur (Tahun)' field. The form is titled 'PROFIL RESPONDEN'. Below the title is a 'Description (optional)' field. There is a 'Nama Responden \*' field with a 'Short answer text' label. There is a 'Tanggal \*' field with a 'Month, day, year' label and a calendar icon. There is an 'Umur (Tahun)' field with a 'Short answer text' label. The form is titled 'PROFIL RESPONDEN'. Below the title is a 'Description (optional)' field. There is a 'Nama Responden \*' field with a 'Short answer text' label. There is a 'Tanggal \*' field with a 'Month, day, year' label and a calendar icon. There is an 'Umur (Tahun)' field with a 'Short answer text' label.

Google Chrome browser window showing a Google Forms survey titled "KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BAL". The browser tabs include "KUESI...", "07 De...", "Insta...", "Agen...", "BSIP...", "LAPO...", "Berita...", "Permi...", "Chat...", "Inbox...". The address bar shows the form URL: docs.google.com/forms/d/1tHf1mvABjibVCI5LuCalklqb8nPfGsrqldAkXecnA/edit. A notification states "The file is view-only No edits can be made to this file. Contact file owner for details." The form has 152 responses. The current question is "Umur (Tahun)" with a "Short answer text" input field. Below it is "Jenis Kelamin" with radio buttons for "Perempuan" and "Laki-Laki". The next question is "Pendidikan Terakhir\*" with radio buttons for "SD", "SMP", "SMA", and "D1". A taskbar at the bottom shows the Windows logo, search bar, and system tray with the date "Badai hari ini" and time "8:26".

Google Chrome browser window showing the same Google Forms survey. The current question is "Pekerjaan\*" with radio buttons for "PNS/TNI/POLRI", "Pegawai Swasta", "Wiraswasta", "Pelajar/Mahasiswa", and "Lainnya". Below it is "Jenis Layanan\*" with radio buttons for "Layanan Informasi SNI", "Hak Kekayaan Intelektual", "Lisensi", and "Informasi/ Perpustakaan". The browser tabs and address bar are the same as in the previous image. The taskbar at the bottom shows the same system tray information: "Badai hari ini" and "8:26".



### Section 3.



(3) Wi x KUESI x 07 De x Insta x Ageni x BSIP x LAPO x Berita x Permi x Chat x Inbox x +

docs.google.com/forms/d/1tHf1mvABjibVCI5LuCalklqb8nPfGsrqldAkXecnA/edit

The file is view-only No edits can be made to this file. Contact file owner for details.

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BAL ☆

Questions Responses 152 Settings

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

B I U ↻

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

28°C Sebagian cerah ENG 8:27

(3) Wi x KUESI x 07 De x Insta x Ageni x BSIP x LAPO x Berita x Permi x Chat x Inbox x +

docs.google.com/forms/d/1tHf1mvABjibVCI5LuCalklqb8nPfGsrqldAkXecnA/edit

The file is view-only No edits can be made to this file. Contact file owner for details.

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BAL ☆

Questions Responses 152 Settings

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

B I U ↻

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

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

B I U ↻

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai

28°C Sebagian cerah ENG 8:28

Google Chrome browser window showing a Google Forms survey titled "KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BAL". The browser tabs include "KUESI...", "07 De...", "Insta...", "Agen...", "BSIP...", "LAPO...", "Berita...", "Permi...", "ChatC...", "Inbox...", and "+". The address bar shows "docs.google.com/forms/d/1tHf1mvABjibVCI5LuCalklqb8nPfGsrqldAkXecnA/edit". A notification states "The file is view-only No edits can be made to this file. Contact file owner for details." The form title is "KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BAL". The navigation bar shows "Questions", "Responses (152)", and "Settings".

**Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum \* dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**

**B I U**

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

**Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan \***

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten

Windows taskbar at the bottom shows "Search", system tray icons, and the time "8:28".

Google Chrome browser window showing the same Google Forms survey. The browser tabs and address bar are identical to the first image. The notification and form title are also the same. The navigation bar shows "Questions", "Responses (152)", and "Settings".

**Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan \***

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

**Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \***

**B I U**

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Windows taskbar at the bottom shows "Search", system tray icons, and the time "8:28".

