

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) LAYANAN BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN TRIWULAN I TAHUN 2024



**BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan karunianya kami dapat menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Triwulan I Bulan Januari-Maret 2024 lingkup Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian (BISIP). BISIP lahir sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 yang 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, yang mengindikasikan adanya perubahan tugas dan fungsi BISIP saat masih menjadi Balai Pengelola Alih Teknologi (BPATP), Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Namun, terdapat beberapa fungsi yang masih melanjutkan tugas sebelumnya, yakni pengelolaan Kekayaan Intelektual (KI) dan kerja sama lisensi dalam kerangka pengelolaan dar instrument pertanian melalui pemanfaatan Aset Tak Berwujud (ATB) yang dilaksanakan berdasarkan penugasan tambahan dari Kepmentan No. 488/KPTS/HK.520/M/08/2023 tentang Penunjukan BISIP Sebagai Kuasa Pendaftaran HKI, PVT, dan Penatakelolaan ATB Kementan.

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). IKM ini menjadi salah satu cara untuk mengukur kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BISIP guna menjamin pelaksanaan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran BISIP, maka identifikasi tingkat kepuasan masyarakat dapat secara objektif terlaksana sehingga dapat memperlihatkan aspek-aspek mana saja yang perlu perbaikan pelayanan maupun yang telah 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, S.Pt., M.Si.
NIP. 197406192001122001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Maksud dan Tujuan.....	2
I.3. Manfaat dan Dampak.....	2
I.4. Metode Pengolahan Data	3
I.5. Dasar Hukum	4
I.6. Ruang Lingkup	4
II. PELAKSANAAN KEGIATAN	5
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	8
IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH.....	12
V. PENUTUP	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Interval IKM dan Mutu Pelayanan	4
Tabel 2. Unsur Layanan dalam Survei	5
Tabel 3. Karakteristik Umur Responden	8
Tabel 4. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	8
Tabel 5. Karakteristik Pendidikan Responden	9
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	9
Tabel 7. Karakteristik Jenis Layanan	9
Tabel 8. Nilai Rata-Rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat BISIP Triwulan I Tahun 2024 ..	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Penunjukan Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian Tahun 2024.....	15
Lampiran 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2024.....	18

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan pemerintahan yang baik (*good governance*) maka instansi pemerintah dituntut untuk melaksanakan reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN. Tujuan akhirnya yakni terbangunnya Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

Salah satu langkah yang perlu dilakukan oleh instansi pemerintah yakni secara berkelanjutan melakukan perbaikan kualitas pelayanan menuju kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa sebagai penyelenggara pelayanan publik, berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun.

Survei dilakukan untuk memperoleh 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. IKM 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.

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 yakni *services*, 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 standarisasi instrumen pertanian; dan h) pelaksanaan urusan ketatausahaan dan rumah tangga BISIP.

Di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, BISIP menetapkan empat layanan utama yakni Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Perlindungan KI); Pemanfaatan dan Pengendalian Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Kerjasama Lisensi); Pendampingan dan Konsultasi Pemanfaatan Hasil Standar Instrumen Pertanian (Mediasi Kerjasama); Layanan Informasi Standardisasi Instrumen Pertanian; dan didukung dengan layanan ketatausahaan organisasi dan sarana dan prasana pendukung lainnya. Kepmentan No. 488/KPTS/HK.520/M/08/2023 tentang Penunjukan BISIP Sebagai Kuasa Pendaftaran HKI, PVT dan Penatakelolaan PNBK ATB Kementan menjadi dasar melanjutkan layanan perlindungan KI dan kerjasama lisensi yang sebelumnya juga dilaksanakan saat masih menjadi BPATP.

Ombudsman RI sebagai unit pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah mengumumkan Zona Hijau Kategori A dengan nilai 91,45 bagi Kementerian Pertanian pada 14 Desember 2023. Penilaian tersebut membawa Kementan menempati posisi peringkat ketiga setelah Kementerian Luar Negeri dan Kementerian Koperasi dan UKM. Peringkat ini diberikan oleh Ombudsman RI berdasarkan Laporan Hasil Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tahun 2023 dari seluruh Satuan Kerja di bawah Kementerian Pertanian.

I.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 pelayanan di Triwulan I bulan Januari-Maret 2024 termasuk mencatat jika diperoleh saran dan masukan, serta harapan atas pelayanan yang diberikan. Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan;
- 2) Mengetahui aspek layanan yang perlu diperbaiki; dan
- 3) Mengetahui prosedur terbaik yang diharapkan dari masyarakat pengguna layanan.

I.3. Manfaat dan Dampak

Adapun manfaat dan dampak atas penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat di periode pelayanan Triwulan I bulan Januari-Maret 2024 ini, antara lain:

- 1) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
- 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 BISIP;
- 5) 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.

I.4. Metode Pengolahan Data

Adapun metode dan langkah-langkah penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat di periode pelayanan Triwulan I bulan Januari-Maret 2024 ini antara lain, sebagai berikut:

- 1) Persiapan pelaksanaan;
- 2) Penyiapan bahan dan pertanyaan kuesioner;
- 3) Menyusun data responden, mendata mitra, stakeholder, dan pemohon pelayanan;
- 4) Survei kepuasan terhadap pengguna layanan;
- 5) Pengolahan data mengikuti Permentan No.: 78/Permentan/OT.140/8/2013;
- 6) Pelaporan.

Metode pengolah data berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permentan/OT.140/8/2013 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Besaran sampel dan populasi dapat juga dihitung menggunakan rumus:

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

Dimana:

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk=1

N = populasi P (populasi menyebar normal)

Bentuk jawaban dari pertanyaan setiap unsur pelayanan yang akan termuat dalam kuesioner secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan nilai persepsi sebagai berikut: 1) Kurang diberi nilai persepsi 1; 2) Cukup diberi nilai persepsi 2; 3) Baik diberi nilai persepsi 3; 4) Sangat Baik diberi nilai persepsi 4.

Adapun metode pengolah data yakni sebagai berikut:

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

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, dengan rumusan:

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Penentuan nilai mutu pelayanan berdasarkan hasil analisis mengacu pada interval konversi IKM dan mutu pelayanan sebagaimana yang dikelompokkan pada Tabel 1.

Tabel 1. 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

I.5. Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi acuan pelaksanaan survei dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat 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 2024 tanggal 17 Januari 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
- 11) Keputusan Menteri Pertanian Nomor 279 Tahun 2024 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional lingkup Pelaksana Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian tanggal 5 Juni 2024;

I.6. Ruang Lingkup

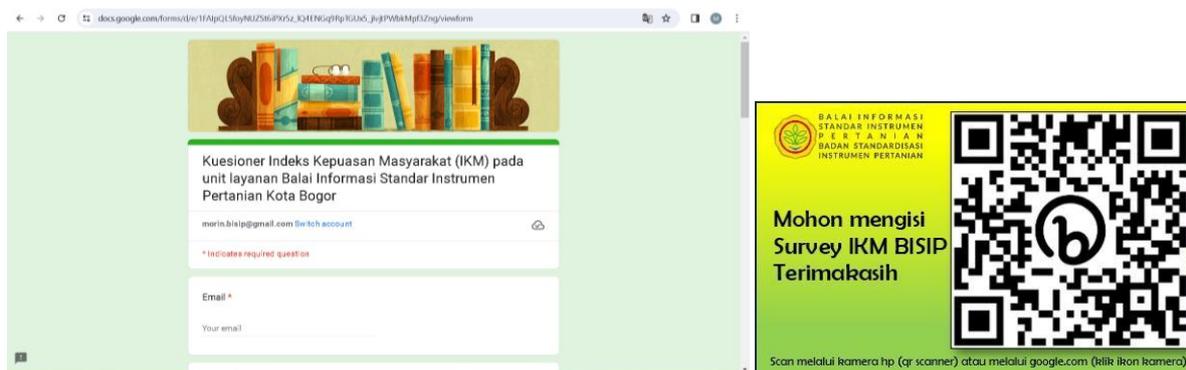
Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BISIP Triwulan I Bulan Januari-Maret 2024 ini dilakukan terbatas pada lingkup pelayanan yang ditetapkan BISIP. Analisis menggunakan jawaban responden dalam kuesioner, tentunya dengan jawaban yang dianggap valid, reliable, dan relevan atas 9 unsur yang termuat dalam 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, dan Sarana dan Prasarana sebagaimana kuesioner yang diedarkan melalui *link-G-Form* dan QR Code (Gambar 1). Pengukuran IKM lingkup BISIP dilakukan 4 kali dalam 1 tahun berdasarkan triwulan yakni Triwulan I, II, III, dan IV.

II. PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Bulan Januari-Maret 2024 ini dilaksanakan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diedarkan dengan link-G-Form dan QR Code (Gambar 1). SKM disampaikan ketika pengguna layanan telah menerima seluruh pelayanan yang diberikan. Adapun pengisian dilakukan melalui lembar fisik yang tersedia ldesk informasi dan melalui link-G-Form dengan link <https://bit.ly/ikmbisip>. Tahapan memperoleh nilai IKM yakni dengan menganalisis hasil pengisian/jawaban responden akan survei tersebut. Analisis dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Salah satu bentuk Analisa yakni dengan melihat karakteristik dari responden penerima layanan berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, umur, pendidikan, dan jenis layanan yang ada di BISIP.

Adapun langkah-langkah pengukuran yang dilakukan, yaitu:

- Persiapan pelaksanaan dan instrumen survei (kuesioner);
- Penentuan responden dengan menyusun data responden yang mendapatkan layanan BISIP;
- Survei kepuasan terhadap pengguna layanan;
- Pengolahan data mengikuti petunjuk Permentan 78/Permentan/OT.140/8/2013;
- Penyusunan laporan.



Gambar 1. Tampilan G-Form Survei Kepuasan Masyarakat

2.1. Persiapan Pelaksanaan dan Instrumen Survei

Penyiapan instrumen survei berupa kuesioner dilakukan oleh Tim yang telah ditugaskan oleh Kepala BISIP. Tim tersebut sekaligus bertindak sebagai pengelola informasi dan dokumentasi lingkup BISIP berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian Nomor 14/KPTS/HM.130/H.1.1/01/2024 tanggal 29 Januari 2024 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada BISIP TA. 2024 (SK Terlampir pada Lampiran 1). Adapun penyusunan kuesioner mengikuti 9 unsur layanan yang harus dimasukkan dalam survei sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2. Unsur Layanan dalam Survei

No.	Unsur Layanan	Pengertian
1	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

No.	Unsur Layanan	Pengertian
4	Biaya/ Tarif	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	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7	Perilaku Pelaksana	Siikap petugas dalam memberikan pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9	Sarana dan Prasarana	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)

Bagian kuesioner 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 kuesioner, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis layanan dan informasi yang dibutuhkan, serta tujuan permohonan informasi. Dari *section 2* ini, profil responden pengisi kuesioner seperti identitas, jenis kelamin, pendidikan, yang diperlukan untuk menganalisis profil responden sampai dengan jenis layanan yang dibutuhkan responden dapat dilakukan;
- 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 kuesioner SKM terlampir pada Lampiran 2.

2.2. Penentuan Responden

Responden adalah penerima layanan yang bersedia memberikan jawaban terhadap kuesioner dan jawaban tersebut terkumpul selama periode penyebaran kuesioner dilakukan, dalam hal ini untuk Triwulan I yakni periode pelaksanaan pelayanan bulan Januari-Maret 2024. Data dan informasi dari jawaban responden ini akan diperoleh untuk mengelompokkan responden dan jika dimungkinkan untuk dilakukan pemilahan responden. Namun, tidak menutup kemungkinan semua data responden dimanfaatkan sebagai data yang memberikan gambaran indeks kepuasan masyarakat.

2.3. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan selama Triwulan I bulan Januari-Maret 2024 dan untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dengan instrumen berupa kuesioner.

Penyebaran survei berlangsung sepanjang tahun, namun, pengukuran IKM dilakukan 4 kali dalam 1 tahun berdasarkan triwulan yakni Triwulan I, II, III, dan IV.

2.4. 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 Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Data responden dianalisis sebagaimana jawaban responden yang terkumpul. Responden yang bersedia untuk memberikan jawaban terhadap kuesioner survei pada Triwulan I bulan Januari-Maret 2024 berjumlah 133 orang yang merupakan pengguna terhadap 7 layanan BISIP.

Adapun 7 layanan BISIP tersebut yaitu:

1. Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Perlindungan KI);
2. Pemanfaatan dan Pengendalian Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Kerjasama Lisensi);
3. Pendampingan dan Konsultasi Pemanfaatan Hasil Standar Instrumen Pertanian (Mediasi Kerjasama);
4. Layanan Informasi Standardisasi Instrumen Pertanian; Administrasi (Tata Usaha); Perpustakaan; dan
5. Rapat/Pertemuan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Responden yang melakukan pengisian kuesioner survei kepuasan masyarakat di BISIP selama periode Triwulan I Tahun 2024, dari bulan Januari hingga Maret, sebanyak 133 responden. Responden tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan profil/karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan. 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 133 orang responden yang telah mengisi kuesioner SKM ini, berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Umur Responden

Kelompok Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 20th	0	0
20 – 29 th	12	9
30 – 39 th	30	23
40 – 49 th	46	35
> 50 th	45	34
Total	133	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden atau pengguna layanan BISIP dominan berada pada kelompok umur 40-49 tahun (35%), disusul pada kelompok umur >50 tahun (34%), sedangkan pada kelompok umur di bawah 20 tahun, tidak ada yang menjadi pengguna layanan BISIP.

3.1.2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 133 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 4.

Tabel 4. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	57	43
Perempuan	76	57
Total	133	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden atau pengguna layanan BISIP dominan berada pada kategori jenis kelamin Perempuan (57%) dibandingkan kategori jenis kelamin Laki-laki (43%).

3.1.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden pendidikan dapat memberikan informasi terkait tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan BISIP. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat

terhadap layanan publik di BISIP. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMA/Sederajat	7	5
D1/D3/D3 Sederajat	0	0
S1 Sederajat	62	47
S2	50	38
S3	14	11
Total	133	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden atau pengguna layanan BISIP pada kategori Pendidikan, didominasi S1 sederajat sebanyak 62 Orang (47%), diikuti kelompok pendidikan S2 sebanyak 50 Orang (38%), serta kelompok pendidikan S3 sebanyak 14 Orang (11%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan di BISIP umumnya memiliki Pendidikan S1, S2, dan S3.

3.1.4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna pelayanan di BISIP. Pekerjaan responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	97	73
Wiraswasta/Pengusaha	28	21
BUMN	4	3
Umum/Lainnya	4	3
Total	133	100

Tabel 6 menunjukkan sebanyak 97 orang (73%) pengguna layanan berasal dari kalangan PNS/TNI/Polri, disusul pengusaha/wiraswasta sebanyak 28 orang (21%), BUMN sebanyak 4 orang (3%) dan sisanya dari kalangan umum/lainnya 4 orang (3%).

3.1.5. Karakteristik Jenis Layanan

Informasi karakteristik jenis layanan sesuai dengan informasi responden pengguna pelayanan di BISIP dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Perlindungan KI)	20	15
Pemanfaatan dan Pengendalian Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Kerjasama Lisensi)	66	50
Pendampingan dan Konsultasi Pemanfaatan Hasil Standar Instrumen Pertanian (Mediasi Kerjasama)	10	8
Layanan Informasi Standardisasi Instrumen Pertanian	5	4
Administrasi (Tata Usaha)	2	2
Perpustakaan	0	0
Rapat/Pertemuan	30	23
Total	133	100

Layanan yang tertuang dalam survei kepuasan masyarakat lingkup BISIP terdiri dari tujuh layanan yakni Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Perlindungan KI); Pemanfaatan dan Pengendalian Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Kerjasama Lisensi); Pendampingan dan Konsultasi Pemanfaatan Hasil Standar Instrumen Pertanian (Mediasi Kerjasama); Layanan Informasi Standardisasi Instrumen Pertanian; Administrasi (Tata Usaha); Perpustakaan; dan Rapat/Pertemuan.

Tabel 7 menunjukkan dari 50% responden menggunakan layanan lisensi dalam kerangka Pemanfaatan dan Pengendalian Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian, disusul pengguna layanan Rapat/Pertemuan 23%, Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Perlindungan KI) 15%, dan diikuti layanan lainnya.

3.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

3.2.1. 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) berdasarkan Tabel 8.

Tabel 8. Nilai Rata-Rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat BISIP Triwulan I Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3.32	82.89
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.32	83.08
U3	Waktu Penyelesaian	3.34	83.46
U4	Biaya/Tarif	3.35	83.83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.31	82.71
U6	Kompetensi Pelaksana	3.40	84.96
U7	Perilaku Pelaksana	3.47	86.65
U8	Sarana dan Prasarana	3.31	82.71
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.31	82.71
NRR Tertimbang Unsur		3.35	83.67

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

Penentuan nilai mutu pelayanan berdasarkan hasil analisis mengacu pada interval konversi IKM dan mutu pelayanan sebagaimana yang dikelompokkan pada Tabel 1 (Hal 6).

3.2.2. Analisis Data

Pengguna layanan BISIP yang terakomodir menjadi responden selama Triwulan I sebagaimana data responden diperoleh sejak Januari sampai dengan Maret 2024 sebanyak 133 responden. Namun, pengguna layanan eksisting bisa melebihi dari responden, hal ini dikarenakan lembar survei IKM seringkali terlewat untuk diberikan kepada setiap masyarakat yang datang dan bermohon layanan BISIP. Masyarakat pengguna/penerima layanan BISIP dapat berasal dari internal di lingkup BSIP dan juga dari eksternal di luar lingkup BSIP yakni dari mitra kerja sama lisensi maupun *stakeholder* lainnya.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat dengan jawaban dari 133 responden menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan BISIP Triwulan I dari Bulan Januari-Maret adalah **83,67** dengan interval mutu layanan pada kategori **B Baik**.

Hasil analisis berdasarkan masing-masing unsur dari sembilan unsur layanan (Tabel 7.) menunjukkan adanya masyarakat yang kurang puas terhadap 3 unsur pelayanan yakni: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Sarana dan Prasarana; dan Penanganan Pengaduan.

Saran dan Masukan dari masing-masing unsur berada pada nilai **3,31**. Walaupun secara umum, nilai rata-rata tersebut berada pada kategori baik, namun masyarakat menginginkan adanya perbaikan terhadap ketiga unsur tersebut. Hal mendasar yang menyebabkan turunnya nilai ketiga unsur dikarenakan BISIP merupakan UKPP (Unit Kerja Pelayanan Publik) yang bertindak sebagai mediator, sehingga penyelesaian permasalahan bisa saja tidak ada dalam kewenangan BISIP akan tetapi pada instansi lain. Hal ini merupakan pemahaman yang perlu disampaikan kepada masyarakat penerima layanan. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada aspek Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,47 kategori baik, artinya perilaku pelaksana pemberi layanan lingkup BISIP dipastikan sudah cukup memuaskan masyarakat.

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 2024 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 Triwulan I bulan Januari-Maret 2024 berada pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Sarana dan Prasarana; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yang masing-masing unsur berada pada nilai 3,31. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan berkaitan dengan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini menjadi unsur yang perlu mendapat perhatian oleh BISIP untuk lebih giat lagi memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terkait spesifikasi layanan yang dimiliki oleh BISIP setelah terjadinya perubahan tugas dan fungsi. Secara khusus terkait layanan informasi lingkup BSIP yang memang masih belum satu pintu dikelola oleh BISIP, terutama layanan teknis yang melekat di satker lingkup BSIP lainnya.

Unsur lainnya yang perlu mendapatkan perhatian untuk dapat ditingkatkan yakni berkaitan dengan unsur Sarana dan Prasarana. Hal ini berkaitan dengan beberapa kegiatan lingkup BISIP yang harus berlangsung daring dengan menggunakan zoom meeting yang pelaksanaannya dipengaruhi oleh banyak hal, baik internet maupun kondisi lainnya yang tidak bisa dikendalikan sepenuhnya oleh BISIP.

Sementara untuk pengaduan, saran, dan masukan juga menjadi hal penting untuk segera ditangani. Hal ini dikarenakan beberapa layanan BISIP berkaitan dengan institusi lainnya yakni terkait layanan Perlindungan KI dan Lisensi sehingga pengaduan saran dan masukan dapat ditangani oleh Institusi lainnya diluar BSIP. Intitusi 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 atau saat ini sebagai pengampu Aset Tak Berwujud (ATB) yang akan dikerjasamakan melalui mekanisme pengikatan perjanjian 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. Proses penyebarluasan informasi kepada pengguna layanan terkait spesifikasi layanan yang dimiliki oleh BISIP setelah terjadinya perubahan tugas dan fungsi melalui saluran informasi resmi BISIP yakni website dan saluran informasi lainnya termasuk medsos;
3. BISIP tengah melakukan pengembangan sistem informasi bernama BARISTA yang diarahkan untuk mengakomodir semua informasi hasil standar instrumen pertanian lingkup BSIP dan melinkkan informasi teknis dengan satker melalui layanan satu pintu;
4. Meningkatkan sosialisasi sistem, mekanisme dan prosedur pengelolaan layanan termasuk pengelolaan pengaduan, saran dan masukan melalui media publikasi yang dikelola oleh BISIP sehingga masyarakat dapat memahami prosedur dalam permohonan informasi;
5. 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;
6. Konsistensi dari petugas layanan yang ditunjuk untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, keramahan, kenyamanan, keamanan, dan melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel;
7. Meninjau kembali SOP yang sudah ditetapkan lalu mengevaluasi dan memperbaiki kembali jika diperlukan pembaharuan terhadap SOP tersebut;
8. Perlunya peningkatan komitmen atas prosedur penyelesaian pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan komitmen waktu penyelesaian;
9. 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 bulan Januari hingga Maret 2024 adalah **83,67** 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 I ini secara umum mencerminkan tingkat kualitas layanan yang baik.

5.2. Saran

Hasil dari pengukuran IKM, identifikasi permasalahan, serta pemetaan layanan terhadap unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian yakni berkaitan dengan 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 dan Manajemen BISIP untuk mengarahkan langkah strategis dalam hal peningkatan kualifikasi dan kompetensi SDM, komitmen waktu penyelesaian pelayanan sebagaimana SOP layanan dengan koordinasi dengan Satuan Kerja, 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: Maret 2024

Kepala Balai,



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

Lampiran 1. SK Penunjukan Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian Tahun 2024



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN

JALAN SALAK NO. 22 BOGOR 16151
TELEPON (025) 8382563 / 8382567, FAKSIMILE (0251) 8382567
WEBSITE: www.baisp.bisp.pertanian.go.id EMAIL: bisp_bisp@pertanian.go.id

KEPUTUSAN
BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
NOMOR : 14/KPTS/HM.130/H.1.1/01/2024

Tentang

PENETAPAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
PADA BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
TAHUN ANGGARAN 2024

BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik dan untuk pelaksanaan informasi publik lingkup Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian, perlu mengamankan dan mendokumentasikan bahan informasi secara tepat waktu dan tepat guna;
 - b. bahwa untuk menjamin akses dan mutu pelayanan informasi publik kepada masyarakat, agar pelaksanaannya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya perlu menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lingkup Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian;
 - c. bahwa Pegawai Negeri Sipil yang namanya tercantum pada Lampiran Keputusan ini dipandang mampu melaksanakan tugas dimaksud pada huruf (a) dan (b).
- Mengingat :
- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 No 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
 - b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - d. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksana Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

- f. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 649);
- g. Peraturan Menteri Pertanian 25 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- h. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik (Berita Negara Tahun 2017 Nomor 429);
- i. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
- j. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 106);
- k. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian;
- l. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1250);
- m. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 119);
- n. Surat Keputusan Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Nomor 117/Kpts/HM.130/H/09/2023 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Unit Kerja dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Kesatu : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi lingkup Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian, dengan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi antara lain:
- a. Menyiapkan bahan penyediaan, pelayanan informasi publik secara cepat, tepat, dan sederhana lingkup Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian;
 - b. Menyimpan dan mendokumentasikan, mengamankan bahan informasi secara tepat di lingkungan unit kerja Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian;
 - c. Menyiapkan bahan saran/tanggapan atas permohonan, keberatan dan/atau sengketa pelayanan informasi publik;
 - d. Menyiapkan bahan klasifikasi informasi;
 - e. Menyiapkan dan Menyusun daftar informasi public;
 - f. Menyusun laporan secara berkala kepada Pelaksana PPID Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian.

- Ketiga : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lingkup Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU Keputusan ini bertanggungjawab kepada Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian.
- Keempat : Segala biaya sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Satuan Kerja Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian.

Ditetapkan di : Bogor
 Pada tanggal : 29 Januari 2024

Kepala Balai,



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

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth.:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian di Jakarta;
2. Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian di Jakarta;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian di Jakarta;
4. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI INFORMASI STANDAR
 INSTRUMEN PERTANIAN
 NOMOR : 14/KPTS/HM.130/H.1.1/01/2024
 TENTANG : PENETAPAN PEJABAT PENGELOLA
 INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

No	Nama	Pangkat/Gol	Jabatan
1	Nuning Nugrahani, S.Pt., M.Si.	IV/a	Kepala Balai
2	Kania Tresnawati, S.TP.	III/d	Ketua Tim Kerja PHSIP
3	Yadi Rusyadi, S.Si, M.Si.	IV/a	Kepala Subbagian Tata Usaha
4	Miyike Triana, SP.	IV/a	Pelaksana/Calon Pustakawan
5	Mumuh Muhamad Buhary, S.Hum	III/c	Pelaksana/ Pustakawan Muda
6	Erwin Maulana, S. Kom.	III/a	Pelaksana/Pranata Komputer
7	Morina Pasaribu, SP., M.Si.	III/c	Pelaksana/Calon Pranata Humas
8	Okti A. Hapsari, SP., M.Si.	III/d	Pelaksana/Calon Pranata Humas
9	Faruk, SH.	III/c	Pelaksana/Calon Pranata Humas
10	Rani Fitria, S.E	IX	Pelaksana/Pranata Humas
11	Zakia Amanda Azzahra, SE.Sy.	-	Pelaksana/Tenaga Honorer
12	Feri Tatilu	-	Pelaksana/Tenaga Honorer

Kepala Balai,



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

Lampiran 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2024

Section 1

Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit layanan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian Kota Bogor

bislip.kemestian@gmail.com [Switch account](#)

* indicates required question

Email *

Your email

Nomor Handphone (Opsional)

Your answer

Tanggal Survei *

Date

dd/mm/yyyy

Section 2

I. PROFIL

Jenis Kelamin *

L

P

Usia *

Your answer

Pendidikan *

SD/ SMP/ SMA

D1/ D2/ D3 Sederajat

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS/ ASN

TNI/ POLRI

SWASTA

PELAJAR/ MAHASISWA

UMUM

Other: _____

Jenis Layanan yang diterima *

Pengelolaan Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Perlindungan KI)

Pemanfaatan dan Pengendalian Hasil Standardisasi Instrumen Pertanian (Kerjasama Lisensi)

Pendampingan dan Konsultasi Pemanfaatan Hasil Standar Instrumen Pertanian (Mediasi Kerjasama)

Layanan Informasi Standardisasi Instrumen Pertanian

Administrasi (Tata Usaha)

Perpustakaan

Rapat/ Pertemuan

Other: _____

Section 3.

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih salah satu sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kuesioner Indeks Kepuasan M... x Kuesioner Indeks Kepuasan M... x (138) WhatsApp x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfoynUZSt6iPXr5z_IQ4ENGq9RpTGUx5_jivjtPWbkMpF3Zng/formResponse?pli=1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam * pelayanan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan * terkait kesopanan dan keramahan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

12:22
25/03/2024

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfoynUZSt6iPXr5z_IQ4ENGq9RpTGUx5_jivjtPWbkMpF3Zng/formResponse

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Saran dan masukan untuk BISIP

Your answer