

LAPORAN TAHUNAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) LAYANAN HKI DAN KERJASAMA LISENSI BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan karunianya kami dapat menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 di Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian, dimana pada tahun 2023 masih dalam kondisi penyesuaian tugas dan fungsi termasuk penyempurnaan ruang lingkup pelayanan yang baru mulai dapat dilaksanakan dimana 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 155 hingga 160 dan kemudian juga diberi tugas tambahan sebagaimana Keputusan Menteri Pertanian Nomor 488 Tahun 2023 mengenai tugas BISIP dalam mempertegas penyelesaian pendaftaran hasil kekayaan intelektual yang masih berproses untuk diperoleh perlindungan berupa paten dan PVT termasuk penatakelolaan PNBP dari Aset Tak Berwujud (ATB) di lingkup Kementerian Pertanian.

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) di tahun 2023. Dari evaluasi ini dapat dilihat bahwa terjadi upaya peningkatan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan kepada khalayak yang diberikan oleh BISIP.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu sejak pelaksanaan monev hingga penyusunan laporan ini karena dengan dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran BISIP, maka penyusunan laporan ini dapat tersusun dengan baik.



Kepala Balai,

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	3
1.5. Ruang Lingkup	4
II. PELAKSANAAN KEGIATAN	5
2.1. Penyiapan Instrumen Survei.....	6
2.2. Penentuan Responden	7
2.3. Metodologi Analisis Data Responden	7
2.4. Pelaksanaan Survei.....	7
2.5. Pengolahan Data.....	7
2.6. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM dan mutu pelayanan.....	8
2.7. Analisis Data	8
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1. Karakteristik Responden.....	10
3.1.1. Karakteristik berdasarkan umur.....	10
3.1.2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	10
3.1.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	11
3.1.4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	11
3.1.5. Karakteristik Jenis Layanan	12
3.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH.....	14
4.1. Analisa Masalah	14
4.2. Pemecahan Masalah.....	14
V. PENUTUP	16
5.1. Kesimpulan.....	16
5.2. Saran.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Unsur layanan dalam survey kepuasan masyarakat 2023	6
Tabel 2. Nilai Rata-Rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat BISIP Tahun 2023.....	8
Tabel 3. Nilai Interval IKM dan Mutu Pelayanan	8
Tabel 4. Karakteristik Umur Responden.....	10
Tabel 5. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	10
Tabel 6. Karakteristik Pendidikan Responden.....	11
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	11
Tabel 8. Karakteristik Jenis Layanan	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	17
Lampiran 2. SK Penunjukan Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian.....	23

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data 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. Sejalan dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan prima atas akses informasi termasuk juga pelayanan langsung 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).

Amanat pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian sejak ditetapkan sejak 17 Januari 2023, disebutkan mengenai Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian (BISIP) pada pasal 155 hingga pasal 160. Tugas BISIP adalah melaksanakan layanan informasi dan pengelolaan hasil standardisasi instrumen pertanian, sedangkan penjabaran fungsi diperjelas pada pasal 157 huruf (a) hingga (h) terkait dengan pelayanan, dimana pelayanan 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.

Fungsi BISIP di pasal 157 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.

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, dan Ombudsman RI adalah unit pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia secara keseluruhan akan melakukan pengawasan kepada seluruh Kementerian/Lembaga.

1.2. Maksud dan Tujuan

Laporan atas hasil 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 Tahun 2023. Laporan ini juga akan memberikan gambaran saran dan masukan dari masyarakat, akan harapan ataupun keluhan atas pelayanan yang diberikan.

Adapun tujuan penyusunan laporan tahunan 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 Tahun 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.

Dari penyusunan laporan ini akan diperolehnya gambaran perbaikan pelayanan kepada masyarakat yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di tahun mendatang sehingga dapat dipenuhi harapan masyarakat dan terlaksana apa yang menjadi target atas layanan kepada masyarakat.

1.3. Metode Pengolahan Data

Adapun metode dan langkah-langkah penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat di tahun 2023, sama halnya dengan laporan penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat per Triwulan, antara lain:

- 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 Nomor: 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;
12. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 488/Kpts/HK.520/M/08/2023 tanggal 22 Agustus 2023 tentang Penunjukan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian sebagai Kuasa Pendaftaran HKI, Perlindungan PVT, dan Penatakelolaan PNBP dalam rangka Pemanfaatan Aset Tak Berwujud Kementan per tanggal 1 Juni 2023.

1.5. Ruang Lingkup

Penyusunan laporan tahunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian 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

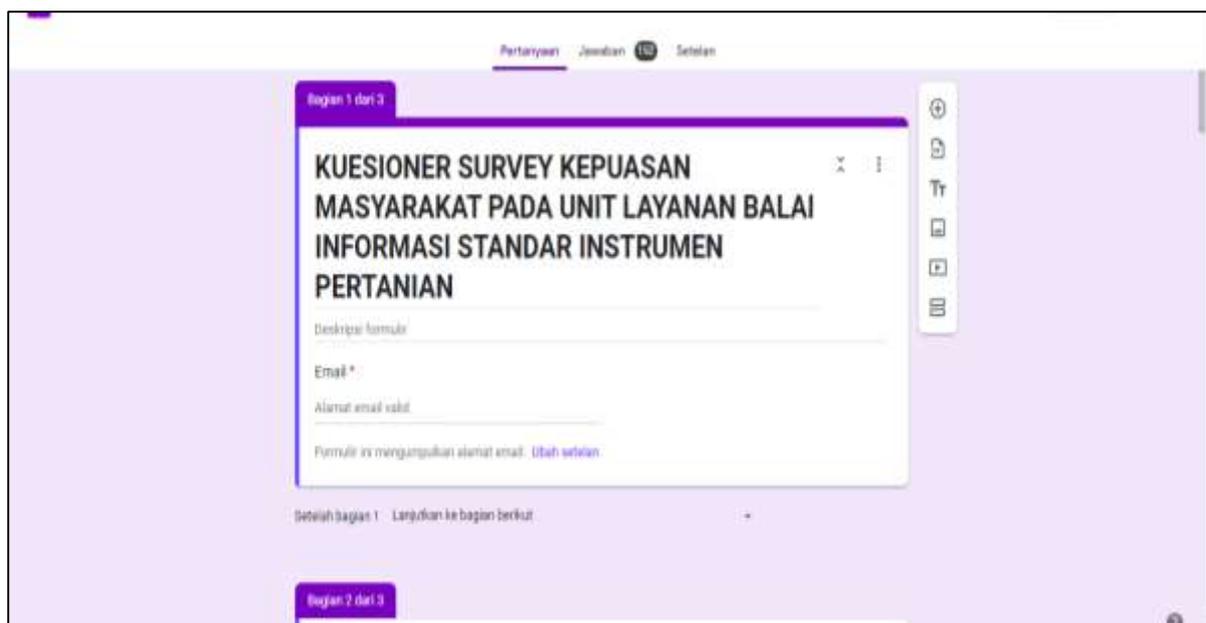
Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sejak dari penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang diedarkan dengan link-G-Form dan QR Code (Gambar 1) yang disampaikan ketika pengguna layanan telah menerima seluruh pelayanan yang diberikan. Adapun pengisian dilakukan dengan link G-form sebagai berikut https://bit.ly/IKM_BISIP dan dengan diperolehnya pengisian dari jawaban responden akan survei tersebut, kemudian dilakukan analisa data sehingga dapat diperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai *section* pertanyaan mulai dari data 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 dan kemudian menyesuaikan sebagaimana amanat tugas dan fungsi, beralih pada layanan informasi, sehingga dari informasi ini terinfo gambaran responden.



Gambar 1. Peletakan QR Code Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat di lobby

Langkah-langkah pengukuran yang dilakukan dalam penyusunan laporan, antara lain:

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



Gambar 2. 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 sebelum kemudian dilakukan penyempurnaan Tim Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana Surat Keputusan Kepala Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian Nomor 81/Kpts/OT.140/H.1.1/11/2023 tanggal 17 November 2023. Adapun penyusunan kuesioner mengikuti 9 unsur Layanan yang harus dimasukkan dalam survei sebagaimana Tabel 1 dan sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2013 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.

Tabel 1. Unsur layanan dalam survey kepuasan masyarakat 2023

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 kuesioner, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis layanan dan informasi yang dibutuhkan, serta tujuan permohonan informasi. Dari *section 2* ini, profil pengisian

kuesioner 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.

2.2. Penentuan Responden

Responden dipilih secara acak dari satu triwulan yang jawaban respondennya telah terkumpul selama penyebaran responden dilakukan di bulan Oktober hingga Desember 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:

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

Dimana :

S = jumlah sampel

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

N = populasi P (populasi menyebar normal)

2.4. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat di BISIP dilaksanakan selama tahun 2023 dan diberikan kuesioner kepada penerima layanan, dimana terdata pengisi kuesioner sebanyak 152 responden, dan diperoleh data yang akurat dan obyektif terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan termasuk didalamnya 9 unsur layanan, yaitu Kesesuaian Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian/Kewajaran biaya, Kesesuaian Pelayanan, Kompetensi Petugas, Prilaku Petugas Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

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 Indeks Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pertanian dan jawaban responden terekam secara otomatis didalam G-form kuesioner, secara hasil pengisian kuesioner dianalisa per kategori section pertanyaan dan analisa secara kualitatif dinarasikan untuk membaca hasil secara keseluruhan hasil kuesioer di Lampirkan pada Lampiran 1.

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

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan penghitungan menggunakan nilai rata-rata tertimbang sesuai 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 Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%						
		Triwulan I		Triwulan II		Triwulan III		Triwulan IV	
U1	Persyaratan Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,26	81,59	3,33	83,17	3,32	82,95	3,27	81,69
U2		3,20	79,90	3,26	81,50	3,24	81,06	3,21	80,23
U3	Waktu Penyelesaian	3,15	78,72	3,21	80,33	3,14	78,41	3,17	79,36
U4	Biaya/Tarif	3,61	90,37	3,70	92,50	3,58	89,39	3,57	89,24
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	80,41	3,28	82,00	3,26	81,44	3,27	81,69
U6	Kompetensi Pelaksana	3,24	81,08	3,31	82,67	3,29	82,20	3,29	82,27
U7	Perilaku Pelaksana	3,32	83,11	3,39	84,67	3,36	84,09	3,35	83,72
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,23	80,74	3,29	82,33	3,26	81,44	3,21	80,23
U9	Sarana dan Prasarana	3,84	96,11	3,93	98,17	3,94	98,48	3,85	96,22
NRR Tertimbang Unsur		3,34	83,56	3,41		3,38		3,35	83,85

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 tahun 2023 sebanyak 152 responden dan pengguna layanan eksisting bisa melebihi dari jumlah responden. Hal ini dikarenakan penerapan penilai IKM belum diharuskan untuk setiap masyarakat yang datang dan bermohon terhadap pelayanan 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 per triwulan sejak Triwulan ke-1 hingga Trwiulan ke-4 sebesar 3,15, 3,21, 3,14, dan 3,17. 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 Tahun 2023 dari bulan Januari hingga Desember sebanyak 152 responden dengan profil dijelaskan berikut ini adalah karakteristik dari responden di Semester kedua atau Trwiulan ke-4, bulan Oktober hingga Desember 2023 yang meliputi karakteristik menurut 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 86 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	4	4.65
30 – 39 th	17	19.77
40 – 49 th	38	44.19
> 50 th	27	31.40
Total	86	100

Dari Tabel 4. dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian paling dominan berada pada kelompok umur 40-49 tahun (44,19%), disusul pada kategori kelompok umur >50 tahun (31,40%). 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 86 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	42	48.84
Perempuan	44	51.16
Total	86	100

Dari Tabel 5. dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian paling dominan berada pada kategori jenis kelamin Perempuan (51,16%) disusul pada kategori jenis kelamin Laki-laki (48,84%).

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

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMA/Sederajat	0	0
D1/D3/D3 Sederajat	1	1.16
S1 Sederajat	36	41.86
S2	37	43.02
S3	12	13.95
Total	86	100

Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian kategori Pendidikan, didominasi S1 Sederajat sebanyak 36 Orang (41,86%) dan diikuti dengan kelompok pendidikan S2 sebanyak 37 Orang (43,02%) serta kelompok Pendidikan S3 sebanyak 12 Orang (13,95%). 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 ekspektasi 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

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	64	74.42
Swasta	12	13.95
Wiraswasta/Pengusaha	6	6.98
Pelajar/Mahasiswa	0	0.00
Lainnya	4	4.65
Total	86	100

Dari Tabel 7 menunjukkan sebanyak 64 responden (74,42%) pengguna layanan berasal dari kalangan PNS/TNI/Polri, disusul Pegawai Swasta sebanyak 12 Orang (13,95%), lalu Wiraswasta/Pengusaha sebanyak 6 Orang (6,98%) 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)	2	2.33
Hak Kekayaan Intelektual	5	5.81
Informasi/Perpustakaan	3	3.49
Layanan Informasi SNI	2	2.33
Lisensi	73	84.88
Promosi Teknologi	1	1.16
Total	86	100

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 84,88% responden menggunakan layanan lisensi, disusul pengguna layanan Hak Kekayaan Intelektual 5,81%, lalu Informasi/Perpustakaan yakni 3,49%.

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 dan dilakukan dalam ruang fungsi pada Pasal 157 huruf (d) untuk 'Pemanfaatan dan Pengelolaan Hasil Standar Instrumen Pertanian. Adapun layanan yang diberikan yakni terkait Hak Kekayaan Intelektual, Lisensi, Informasi/Perpustakaan, dan Administrasi (Tata Usaha). Layanan Kerja sama ini masih melekat pada Rincian Output di BISIP dikarenakan BISIP adalah salah satu satker dibawah Sekretariat BSIP.

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 I sebesar 83,56 dalam kategori Baik, selanjutnya Kategori Baik di Triwulan II 85,26, Kategori Baik di Triwulan III: 84,39 dan Triwulan IV dalam Kategori Baik 83,85 atau dalam kategori B Baik.



Gambar 3. Infografis Indeks Kepuasan Masyarakat per Triwulan di Tahun 2023

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 sampai akhir tahun 2023 adalah **83,85** 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 IV 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: 29 Desember 2023



Kepala Balai,

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

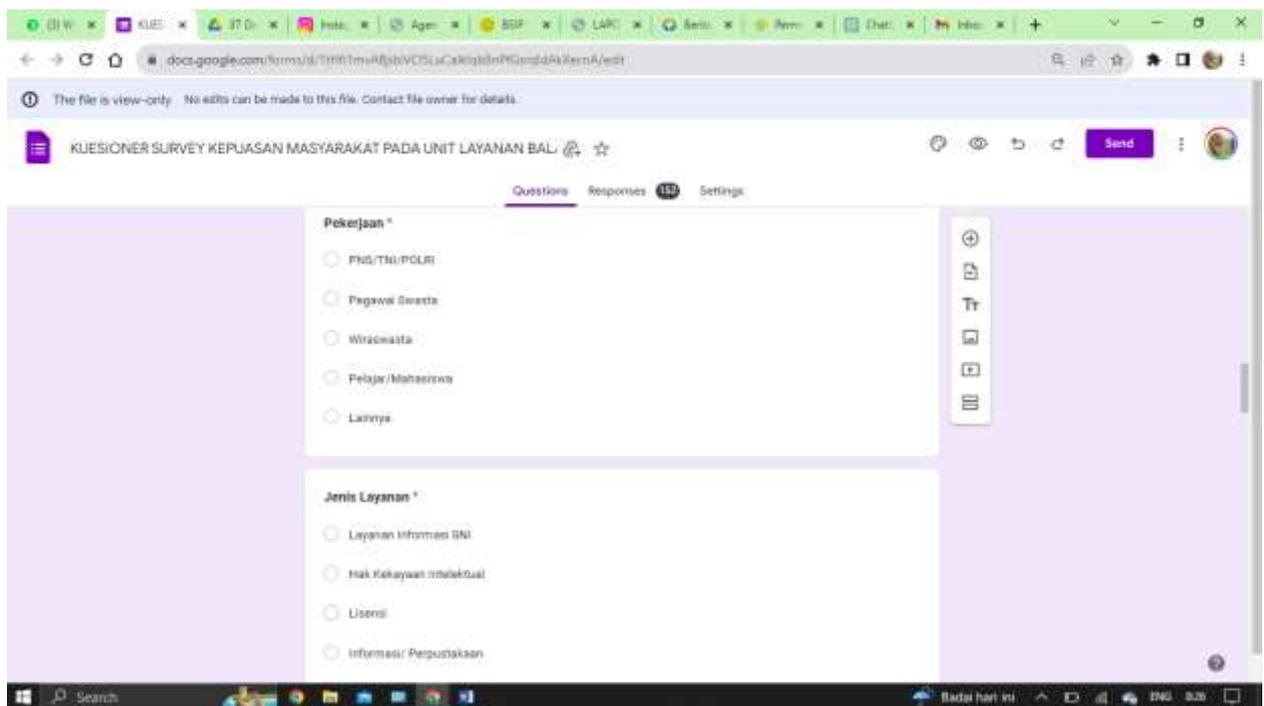
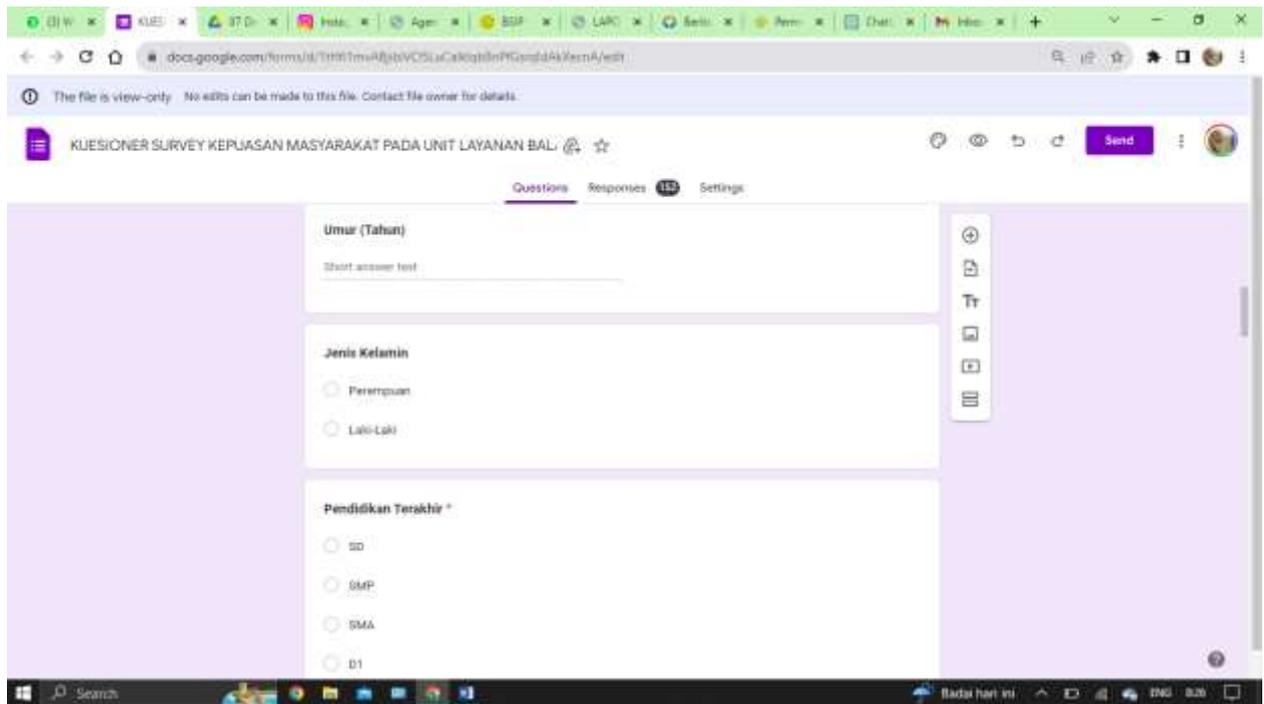
Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

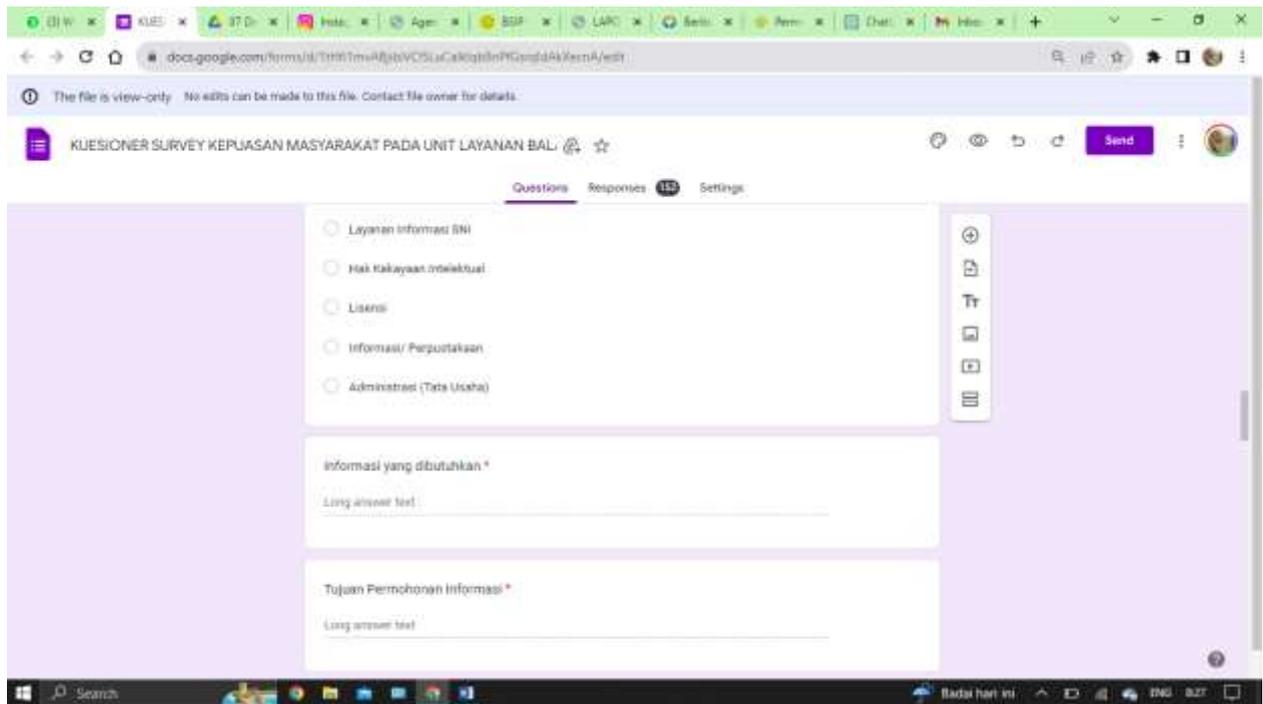
Section 1

The screenshot displays the first section of a Google Form. The title is "KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN". Below the title, there is a "Form description" field. A required "Email" field is present with the label "Email*" and a "valid email" error message. A "Send" button is visible in the top right corner. The form is titled "Section 1 of 3".

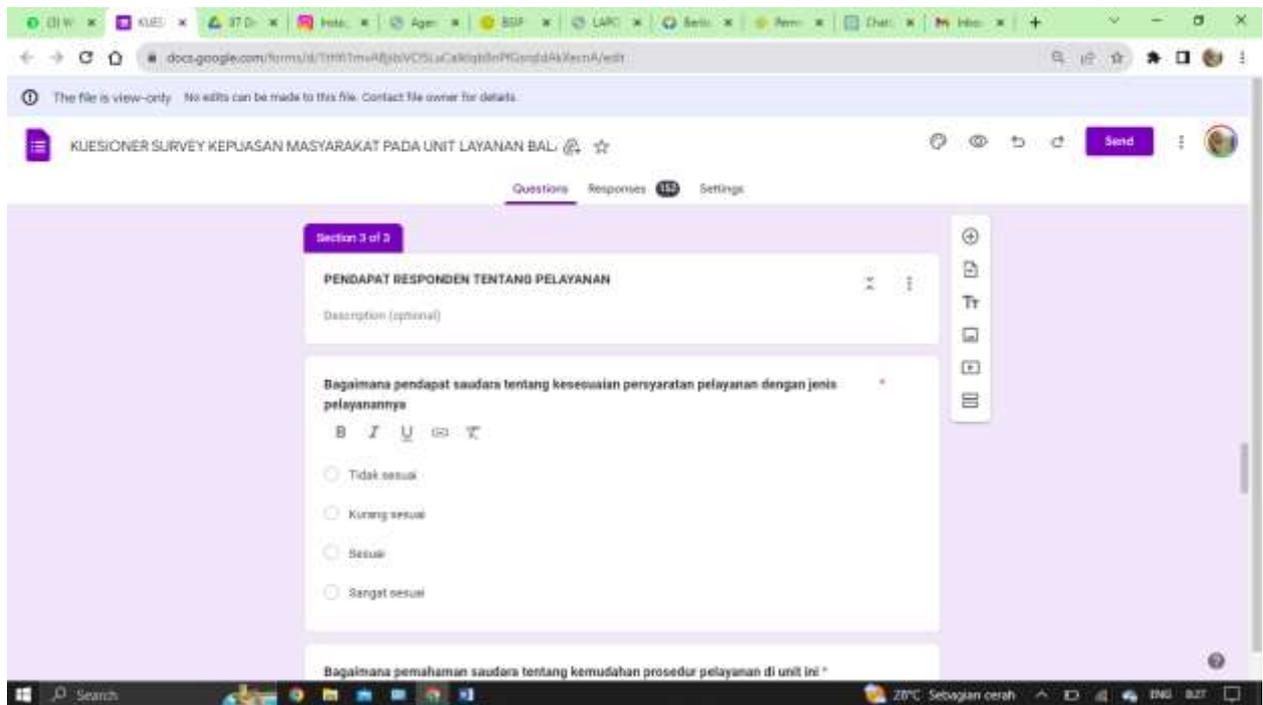
Section 2

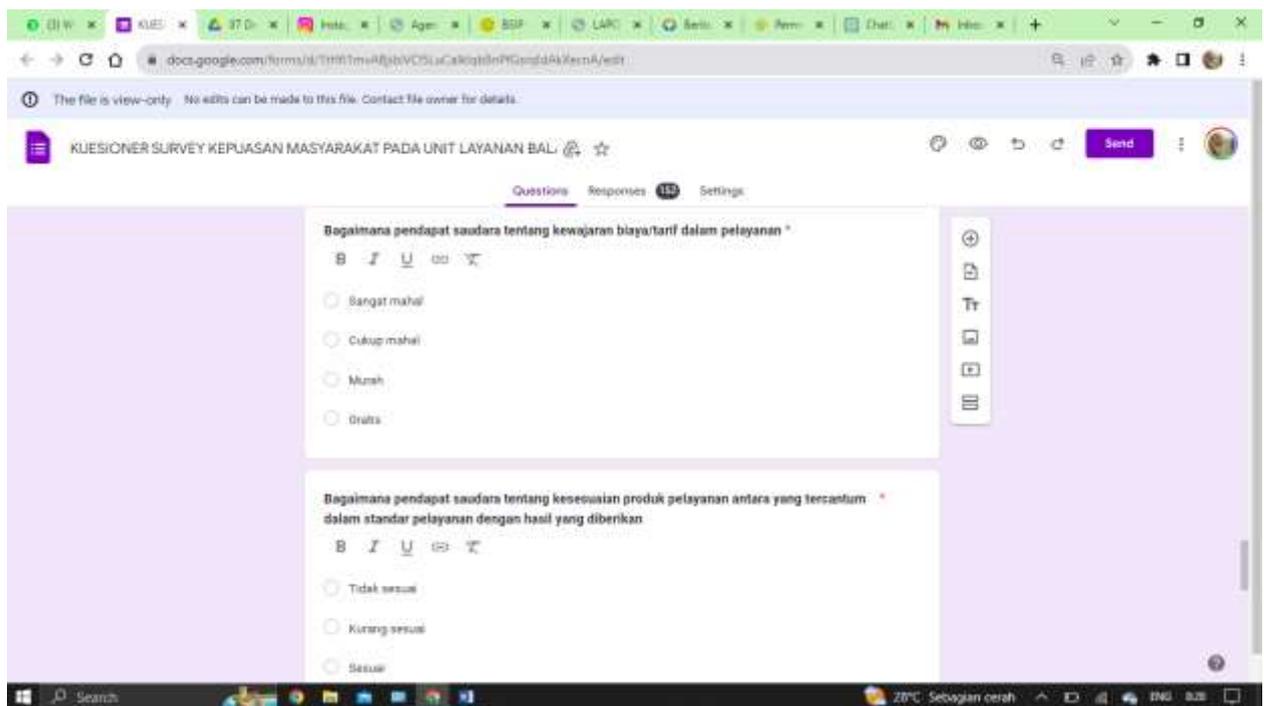
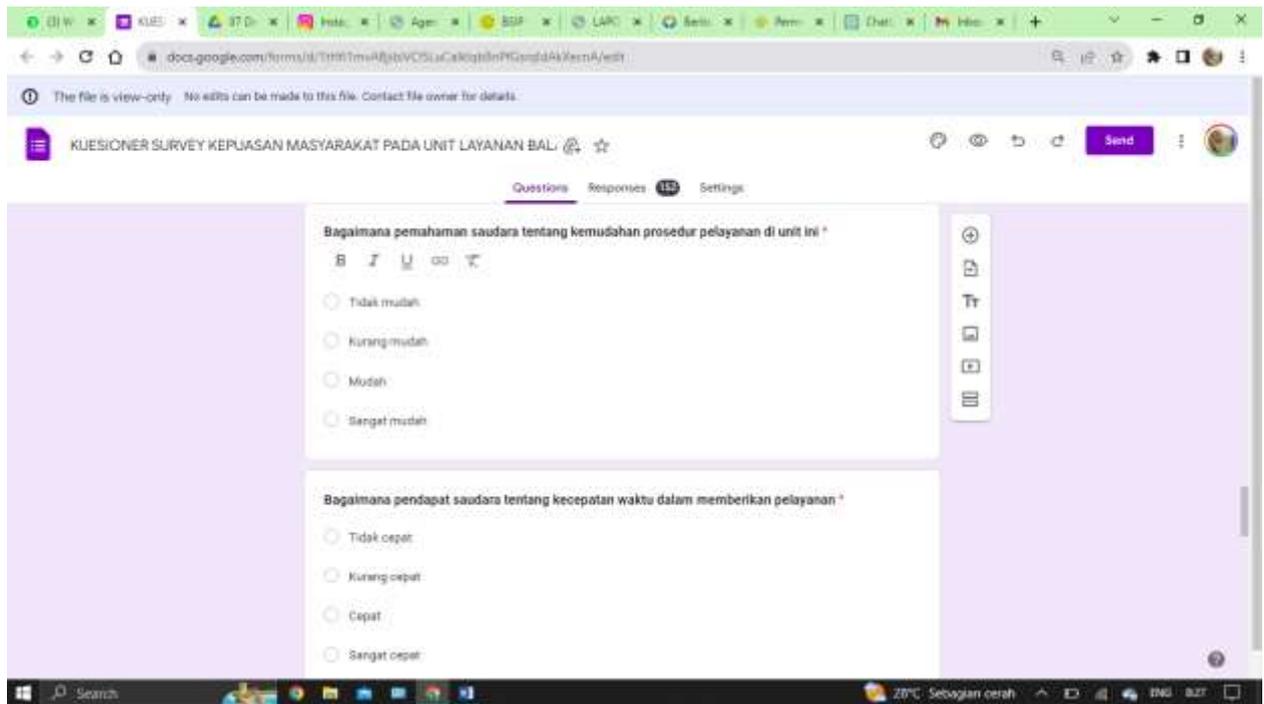
The screenshot displays the second section of a Google Form, titled "Section 2 of 3". The section is titled "PROFIL RESPONDEN". It includes a "Description (optional)" field with rich text formatting options. Below this are three required text input fields: "Nama Responden*", "Tanggal*" (with a date picker icon), and "Umur (Tahun)". A "Send" button is visible in the top right corner.

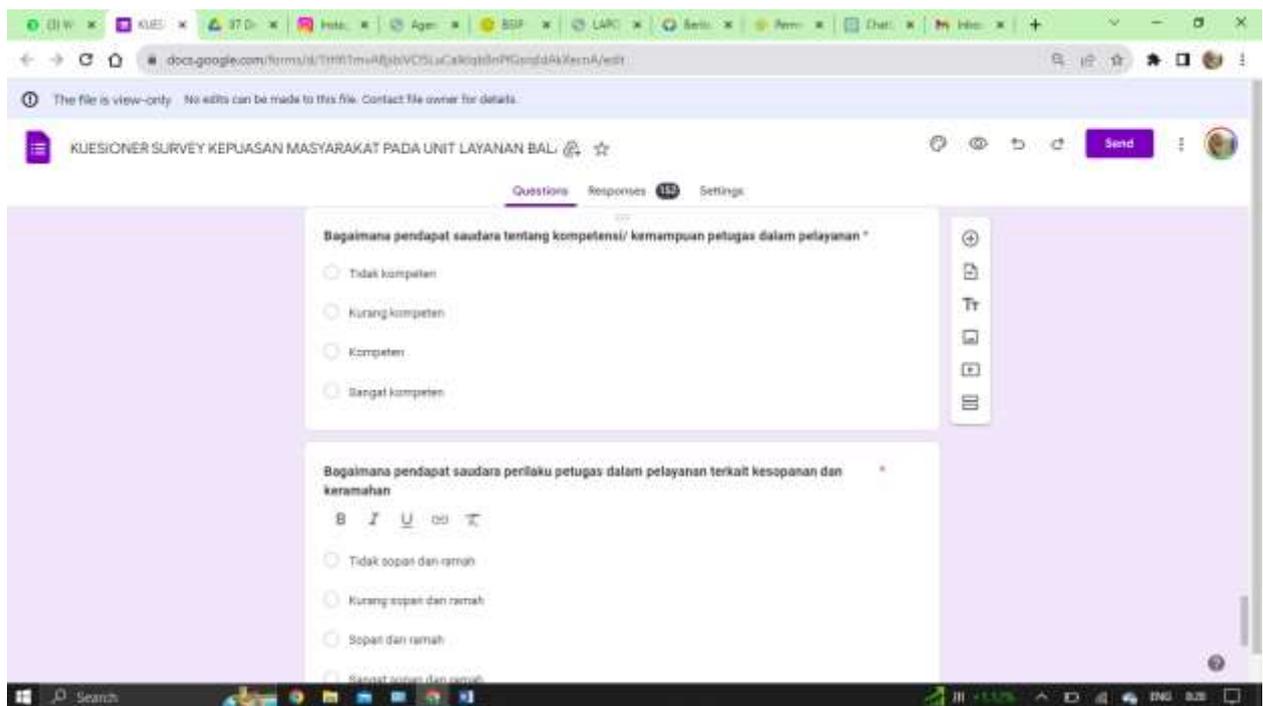
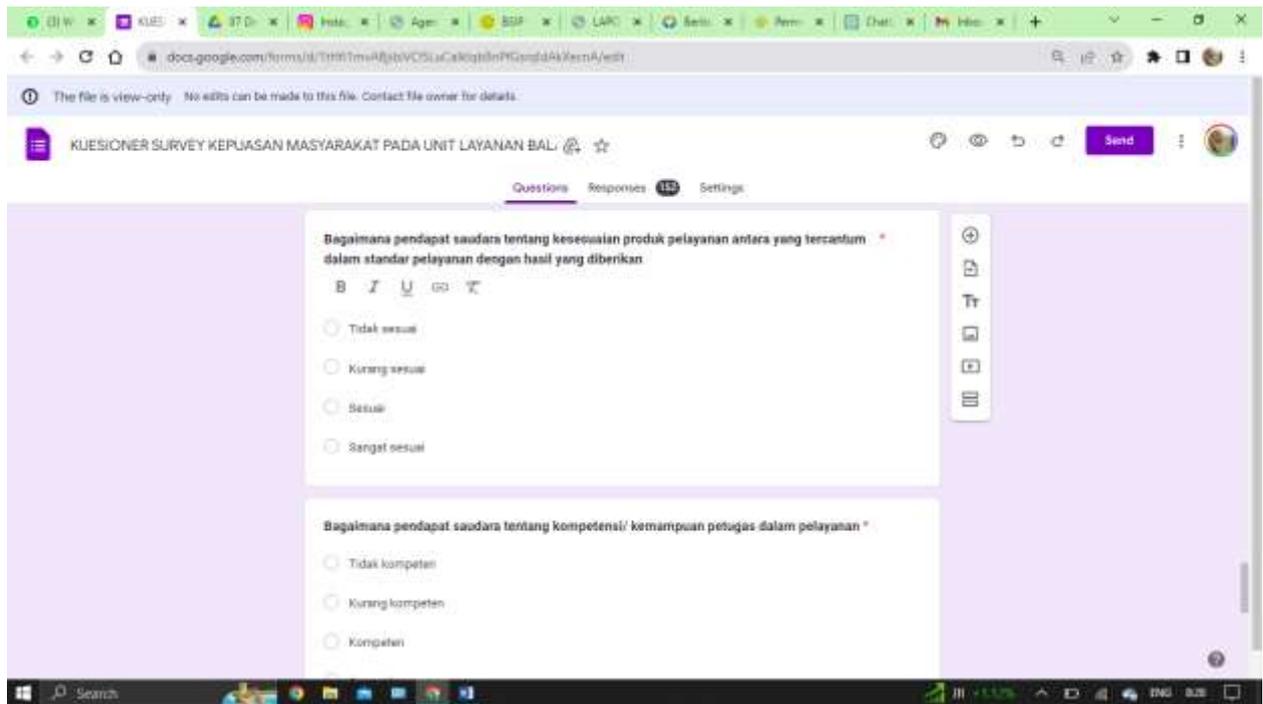


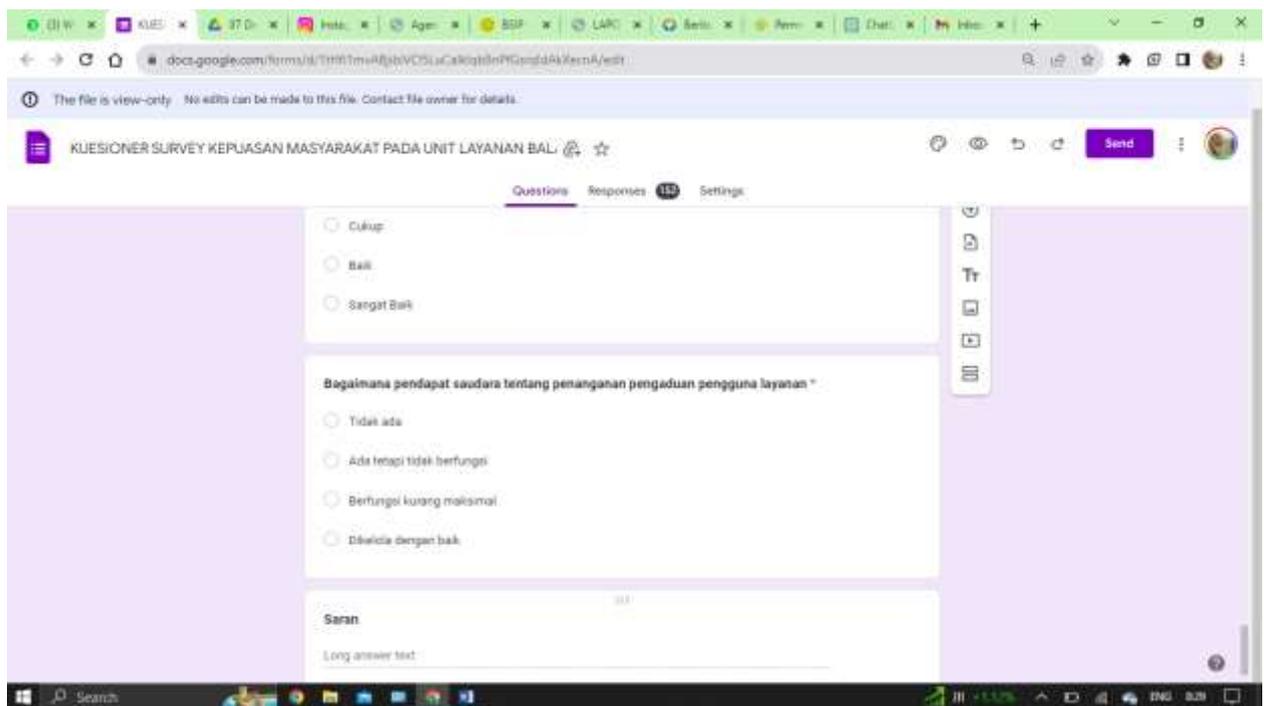
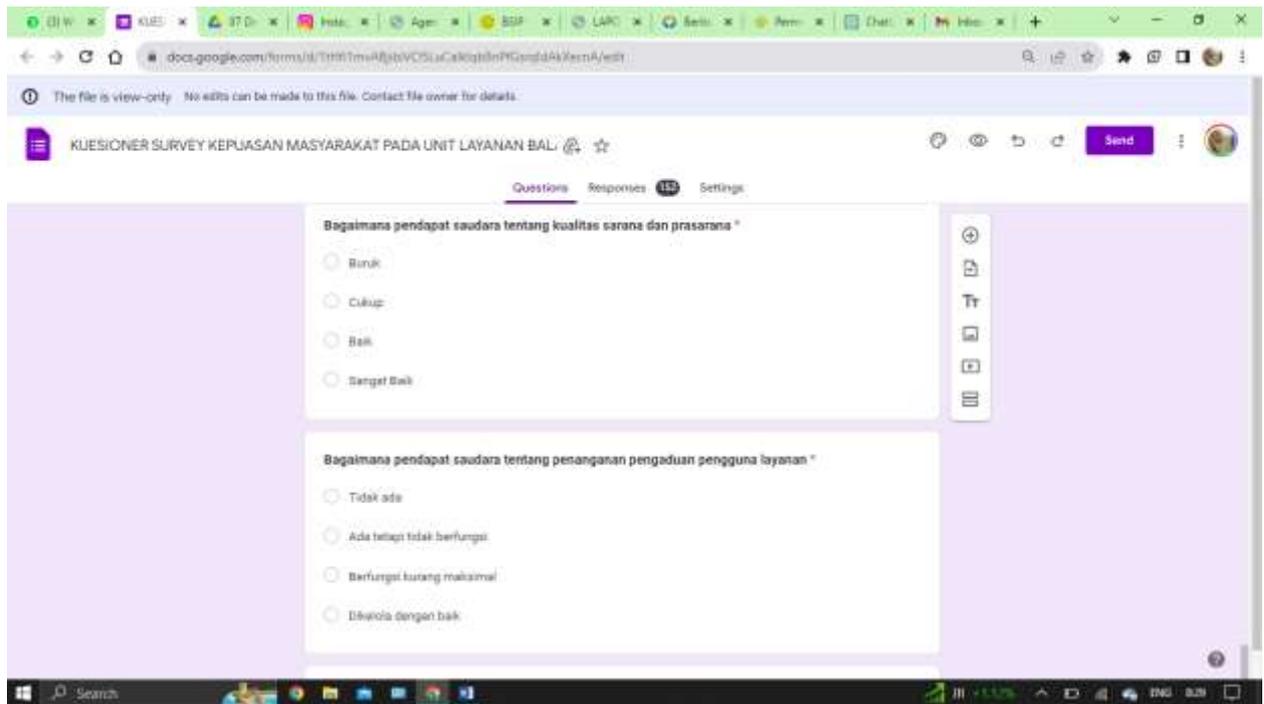


Section 3.









Lampiran 2. SK Penunjukan Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian



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

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

**KEPUTUSAN
KEPALA BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
NOMOR : 81/Kpts/OT.140/L.1.1/11/2023**

**TENTANG
PENUNJUKAN SATUAN PELAKSANA PELAYANAN TERPADU BALAI INFORMASI
STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN**

- Menimbang** :
- a. bahwa Sistem Pelayanan Terpadu merupakan alat pelayanan organisasi yang diselenggarakan secara menyeluruh di berbagai Unit Kerja lingkup Kementerian Pertanian;
 - b. bahwa dalam rangka peningkatan kinerja, transparansi, akuntabilitas pengelolaan keuangan negara dan pengamanan asset negara perlu melaksanakan sistem pengendalian intern;
 - c. bahwa sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - d. bahwa para pegawai yang namanya tercantum dalam Keputusan ini dipandang mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas dalam Satuan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian.
- Mengingat** :
- 1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih, Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
 - 2. Undang-undang nomor 31 tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2001;
 - 3. Undang-undang Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
 - 4. Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
 - 5. Undang-Undang nomor 15 tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara;
 - 6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
 - 7. Peraturan Pemerintah Nomor 60/M Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
 - 8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 23/Permentan/OT.140/5/2009 tentang Pedoman Umum Sistem Pengendalian Intern di lingkup Departemen Pertanian;
 - 9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 29/Permentan/OT.140/3/2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian;
 - 10. Surat Pengesahan Direktur Jenderal Anggaran Nomor: DIPA-018.09.2.500941/2016, tanggal 07 Desember 2022 tentang Surat Pengesahan DIPA Petikan Tahun Anggaran 2023

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- PERTAMA** : Membentuk dan menetapkan Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu dengan susunan sebagaimana Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu adalah membantu Pimpinan untuk melaksanakan Pelayanan kepada masyarakat dengan tugas sebagai berikut:
1. Menyusun Rencana Kerja dan Anggaran Pelayanan Terpadu;
 2. Menyusun daftar resiko pelaksanaan kegiatan, menyusun daftar prioritas resiko dan melakukan monitoring penanganannya;
 3. Melaksanakan Pendampingan Proses Pemeriksaan APIP;
 4. Menyusun Laporan Hasil Monitoring atas pelaksanaan tugas yang ditujukan kepada atasan langsung;
 5. Menyusun Pedoman SOP Pelayanan Terpadu
- KETIGA** : Segala biaya yang diperlukan untuk operasional Kegiatan Satuan Pelaksana SPI dibebankan pada DIPA Balai Informasi Standar Informasi Pertanian;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Bogor
Pada tanggal : 17 November 2023

Kepala Balai,



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

Salinan Keputusan ini disampaikan :

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

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian
NOMOR : 81/Kpts/OT.140/L.I.1/11/2023
TANGGAL : 17 November 2023

SUSUNAN TIM DAN PIKET
SATUAN PELAKSANA PELAYANAN TERPADU
BALAI INFORMASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN

No	Nama/NIP	Jabatan Struktural/ Fungsional	Jadwal Piket	Jabatan dalam Satlak
1	Yadi Rusyadi, Ssi. M.Si NIP 197002092000031001	Plt. Kepala Subbag Tata Usaha	Senin	Ketua I/ Penanggung jawab
2	Ade Rachmat Santosa, S.Sos. NIP 19780620 2011011008	Analisis Kepegawaian	Selasa	Sekretaris
3	Titin Parlina, S.AP NIP 19750417 200701 2 001	Bendahara Penerimaan	Rabu	Anggota
4	Morina Pasaribu, SP, M.Si. NIP 198601022014032001	Pengelola Alih Teknologi	Kamis	Anggota
5	Feni Sumardiani, SH. NIP 199208162015032001	Pengelola SDM	Jumat	Anggota



Kepala Balai,

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