

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

COVER.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.3 Tren Nilai SKM	17
BAB V	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN.....	19
1. Rincian Hasil SKM.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012, maka telah diundangkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Sejalan dengan keterbukaan informasi yang lebih masif serta peningkatan kualitas pendidikan masyarakat, pemerintah telah dituntut oleh masyarakat untuk mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif. Disisi lain, tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah melalui satuan kerja – satuan kerja yang tersebar di seluruh negeri masih jauh dari optimal. Keterbatasan sarana dan prasarana, kompetensi pemberi pelayanan yang belum memenuhi harapan, serta panjangnya alur birokrasi pelayanan di pemerintahan sedikit banyak berpengaruh terhadap stigma buruknya pemberian pelayanan oleh pemerintah. Tujuan utama pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada

masyarakat tidak akan dapat dicapai secara optimal jika pelayanan yang diberikan masih menggunakan pendekatan tradisional. Dengan demikian, melalui survei kepuasan masyarakat, dapat ditemukan kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Bagi pemerintah sendiri, kewajiban pelaksanaan survei kepuasan masyarakat seharusnya sudah dipandang sebagai kebutuhan untuk memperoleh masukan dari rakyat sebagai pemegang mandat tertinggi di Indonesia.

Badan Standardisasi Instrumen Pertanian sebagai salah satu Unit Kerja Eselon I Kementerian Pertanian yang terdiri atas 64 Satuan Kerja tidak terlepas dari kewajiban untuk menyelenggarakan survei atau jajak pendapat tentang persepsi pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 serta Keputusan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Kementerian Pertanian, survei kepuasan masyarakat lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dilakukan secara semesteran oleh 63 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Hasil survei yang telah dilakukan selanjutnya dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, unsur pelayanan yang memerlukan perhatian untuk dilakukan perbaikan, serta rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan untuk memastikan adanya perbaikan secara terus-menerus dalam hal pemberian layanan.

Hasil SKM yang telah diolah, selanjutnya dilakukan publikasi kepada masyarakat luas sebagai bentuk pertanggungjawaban serta akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Kementerian Pertanian.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah diperolehnya gambaran tentang kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan dan untuk mengetahui perkembangan pengelolaan pelayanan publik lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Badan Standardisasi Instrumen Pertanian melalui 63 satuan kerja yang tersebar seluruh Indonesia.

Adapun manfaat dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Meningkatnya profesionalitas ASN dibidang pelayanan publik;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun daftar unit penyelenggara pelayanan publik lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian sebagai berikut:

No	UPP
1	Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian
2	Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan
3	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Kacang
4	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sereal
5	Loka Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Umbi
6	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi
7	Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura
8	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran
9	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Buah Tropika
10	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias
11	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika
12	Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan
13	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat, dan Aromatik
14	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Pemanis dan Serat
15	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma
16	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar
17	Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan
18	Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak
19	Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Besar
20	Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil
21	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner
22	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian
23	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian
24	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian
25	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Sumber Daya Lahan Pertanian
26	Balai Pengujian Standar Instrumen Pertanian Lahan Rawa
27	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanah dan Pupuk
28	Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian
29	Balai Pengujian Standar Instrumen Lingkungan Pertanian

No	UPP
30	Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian
31	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Aceh
32	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara
33	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Barat
34	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bengkulu
35	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau
36	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jambi
37	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan
38	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Lampung
39	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Barat
40	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian DKI Jakarta
41	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Tengah
42	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian DI Yogyakarta
43	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Timur
44	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali
45	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat
46	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Timur
47	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Utara
48	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Tengah
49	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan
50	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Tenggara
51	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah
52	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Barat
53	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Timur
54	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan
55	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku
56	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua
57	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Banten
58	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung
59	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo
60	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku Utara
61	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua Barat
62	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Barat
63	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual baik dalam bentuk cetak maupun melalui *google form* yang diberikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan

Masyarakat lingkup Unit Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian yakni:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden

sebagai penerima layanan maupun dibantu oleh petugas pelayanan sesuai dengan kondisi pengguna layanan. Kusioner manual yang telah diisi selanjutnya diserahkan kepada petugas pemberi layanan, sedangkan untuk kuesioner yang diisi melalui *google form* cukup menunjukkan bukti pengisian kusioner. Baik pengisian kuesioner secara manual maupun melalui *google form* bergantung kepada partisipasi aktif pengguna layanan. Khusus untuk pengguna layanan yang perlu mendapatkan perhatian khusus, pengisian kuesioner dapat dibantu oleh petugas layanan sesuai dengan penilaian pengguna layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulanan, sehingga dalam satu tahun terdapat dua kali pelaksanaan survey kepuasan masyarakat. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data Semester I	Januari - Juni 2024	111
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Semester I	Juli 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil Semester I	Juli 2024	5
5.	Pengumpulan Data Semester II	Juli – November 2024	109
6.	Tindaklanjut Hasil Semester I 2024	Juli – November 2024	109
7.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil Semester II	Desember 2024	5
8.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil Tahunan	Desember 2024	5

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 21.194 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	UPP	Responden SMT I	Responden SMT II	Total Responden
1	Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian	182	142	324
2	Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan	140	53	193
3	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Kacang	464	248	712
4	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sereal	105	120	225
5	Loka Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Umbi	70	91	161
6	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi	559	306	865
7	Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura	66	50	116
8	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran	455	379	834
9	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Buah Tropika	100	218	318
10	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias	75	40	115
11	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika	490	529	1019
12	Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan	304	19	323
13	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat, dan Aromatik	153	293	446
14	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Pemanis dan Serat	266	382	648
15	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma	23	16	39
16	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar	101	159	260
17	Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan	362	155	517
18	Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak	115	39	154
19	Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Besar	108	57	165
20	Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil	182	351	533

No	UPP	Responden SMT I	Responden SMT II	Total Responden
21	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner	113	217	330
22	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian	77	96	173
23	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian	309	313	622
24	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian	118	196	314
25	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Sumber Daya Lahan Pertanian	561	740	1301
26	Balai Pengujian Standar Instrumen Pertanian Lahan Rawa	127	366	493
27	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanah dan Pupuk	1624	520	2144
28	Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian	54	205	259
29	Balai Pengujian Standar Instrumen Lingkungan Pertanian	140	398	538
30	Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian	400	386	786
31	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Aceh	38	32	70
32	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara	176	186	362
33	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Barat	21	21	42
34	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bengkulu	29	169	198
35	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau	128	134	262
36	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jambi	205	58	263
37	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan	121	21	142
38	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Lampung	120	70	190
39	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Barat	74	65	139
40	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian DKI Jakarta	135	207	342
41	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Tengah	207	98	305
42	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian DI Yogyakarta	111	109	220
43	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Timur	122	205	327
44	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali	72	111	183

No	UPP	Responden SMT I	Responden SMT II	Total Responden
45	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat	207	221	428
46	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Timur	55	92	147
47	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Utara	49	33	82
48	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Tengah	171	185	356
49	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan	28	84	112
50	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Tenggara	269	46	315
51	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah	39	191	230
52	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Barat	37	24	61
53	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Timur	6	72	78
54	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan	50	52	102
55	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku	21	79	100
56	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua	59	218	277
57	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Banten	80	181	261
58	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung	39	84	123
59	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo	82	20	102
60	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku Utara	60	87	147
61	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua Barat	41	35	76
62	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Barat	35	67	102
63	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau	72	51	123
	TOTAL	10.082	10.392	21.194

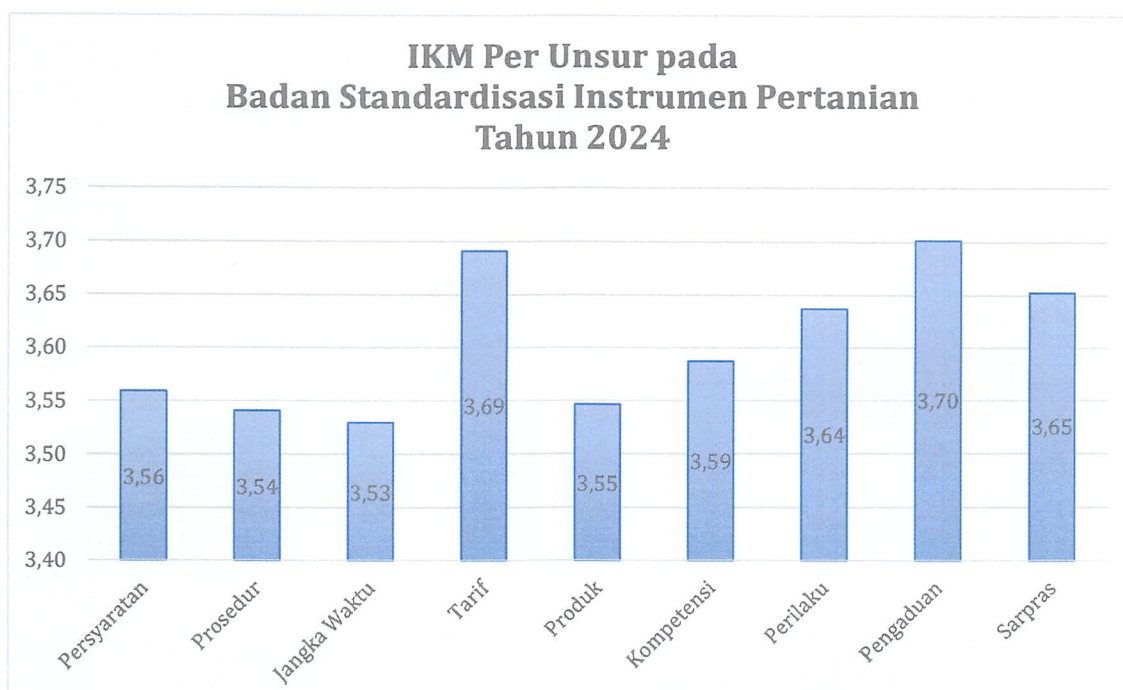
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat menggunakan *Microsoft Excel* dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,56	3,54	3,53	3,69	3,55	3,59	3,64	3,70	3,65
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
Peringkat	6	8	9	2	7	5	4	1	3
IKM Unit Layanan	90,13 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,53. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,70 dari unsur layanan. Selanjutnya, unsur Biaya/tarif dengan nilai 3,69 serta unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,65.

Secara lebih detail, permasalahan unsur pelayanan yang mendapatkan skor paling rendah sangat bervariasi pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, dengan rincian sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan dengan Skor Terendah	Jumlah UPP
1	U1 – Persyaratan	10
2	U2 – Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	9
3	U3 – Waktu Penyelesaian	17
4	U4 – Biaya/Tarif	5
5	U5 – Produk Spesifik Jenis Pelayanan	6
6	U6 – Kompetensi Pelaksana	4
7	U7 – Perilaku Pelaksana	0
8	U8 – Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
9	U9 – Sarana dan Prasarana	10

Unsur pelayanan waktu penyelesaian, baik secara agregat level Badan Standardisasi Instrumen Pertanian maupun dari jumlah Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik lingkup BSIP, adalah unsur yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Hasil identifikasi terhadap unsur waktu penyelesaian adalah sebagai berikut:

1. Berkurangnya jumlah SDM akibat adanya transformasi kelembagaan pada tahun 2022 yang masih berdampak hingga tahun 2024, menyebabkan berkurangnya petugas pemberi pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik lingkup BSIP. Selain itu, setiap unit penyelenggara pelayanan publik juga harus memberikan pelatihan bagi petugas pemberi layanan yang baru.
2. Perlu dipahami bahwa unsur waktu penyelesaian bukanlah unsur yang dapat berdiri sendiri. Pengurangan jumlah anggaran pada tahun 2024, sedikit banyak berpengaruh terhadap kemampuan unit penyelenggara pelayanan publik lingkup BSIP dalam menyediakan sarana dan prasarana yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap unsur waktu penyelesaian. Hal ini juga didukung oleh fakta bahwa unsur sarana dan prasarana merupakan unsur terendah pada 10 unit penyelenggara pelayanan publik lingkup BSIP.
3. Masih rendahnya partisipasi pengguna layanan dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik yang membahas mengenai Standar Pelayanan Publik lingkup BSIP.

Unsur selanjutnya yang perlu mendapatkan perhatian adalah unsur pelayanan kedua, yakni sistem, mekanisme dan prosedur. Dengan variasi jenis pelayanan yang beragam pada setiap unit penyelenggara pelayanan publik lingkup BSIP, sebagian besar telah melakukan inovasi berupa penyediaan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Namun, mengingat sifat alamiah jenis pelayanan, tidak semua pelayanan yang diselenggarakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lingkup BSIP dapat dilakukan secara online dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan skor paling tinggi adalah unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hal ini menandakan bahwa upaya-upaya yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lingkup BSIP melalui kanal-kanal pengaduan telah bekerja secara optimal. Adanya SOP *reward and punishment* bagi petugas pemberi pelayanan serta SOP kompensasi bagi pengguna layanan juga secara tidak langsung mempengaruhi persepsi pengguna layanan untuk memberikan nilai yang baik untuk unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Selain unsur-unsur yang telah dijabarkan sebelumnya, unsur pelayanan ke tujuh yakni perilaku pelaksana perlu mendapatkan pembahasan khusus. Secara agregat, unsur ini bukanlah unsur pelayanan yang menempati urutan tiga unsur tertinggi maupun 3 unsur terendah. Namun jika dilihat dari sisi unit penyelenggara pelayanan publik, unsur ini tidak muncul sebagai unsur terendah pada 63 unit penyelenggara pelayanan publik lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian. Prestasi ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan, mengingat perilaku pelaksana pemberi pelayanan merupakan unsur yang melibatkan adanya interaksi dengan pengguna layanan. Salah satu *concern* utama dalam pelayanan yang diinginkan oleh pengguna layanan adalah tersedianya petugas layanan yang melayani secara ramah, dan responsif.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut disusun dalam rangka memberikan panduan atau rekomendasi untuk perbaikan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah. Rencana tindak lanjut juga merupakan sebuah komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk selalu melakukan perbaikan-perbaikan untuk memenuhi harapan pengguna layanan.

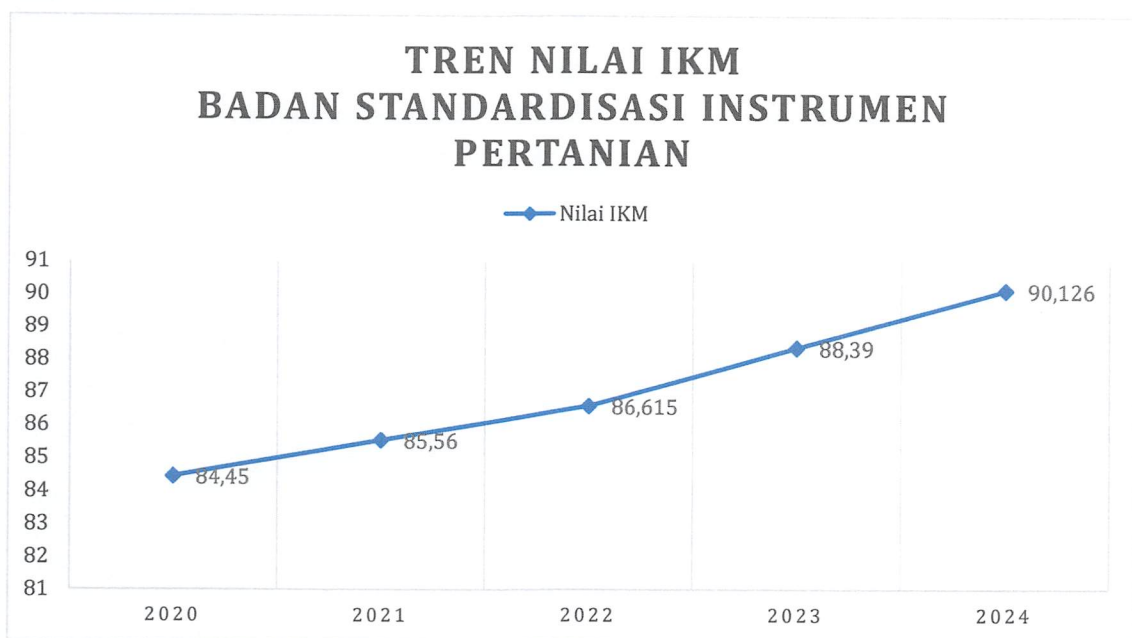
Secara umum, rencana tindak lanjut perbaikan indeks kepuasan masyarakat telah ditetapkan oleh masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Namun, rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan oleh Badan Standardisasi Instrumen Pertanian adalah sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan
1	Waktu Penyelesaian	1. Pelaksanaan inovasi dalam pemberian layanan (linktree, gform, dsb) maupun pengembangan aplikasi pelayanan berbasis website/android. 2. Evaluasi pelaksanaan SOP Pelayanan	Januari – Desember 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan
		3. Peningkatan kemampuan petugas layanan melalui pelatihan 4. Pemberian informasi kepada pengguna layanan bahwa waktu penyelesaian yang telah disebutkan dihitung berdasarkan hari kerja.	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Penyusunan konten layanan lingkup BSIP melalui media sosial dan website 2. Penyusunan serta evaluasi SOP layanan 3. Pelaksanaan kegiatan koordinasi/pembahasan untuk penyempurnaan mekanisme pelayanan	Januari – Desember 2025
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Sosialisasi 9 (Sembilan) unsur SKM dan pengembangan kompetensi teknis dan non teknis pelaksana layanan. 2. Melaksanakan Forum Komunikasi Publik (FKP) atau <i>public hearing</i> . 3. Penyebarluasan informasi kepada pengguna layanan terkait spesifikasi layanan.	Januari – Desember 2025

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima Badan Standardisasi Instrumen Pertanian dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik setiap tahun di Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.

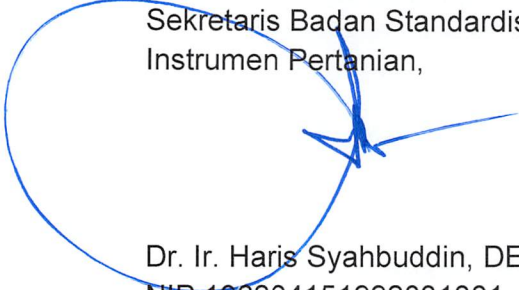
BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian melalui 63 unit penyelenggara pelayanan publik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelaksanaan pelayanan publik yang sangat baik, dengan nilai 90,13 serta adanya konsistensi kenaikan nilai IKM pada lima tahun terakhir
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, system, mekanisme dan prosedur layanan, serta produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yakni Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Biaya/tarif serta unsur Sarana dan Prasarana.

Jakarta, Desember 2024
Sekretaris Badan Standardisasi
Instrumen Pertanian,



Dr. Ir. Haris Syahbuddin, DEA
NIP 196804151992031001

LAMPIRAN

1. Rincian Hasil SKM

No	UPP	Respon den	Nilai Survei	Nilai IKM	Kategori IKM	Unsur Pelayanan									Area Perhatian
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Balai Informasi Standar Instrumen Pertanian	324	3,35	83,792	Baik	3,32	3,32	3,33	3,32	3,40	3,39	3,46	3,31	3,33	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
2	Pusat Standardisasi Instrumen Tanaman Pangan	193	3,74	93,431	Sangat Baik	3,67	3,68	3,67	4,00	3,61	3,71	3,74	3,93	3,65	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Kacang	712	3,95	98,736	Sangat Baik	3,98	3,91	3,94	3,95	3,93	3,96	3,98	3,95	3,96	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sereal	225	3,68	91,889	Sangat Baik	3,67	3,67	3,65	3,65	3,64	3,69	3,80	3,62	3,72	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
5	Loka Pengujian Standar Instrumen Tanaman Aneka Umbi	161	3,58	89,611	Sangat Baik	3,49	3,41	3,76	3,80	3,53	3,55	3,64	3,67	3,44	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
6	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Padi	865	3,64	91,111	Sangat Baik	3,72	3,62	3,61	3,69	3,61	3,64	3,68	3,62	3,63	Waktu Penyelesaian; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
7	Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura	116	3,67	91,819	Sangat Baik	3,53	3,52	3,52	4,00	3,50	3,59	3,72	3,73	3,96	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	UPP	Respon den	Nilai Survei	Nilai IKM	Kategori IKM	Unsur Pelayanan									Area Perhatian
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
8	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Sayuran	834	3,61	90,264	Sangat Baik	3,56	3,61	3,52	3,50	3,50	3,62	3,70	3,95	3,56	Biaya/Tarif
9	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Buah Tropika	318	3,57	89,361	Sangat Baik	3,50	3,54	3,53	3,56	3,60	3,61	3,63	3,62	3,61	Persyaratan
10	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Hias	115	3,66	91,622	Sangat Baik	3,67	3,65	3,71	3,73	3,68	3,63	3,67	3,63	3,64	Kompetensi Pelaksana
11	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika	1019	3,50	87,440	Baik	3,42	3,46	3,50	3,40	3,50	3,38	3,50	3,87	3,46	Kompetensi Pelaksana
12	Pusat Standardisasi Instrumen Perkebunan	323	3,70	92,389	Sangat Baik	3,69	3,62	3,59	3,86	3,60	3,72	3,72	3,86	3,62	Waktu Penyelesaian
13	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Rempah, Obat, dan Aromatik	446	3,53	88,250	Baik	3,48	3,46	3,42	3,40	3,42	3,53	3,64	3,52	3,93	Biaya/Tarif
14	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Pemanis dan Serat	648	3,52	88,042	Baik	3,35	3,42	3,56	3,51	3,46	3,54	3,56	3,48	3,82	Persyaratan
15	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Palma	39	3,78	94,500	Sangat Baik	3,79	3,76	3,73	3,77	3,77	3,71	3,85	3,96	3,70	Sarana dan Prasarana
16	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar	260	3,62	90,403	Sangat Baik	3,62	3,61	3,50	3,53	3,54	3,65	3,69	3,83	3,60	Waktu Penyelesaian
17	Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan	517	3,66	91,539	Sangat Baik	3,58	3,58	3,67	4,00	3,57	3,54	3,58	3,84	3,59	Kompetensi Pelaksana

No	UPP	Respon den	Nilai Survei	Nilai IKM	Kategori IKM	Unsur Pelayanan									Area Perhatian
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
18	Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak	154	3,64	90,903	Sangat Baik	3,98	3,45	3,42	3,98	3,76	3,48	3,46	3,63	3,59	Waktu Penyelesaian
19	Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Besar	165	3,52	88,024	Baik	3,48	3,43	3,43	3,45	3,50	3,53	3,66	3,83	3,39	Sarana dan Prasarana
20	Loka Pengujian Standar Instrumen Ruminansia Kecil	533	3,52	88,032	Baik	3,50	3,40	3,41	3,64	3,48	3,39	3,53	3,43	3,93	Kompetensi Pelaksana
21	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner	330	3,53	88,153	Baik	3,42	3,37	3,53	3,47	3,42	3,54	3,61	3,88	3,51	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
22	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian	173	3,64	90,986	Sangat Baik	3,53	3,46	3,52	3,72	3,53	3,64	3,77	3,87	3,75	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
23	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian	622	3,81	95,167	Sangat Baik	3,76	3,69	3,73	3,87	3,77	3,84	3,84	3,93	3,85	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
24	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian	314	3,64	90,950	Sangat Baik	3,61	3,56	3,55	3,78	3,52	3,56	3,63	4,00	3,52	Sarana dan Prasarana
25	Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Sumber Daya Lahan Pertanian	1301	3,44	86,028	Baik	3,38	3,35	3,31	3,59	3,50	3,38	3,38	3,35	3,76	Waktu Penyelesaian
26	Balai Pengujian Standar Instrumen Pertanian Lahan Rawa	493	3,47	86,625	Baik	3,30	3,59	3,32	3,49	3,43	3,33	3,52	3,36	3,87	Persyaratan
27	Balai Pengujian Standar Instrumen Tanah dan Pupuk	2144	3,44	86,069	Baik	3,39	3,42	3,52	3,43	3,47	3,31	3,42	3,77	3,28	Sarana dan Prasarana

No	UPP	Respon den	Nilai Survei	Nilai IKM	Kategori IKM	Unsur Pelayanan									Area Perhatian
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
28	Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian	259	3,50	87,569	Baik	3,29	3,59	3,42	3,78	3,40	3,37	3,50	3,81	3,39	Persyaratan
29	Balai Pengujian Standar Instrumen Lingkungan Pertanian	538	3,47	86,625	Baik	3,35	3,43	3,33	3,43	3,45	3,42	3,61	3,47	3,71	Waktu Penyelesaian
30	Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian	786	3,61	90,333	Sangat Baik	3,67	3,56	3,54	3,72	3,61	3,59	3,62	3,63	3,60	Waktu Penyelesaian
31	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Aceh	70	3,56	89,042	Sangat Baik	3,59	3,52	3,55	3,56	3,47	3,63	3,61	3,58	3,56	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
32	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Utara	362	3,69	92,181	Sangat Baik	3,65	3,67	3,66	3,53	3,68	3,74	3,84	3,70	3,74	Biaya/Tarif
33	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Barat	42	3,63	90,681	Sangat Baik	3,53	3,67	3,74	3,76	3,60	3,71	3,65	3,67	3,34	Sarana dan Prasarana
34	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bengkulu	198	3,52	87,972	Baik	3,52	3,39	3,45	3,58	3,55	3,46	3,53	3,49	3,72	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
35	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau	262	3,53	88,167	Baik	3,41	3,52	3,27	3,66	3,40	3,53	3,63	3,51	3,84	Waktu Penyelesaian
36	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jambi	263	3,57	89,264	Sangat Baik	3,45	3,58	3,40	3,72	3,54	3,55	3,49	3,86	3,57	Waktu Penyelesaian
37	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sumatera Selatan	142	3,45	86,167	Baik	3,30	3,34	3,52	3,50	3,52	3,49	3,45	3,39	3,51	Persyaratan
38	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Lampung	190	3,72	92,972	Sangat Baik	3,80	3,77	3,81	3,90	3,89	3,62	3,58	3,62	3,49	Sarana dan Prasarana

No	UPP	Respon den	Nilai Survei	Nilai IKM	Kategori IKM	Unsur Pelayanan									Area Perhatian
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
39	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Barat	139	3,62	90,375	Sangat Baik	3,50	3,55	3,53	3,75	3,54	3,60	3,65	3,46	3,96	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
40	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian DKI Jakarta	342	3,52	87,889	Baik	3,46	3,39	3,26	3,84	3,33	3,52	3,56	3,51	3,77	Waktu Penyelesaian
41	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Tengah	305	3,39	84,806	Baik	3,51	3,18	3,13	3,44	3,21	3,34	3,40	3,70	3,62	Waktu Penyelesaian
42	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian DI Yogyakarta	220	3,44	85,944	Baik	3,66	3,28	3,31	3,32	3,33	3,35	3,34	3,94	3,41	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
43	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Jawa Timur	327	3,36	84,042	Baik	3,21	3,28	3,34	3,31	3,47	3,57	3,39	3,34	3,35	Persyaratan
44	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Bali	183	3,62	90,403	Sangat Baik	3,53	3,53	3,69	4,00	3,40	3,64	3,76	3,53	3,47	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
45	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat	428	3,66	91,583	Sangat Baik	3,68	3,67	3,69	3,99	3,68	3,64	3,76	3,66	3,20	Sarana dan Prasarana
46	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Timur	147	3,76	94,097	Sangat Baik	3,76	3,76	3,67	3,78	3,74	3,77	3,73	3,93	3,74	Waktu Penyelesaian
47	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Utara	82	3,46	86,389	Baik	3,24	3,35	3,33	3,71	3,46	3,41	3,39	3,37	3,84	Persyaratan
48	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Tengah	356	3,63	90,625	Sangat Baik	3,51	3,46	3,45	3,75	3,54	3,57	3,68	3,98	3,69	Waktu Penyelesaian

No	UPP	Respon den	Nilai Survei	Nilai IKM	Kategori IKM	Unsur Pelayanan									Area Perhatian
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
49	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan	112	3,73	93,158	Sangat Baik	3,51	3,63	3,69	3,74	3,59	3,71	3,89	3,86	3,92	Persyaratan
50	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Tenggara	315	3,54	88,472	Sangat Baik	3,35	3,43	3,48	3,58	3,43	3,49	3,59	3,63	3,87	Persyaratan
51	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah	230	3,64	90,944	Sangat Baik	3,69	3,49	3,41	3,72	3,51	3,72	3,74	3,82	3,64	Waktu Penyelesaian
52	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Barat	61	3,78	94,542	Sangat Baik	3,95	3,75	3,67	3,63	3,74	3,79	3,75	3,92	3,84	Biaya/Tarif
53	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Timur	78	3,68	91,889	Sangat Baik	3,83	3,83	3,67	3,50	3,66	3,67	3,67	3,67	3,58	Biaya/Tarif
54	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Selatan	102	3,48	86,942	Baik	3,31	3,50	3,30	3,82	3,41	3,44	3,38	3,28	3,86	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
55	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku	100	3,68	92,111	Sangat Baik	3,82	3,50	3,30	3,90	3,50	3,62	3,92	3,70	3,90	Waktu Penyelesaian
56	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua	277	3,78	94,431	Sangat Baik	3,73	3,84	3,65	3,96	3,72	3,74	3,75	3,72	3,90	Waktu Penyelesaian
57	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Banten	261	3,72	92,958	Sangat Baik	3,58	3,56	3,94	3,68	3,49	3,79	3,75	3,95	3,73	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
58	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Bangka Belitung	123	3,70	92,375	Sangat Baik	3,49	3,56	3,50	3,91	3,58	3,74	3,80	3,92	3,76	Persyaratan

No	UPP	Respon den	Nilai Survei	Nilai IKM	Kategori IKM	Unsur Pelayanan									Area Perhatian
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
59	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Gorontalo	102	3,77	94,306	Sangat Baik	3,79	3,78	3,52	3,89	3,70	3,98	3,74	3,89	3,66	Waktu Penyelesaian
60	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Maluku Utara	147	3,77	94,167	Sangat Baik	3,79	3,67	3,65	4,00	3,70	3,81	3,75	3,89	3,64	Sarana dan Prasarana
61	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Papua Barat	76	3,61	90,161	Sangat Baik	3,46	3,78	3,62	3,70	3,51	3,57	3,60	3,81	3,40	Sarana dan Prasarana
62	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Sulawesi Barat	102	3,51	87,642	Baik	3,43	3,40	3,51	3,59	3,41	3,43	3,57	3,82	3,40	Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Sarana dan Prasarana
63	Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kepulauan Riau	123	3,66	91,556	Sangat Baik	3,58	3,38	3,48	3,90	3,49	3,63	3,80	3,82	3,91	Sistem, Mekanisme dan Prosedur