

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA  
TAHUN 2017**

**A. PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan public oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Balitsereal sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian yang melaksanakan pelayanan konsultasi dan pengawalan pengembangan komoditas jagung, sorgum dan gandum serta melaksanakan bimbingan teknis teknologi budidaya, pasca panen dan layanan perpustakaan.

**2. Maksud dan Tujuan**

Pengukuran IKM mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

**3. Manfaat Pengukuran IKM**

1. Tersedianya informasi mengenai kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Balitsereal
2. Tersedianya informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balitsereal dan dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Balitsereal.
3. Memberikan persaingan positif dan memacu motivasi dalam peningkatan pelayanan publik.

#### 4. Metode IKM

IKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dituangkan dalam kuesioner dan dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

#### 5. Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Penelitian Tanaman Serealia dituangkan pada Tabel Berikut :

**Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Balai Penelitian Tanaman Serealia  
Periode Juli-Desember 2017**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks pelayanan
1	Prosedur pelayanan	3,47	0,25
2	Persyaratan pelayanan	3,29	0,23
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	3,25	0,23
4	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,11	0,22
5	Tanggung Jawab pelaksana pelayanan	3,16	0,22
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,41	0,24
7	Kecepatan Pelayanan	3,22	0,23
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,29	0,23
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,41	0,24
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,24	0,23
11	Kepastian biaya pelayanan	3,41	0,24
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,29	0,23
13	Kenyaman lingkungan	3,33	0,24
14	Keamanan pelayanan	3,29	0,23
	<b>Jumlah Indeks pelayanan</b>		<b>3,28</b>

a. Nilai IKM setelah dikonversi = 81,94

b. Mutu Pelayanan = A

c. Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Serealia Sangat Baik.

Keterangan :

Nilai IKM : Jumlah NRR Tertimbang x 25

Interval Nilai IKM Pelayanan

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

### Analisa :

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan 81,94 yang termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (81,26-100)**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balitsereal telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa karena pelayanan dinilai mudah, cepat dan adil.

Berdasarkan kepada unsur pelayanan yang dinilai, nilai terbesar diperoleh untuk unsur **Prosedur Pelayanan** dengan nilai **3,47** yang menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan dapat mempermudah dan telah sesuai dengan keinginan pengguna jasa.

Unsur pelayanan tertinggi berikutnya adalah unsur **Kemampuan pelaksana Layanan, Kesopanan dan Keramahan Pelaksana, dan Kepastian Biaya Pelayanan** dengan nilai **3,41** yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan memiliki keramahan serta kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Nilai terendah diperoleh untuk unsur pelayanan **Kedisiplinan Pelaksana Layanan** dengan nilai **3,11**. Hal ini menunjukkan bahwa Pelaksana Layanan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan.

### Tindak Lanjut :

- Mempertahankan dan meningkatkan kualitas dan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa
- Meningkatkan fasilitas di ruang tunggu agar dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa
- Meningkatkan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.

**HASIL ANALISIS PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA**  
**PERIODE JANUARI S.D JUNI 2017**

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks pelayanan</b>
1	Prosedur pelayanan	3,38	0,24
2	Persyaratan pelayanan	3,21	0,23
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	3,22	0,23
4	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,14	0,22
5	Tanggung Jawab pelaksana pelayanan	3,27	0,25
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,38	0,24
7	Kecepatan Pelayanan	3,19	0,23
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,22	0,23
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,34	0,24
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,21	0,23
11	Kepastian biaya pelayanan	3,23	0,23
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,18	0,23
13	Kenyaman lingkungan	3,36	0,24
14	Keamanan pelayanan	3,29	0,23
	<b>Jumlah Indeks pelayanan</b>		<b>3,24</b>

Nilai IKM setelah dikonversi = 80,97

Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Serealia Baik.