

# LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

## BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR

PERIODE JANUARI S.D JUNI 2015

### A. PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur menilai tingkat mutu pelayanan.

Balitri sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian yang melaksanakan pelayanan konsultasi pengembangan komoditas karet, kopi, kakao, dan teh, bimbingan teknis teknologi budidaya dan pasca panen komoditas karet, kopi, kakao, dan teh serta layanan perpustakaan.

#### 2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dalam pengukuran IKM yaitu untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan Balitri secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Dan bagi masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

#### 3. Manfaat Pengukuran IKM

- a. Tersedianya informasi mengenai kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balitri secara periodik.
- b. Tersedianya informasi tentang kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat menjadi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.
- c. Dapat memacu motivasi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik

#### 4. Metode IKM

IKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

### B. INSTRUMEN IKM

#### 1. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuran IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan yang terdiri dari 14 unsur yaitu :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan pelaksana pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan pelaksana pelayanan, yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku'

- e. Tanggung jawab pelaksana pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan pelaksana pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/ menyelesaikan pelayan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan pelaksana, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya;
- k. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- l. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- m. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan.

**2. Penilaian Unsur Pelayanan**

Penilaian persepsi terhadap unsur prosedur pelayanan :

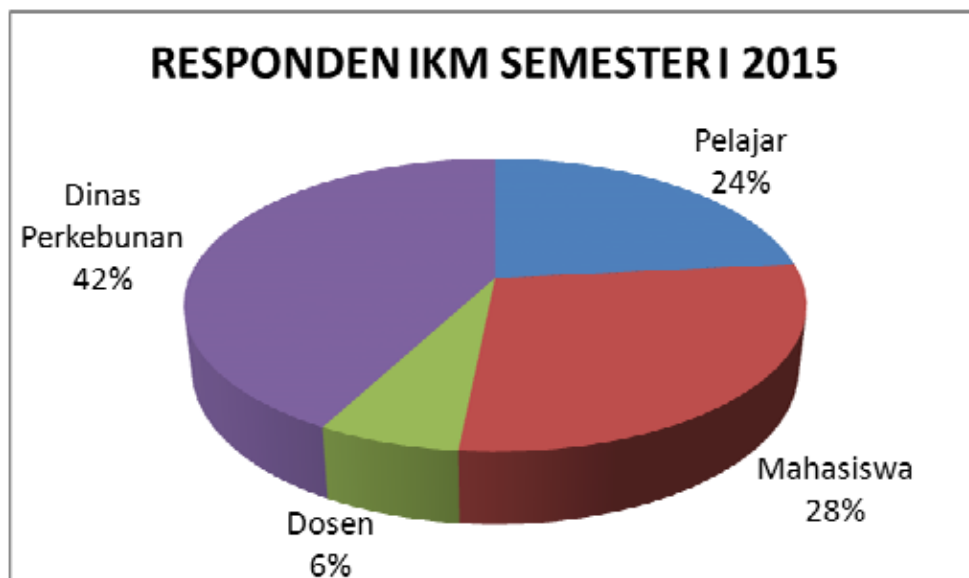
- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- c. Diberi nilai 3 (mudah)
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

**3. Responden**

Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Balittri pada periode semester I tahun 2015 yaitu sebanyak 65 orang yang terdiri dari pelajar, mahasiswa, dosen dan dinas perkebunan.

Tabel 1. Responden Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Januari - Juni 2015

RESPONDEN	JUMLAH
Pelajar	15
Mahasiswa	18
Dosen	4
Dinas Perkebunan	27
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>



## C. ANALISIS DATA IKM

### 1. Metode Pengolahan Data IKM

- Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yaitu jumlah bobot dibagi jumlah unsur atau  $1: 14 = 0,071$ .
- Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus total dari nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikalikan nilai penimbang (0,071).
- Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus IKM Balitri x 25.
- Tabel 1. Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP.

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

### 2. Analisis Data IKM

Tabel 2. Indek per unsur pelayanan periode Januari – Juni 2015

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indek pelayanan
1	Prosedur pelayanan	3,60	0,26
2	Persyaratan pelayanan	3,57	0,25
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	3,71	0,26
4	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,72	0,26
5	Tanggung Jawab pelaksana pelayanan	3,57	0,25
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,43	0,24
7	Kecepatan Pelayanan	3,71	0,26
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,68	0,26
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,69	0,26
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,48	0,25
11	Kepastian biaya pelayanan	3,60	0,26
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,43	0,24
13	Kenyaman lingkungan	3,55	0,25
14	Keamanan pelayanan	3,48	0,25
	<b>Jumlah Indek pelayanan</b>		<b>3,57</b>

Dengan demikian nilai indek hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi =  
= Nilai Indek x Nilai dasar  
=  $3,57 \times 25$   
= 89,13
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja pelayanan Sangat Baik

## D. PENUTUP

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik, peningkatan dan pembinaannya diprioritaskan pada unsur pelayanan yang paling rendah dan selanjutnya ditindaklanjuti sedangkan nilai mutu pelayanan publik cukup tinggi agar tetap dipertahankan.

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BALAI PENELITIAN TANAMAN INDUSTRI DAN PENYEGAR**  
**PERIODE JULI S.D DESEMBER 2015**

**A. PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur menilai tingkat mutu pelayanan.

Balitri sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian yang melaksanakan pelayanan konsultasi pengembangan komoditas karet, kopi, kakao, dan teh, bimbingan teknis teknologi budidaya dan pasca panen komoditas karet, kopi, kakao, dan teh serta layanan perpustakaan.

**2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dalam pengukuran IKM yaitu untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan Balitri secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Dan bagi masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar.

**3. Manfaat Pengukuran IKM**

- a. Tersedianya informasi mengenai kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balitri secara periodik.
- b. Tersedianya informasi tentang kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat menjadi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.
- c. Dapat memacu motivasi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik

**4. Metode IKM**

IKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

**B. INSTRUMEN IKM**

**1. Unsur Pelayanan**

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuran IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan yang terdiri dari 14 unsur yaitu :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan pelaksana pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan pelaksana pelayanan, yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku'

- e. Tanggung jawab pelaksana pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan pelaksana pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/ menyelesaikan pelayan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan pelaksana, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya;
- k. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- l. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- m. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan.

**2. Penilaian Unsur Pelayanan**

Penilaian persepsi terhadap unsur prosedur pelayanan :

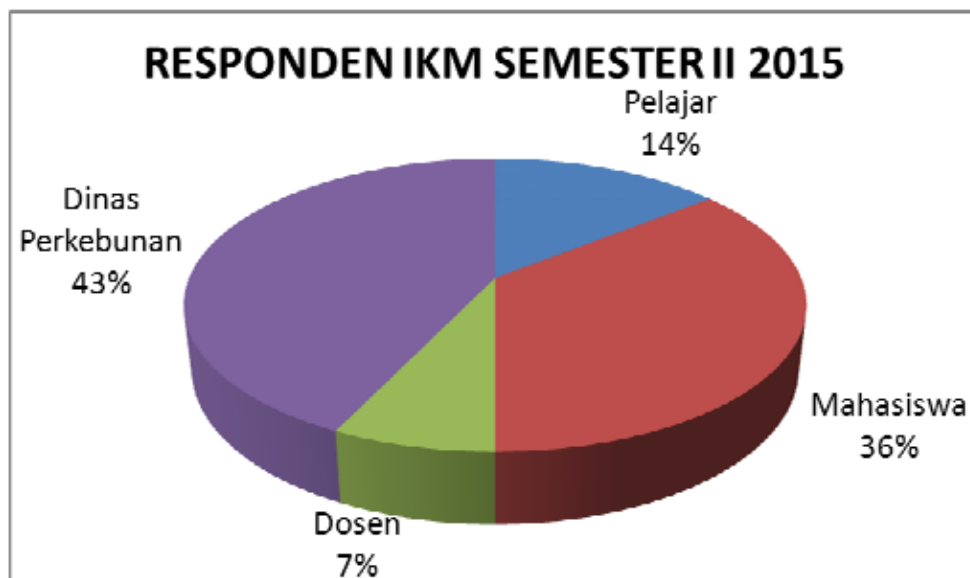
- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)
- c. Diberi nilai 3 (mudah)
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

**3. Responden**

Responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Balittri pada periode semester II tahun 2015 yaitu sebanyak 70 orang yang terdiri dari pelajar, mahasiswa, dosen dan dinas perkebunan.

Tabel 1. Responden Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Juli - Desember 2015

RESPONDEN	JUMLAH
Pelajar	10
Mahasiswa	25
Dosen	5
Dinas Perkebunan	30
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>



## C. ANALISIS DATA IKM

### 1. Metode Pengolahan Data IKM

- Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yaitu jumlah bobot dibagi jumlah unsur atau  $1: 14 = 0,071$ .
- Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus total dari nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikalikan nilai penimbang (0,071).
- Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus IKM Balittri x 25.
- Tabel 1. Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP.

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

### 2. Analisis Data IKM

Tabel 2. Indek per unsur pelayanan periode Januari – Juni 2015

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indek pelayanan
1	Prosedur pelayanan	3,60	0,26
2	Persyaratan pelayanan	3,57	0,25
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	3,71	0,26
4	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,72	0,26
5	Tanggung Jawab pelaksana pelayanan	3,57	0,25
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,43	0,24
7	Kecepatan Pelayanan	3,71	0,26
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,68	0,26
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,69	0,26
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,48	0,25
11	Kepastian biaya pelayanan	3,60	0,26
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,43	0,24
13	Kenyaman lingkungan	3,55	0,25
14	Keamanan pelayanan	3,48	0,25
	<b>Jumlah Indek pelayanan</b>		<b>3,57</b>

Dengan demikian nilai indek hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi =  
= Nilai Indek x Nilai dasar  
=  $3,57 \times 25$   
= 89,13
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja pelayanan Sangat Baik

## D. PENUTUP

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik, peningkatan dan pembinaannya diprioritaskan pada unsur pelayanan yang paling rendah dan selanjutnya ditindaklanjuti sedangkan nilai mutu pelayanan publik cukup tinggi agar tetap dipertahankan.