

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA (BALITSEREAL)  
PERIODE JANUARI-JUNI TAHUN 2019**

**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 Januari-Juni 2018**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks pelayanan
1	Persyaratan	3,57	89,32
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,61	90,23
3	Waktu Penyelesaian	3,38	84,55
4	Biaya/tariff	3,92	97,95
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,55	88,86
6	Kompetensi pelaksana	3,70	92,50
7	Perilaku pelaksana	3,73	93,18
8	Sarana dan prasarana	3,73	93,18
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,46	86,59
	<b>Jumlah Indeks pelayanan</b>		<b>90,71</b>

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = 90,71
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Serealia Sangat Baik.

Keterangan :

Nilai IKM : Jumlah NRR Tertimbang x 25 : 3,63 X 25 : 90,71

Interval Nilai IKM Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja UKPP
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100	A	Sangat Baik

### **Analisa :**

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **90,71** 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 ramah dan sopan.

Berdasarkan kepada unsur pelayanan yang dinilai, nilai terbesar diperoleh untuk unsur **Biaya/tarif** dengan nilai **3,92** yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balitsereal kepada pengguna jasa tidak membebani karena tidak dipungut biaya (gratis).

Unsur pelayanan tertinggi berikutnya adalah unsur **Perilaku pelaksana, serta prasarana dan prasarana**, dengan nilai **3,73** yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai sopan dan sangat ramah serta memiliki perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Sarana dan prasarana yang dimiliki dinilai memadai untuk pengguna jasa, dimana tersedia auditorium serta ruang lobi yang menarik, dan mushallah.

Nilai terendah diperoleh untuk unsur pelayanan **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** dengan nilai **3,46**. Balitsereal telah memiliki penanganan pengaduan pengguna layanan namun belum dikelola dengan baik.

### **Tindak Lanjut :**

- Mempertahankan dan meningkatkan kualitas, kemampuan serta keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
- Mempertahankan dan meningkatkan fasilitas di ruang tunggu, maupun lokasi kunjungan lainnya agar dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa.
- Mengelola dengan baik penanganan pengaduan pengguna layanan.