

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA (BALITSEREAL)
PERIODE JULI-DESEMBER 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 Juli-Desember 2019**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	91
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	88
3	Waktu Penyelesaian	89
4	Biaya/tariff	96
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	89
6	Kompetensi pelaksana	92
7	Perilaku pelaksana	92
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91
9	Sarana dan prasarana	93
	Jumlah Indeks pelayanan	91,1

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = 91,1
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Serealia Sangat Baik.

Analisa :

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **91,1** 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 **indeks pelayanan** 96 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balitsereal kepada pengguna jasa tidak membebani Pengunjung karena tidak dipungut biaya (gratis).

Unsur pelayanan tertinggi berikutnya adalah unsur **Sarana dan prasarana**, dengan nilai indeks pelayanan 93 yang menunjukkan bahwa Sarana dan prasarana yang dimiliki Balitsereal dinilai memadai untuk pengguna jasa, dimana tersedia auditorium serta ruang lobi dan galeri yang menarik, serta mushallah.

Nilai terendah diperoleh untuk unsur pelayanan **Sistem, mekanisme dan prosedur** dengan nilai indeks pelayanan 88, hal ini menunjukkan sistem, mekanisme dan prosedur yang diterapkan Balitsereal masing dianggap tidak memudahkan pengguna layanan.

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.
- Memperbaiki sitem, mekanisme dan proedur yang diterapkan kepada pengguna layanan.