

LAPORAN AKHIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Oleh:

Ir. Lukas Kia Gega, Msi

KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT

Jl. Timor Raya Km.32, Naibonat, Kupang

Telp/Fax: 0380-833766/829537

e-mail: bptp-ntt@litbang.deptan.go.id

2 0 1 7

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BPTP NTT BULAN JULI – DESEMBER 2017

A. Pendahuluan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Litbang Pertanian dilakukan setiap semester. Hal ini dilakukan dalam rangka melakukan perbaikan-perbaikan yang dipandang perlu untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang pada akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survey.

Kalau dilihat dari hasil survey yang dilakukan setiap semester, terdapat sedikit peningkatan dari tahun ketahun. Namun peningkatan ini belum terlalu signifikan, karena upaya peningkatan pelayanan terutama dari segi kelengkapan fasilitas pendukung seperti tampilan-tampilan masih sangat kurang. Hal ini tidak lain disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan tersebut.

Tahun-tahun kedepan diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan. Sehingga lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat walaupun dalam keadaan pendanaan yang minimal.

B. Tahapan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1. Persiapan

Tahapan persiapan kegiatan survey dilakukan penetapan waktu pelaksanaan, persiapan bahan-bahan yang diperlukan dan penetapan jumlah responden yang akan disurvey.

a. Penetapan waktu pelaksanaan survey

Waktu pelaksanaan survey dimulai dari bulan Juli - Des 2017 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Juli – Des 2017
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	1 – 18 Juli 2017

3	Pengolahan Data	10 – 15 Nop 2017
4	Penyusunan dan Pelaporan	15 – 24 Juli 2017

b. Persiapan bahan dan alat pendukung survey

Dalam rangka pelaksanaan survey perlu dipersiapkan bahan-bahan yang diperlukan sesuai kebutuhan, antara lain format kuesioner, format pengumpulan data dan lain-lain yang dianggap perlu.

c. Penetapan jumlah responden, lokasi dan tehnik pelaksanaan survey

Untuk akurasi hasil yang didapatkan, jumlah responden yang disurvei sebanyak 45 orang responden. jumlah tersebut sesuai dengan dasar “ (Jumlah Unsur + 1) x 3 atau (14 +1) x 3 = 45 Responden. Responden dipilih secara acak dari pengunjung yang mengunjungi BPTP.

Lokasi pengumpulan data melalui survey, dilaksanakan diBPTP .Jumlah responden, lokasi dan teknik pelaksanaan telah dilaksanakan sesuai perencanaan.

3. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 14 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = 1 = 0,071$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai IKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsure yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

b. Perangkat Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan software yang sudah ada

C. HASIL SURVEY

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan jumlah nilai sebagai berikut :

PENGOLAHAN DATA IKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK : BPTP NTT

ALAMAT : Jl. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang

Tlp / Fax :03808551155

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
7	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3
8	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4

35	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
36	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
37	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
38	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
39	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
41	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
42	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
43	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
45	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
Jml Nilai Per Unsur	137	152	159	157	154	154	150	156	175	153	157	163	158	165	
NRR per unsur = Jml nilai perunsur : Jml kuisisioner yang terisi	3,04	3,38	3,53	3,49	3,42	3,42	3,33	3,47	3,89	3,40	3,49	3,62	3,51	3,67	
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,071	0,22	0,24	0,25	0,25	0,24	0,24	0,24	0,25	0,28	0,24	0,25	0,26	0,25	0,26	3,48*)
IKM Unit Pelayanan	3,47 x 25 = 86,75														**)

Keterangan :

U1 s/d U14

= Unsur pelayanan

NRR

= Nilai Rata-Rata

IKM

= Index Kepuasan Masyarakat

*)

= Jumlah NRR IKM tertimbang

**)

= IKM Unit Pelayanan X 25

Kupang, Desember 2017



Ir. Amirudin Pohan, Msi
19650706 199303 1 002

Dari data table tersebut setelah diolah menggunakan software yang ada didapatkan nilai seperti di bawah ini :

I K M	3,48
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

D. Kesimpulan

Dari hasil survey yang dilaksanakan pada semester II tahun 2016 menghasilkan nilai sangat baik dalam proses kinerja yang dilaksanakan oleh BPTP NTT. Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada “pelanggan” dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya dibutuhkan adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di BPTP NTT.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan di BPTP NTT dan kami berharap di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

**PENGOLAHAN DATA IKM
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK : BPTP NTT
ALAMAT : Jl. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang
Tlp / Fax :03808551155

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	3	4	3	
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
7	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
8	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	
<i>Jml Nilai Per Unsur</i>	26	26	26	30	28	30	30	26	27	26	24	26	28	25	
<i>NRR per unsur = Jml nilai perunsur : Jml kuisisioner yang terisi</i>	3.25	3.25	3.25	3.75	3.5	3.75	3.75	3.25	3.38	3.25	3	3.25	3.5	3.13	
<i>NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,071</i>	0.23	0.23	0.23	0,25	0.25	0.27	0.27	0.23	0.24	0.23	0.21	0.23	0.25	0.22	3,34*)
<i>IKM Unit Pelayanan</i>	3,34 x 25 = 83,5													**)	

Keterangan :

U1 s/d U14

= Unsur pelayanan

Kupang, November 2017

Penanggungjawab,

NRR = Nilai Rata-Rata
IKM = Index Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit Pelayanan X 25
NRR = Nilai Rata-Rata
IKM = Index Kepuasan Masyarakat

Kepala BDTD NTT


Dr. ir. Syamsuddin, M.Sc
NIP. 19670514 199703 1 002