

LAPORAN SEMESTER SATU
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



Oleh:

Dr. Ir. Tony Basuki, M.Si.

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 8

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BPTP NTT BULAN JANUARI – JUNI 2018

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 mendorong 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 Januari - Juni 2018 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari – Juni 2018
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	13 Februari s/d 15 Juni 2018

3	Pengolahan Data	20 – 25 Juni 2018
4	Penyusunan dan Pelaporan	28 -30 Juni 2018

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 Balitbangtan 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	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3
2	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3
5	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
9	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
10	4	3	3	4	2	4	4	1	2	4	4	4	3	2
11	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3
12	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
13	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3

14	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
17	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
18	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
24	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
37	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
39	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
40	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4

41	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
42	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
43	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	2	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	2	
<i>Jml Nilai Per Unsur</i>	154	150	153	166	169	164	159	137	148	153	154	161	157	148	
<i>NRR per unsur = Jml nilai perunsur : Jml kuisisioner yang terisi</i>	3.42	3.3	3.4	3.69	3.76	3.6	3.53	3.04	3.29	3.4	3.42	3.58	3.49	3.29	
<i>NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,071</i>	0.24	0.24	0.24	0.26	0.27	0.26	0.25	0.22	0.23	0.24	0.24	0.25	0.25	0.23	3.4
<i>IKM Unit Pelayanan</i>	85														**)

Keterangan :

U1 s/d U14 = Unsur pelayanan

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

Kupang, 30 Juni 2018

Penanggungjawab,

An. Kepala BPTP NTT
Kepala KSPP,

Dr. Ir. Tony Basuki, M.Si.

NIP. 19660607 199403 1 004

1. Hasil survey menunjukkan rata rata tertinggi yaitu U5 (Bagaimana pemahaman Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan) dan Rata-Rata terendah adalah U8 (Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?)
2. Tanggapan adalah untuk U5 : Akan dipertahankan dan ditingkatkan pemahanan tentang keadilan untuk

mendapatkan pelayanan yang didapatkan oleh responden dan pengunjung, kemudian untuk U8 akan dievaluasi ulang dan ditingkatkan serta melaksanakan lebih baik lagi pelayanan di unit ini)

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

I K M	3,4
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

D. Kesimpulan

Dari hasil survey yang dilaksanakan pada semester I tahun 2018 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.

Kupang, 30 Juni 2018

Penanggung jawab

An. Kepala BPTP NTT
Kepala KSPP,

Dr. Ir. Tony Basuki, M.Si.
NIP. 19660607 199403 1 004

Kupang, 30 Juni 2018

Penanggungjawab,
An. Kepala BPTP NTT
Kepala KSPP,

Dr. Ir. Tony Basuki, M.Si.
NIP. 19660607 199403 1 004

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 Balitbangtan NTT
ALAMAT : Jl. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang
Tlp / Fax : 03808551155

<i>NOMOR URUT RESPONDEN</i>	<i>NILAI PER UNSUR PELAYANAN</i>
-----------------------------	----------------------------------

25	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
26															
27															
28															
29															
30															
31															
32															
33															
34															
35															
36															
37															
38															
39															
40															
41															
42															
43															
44															
45															
Jml Nilai Per Unsur	95	80	82	88	91	85	84	70	78	79	79	84	81	76	
NRR per unsur = Jml nilai perunsur : Jml kuisisioner yang terisi	3.80	3.2	3.3	3.52	3.64	3.4	3.36	2.8	3.12	3.16	3.16	3.36	3.24	3.04	
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,071	0.27	0.23	0.23	0.25	0.26	0.24	0.24	0.20	0.22	0.22	0.22	0.24	0.23	0.22	3.3
IKM Unit Pelayanan	81.79 **)														

3. Hasil survey menunjukkan rata rata tertinggi yaitu U1 (Bagaimana pemahaman Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini) dan Rata-Rata terendah adalah U8 (Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?)
4. Tanggapan adalah untuk U1 : Akan dipertahankan dan ditingkatkan pemahanan tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang didapatkan oleh responden dan pengunjung, kemudian untuk U8 akan dievaluasi ulang dan ditingkatkan serta melaksanakan lebih baik lagi agar pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini)

Keterangan :

U1 s/d U14 = Unsur pelayanan

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

Kupang, 30 Juni 2018

Penanggungjawab,

Kepala BPTP NTT



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

**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

<i>NOMOR URUT RESPONDEN</i>	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	<i>U1</i>	<i>U2</i>	<i>U3</i>	<i>U4</i>	<i>U5</i>	<i>U6</i>	<i>U7</i>	<i>U8</i>	<i>U9</i>	<i>U10</i>	<i>U11</i>	<i>U12</i>	<i>U13</i>	<i>U14</i>

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	
Jml Nilai Per Unsur	26	26	26	30	28	30	30	26	27	26	24	26	28	25	
NRR per unsur = Jml nilai perunsur : Jml kuisisioner yang terisi	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	
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,071	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*)
IKM Unit Pelayanan	3,34 x 25 = 83,5														**)

Keterangan :

U1 s/d U14 = Unsur pelayanan

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

Kupang, November 2017

Penanggungjawab,

Kepala BPTD NTT

Dr. ir. Syamsuddin, M.Sc

NIP. 19670514 199703 1 002

