

LAPORAN SEMESTER DUA
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

2018

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BPTP NTT BULAN Juli-Desember 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 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 Januari - Juni 2018 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Juli – Desember 2018
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	16 juli s/d 15 Desember 2018
3	Pengolahan Data	16 – 20 Desember 2018
4	Penyusunan dan Pelaporan	28 -30 Desember 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 :

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
27	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
35	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
37	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
38	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
39	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
40	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
41	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<i>Jml Nilai Per Unsur</i>	155	165	156	171	168	168	167	155	158	162	165	165	165	163	
<i>NRR per unsur = Jml nilai perunsur : Jml kuisisioner yang terisi</i>	3.4	3.7	3.5	3.8	3.7	3.7	3.7	3.4	3.5	3.6	3.7	3.7	3.7	3.6	
<i>NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,071</i>	0.24	0.26	0.25	0.27	0.27	0.27	0.26	0.24	0.25	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	3.60
<i>IKM Unit Pelayanan</i>	90														**)

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 Desember 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 U4 (Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan) dan Rata-Rata terendah adalah U1 (Bagaimana pemahaman Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini), U8 (Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini?)
2. Tanggapan adalah untuk U4 : Akan dipertahankan dan ditingkatkan pemahanan kesesuaian biaya yang dibayarkan dimana untuk pelayanan yang baik dengan tidak mengeluarkan biaya dalam pelayanan terhadap responden dan pengunjung, kemudian untuk U1 Akan dipertahankan dan ditingkatkan pemahanan tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang didapatkan oleh responden dan pengunjung, kemudian untuk U8 akan menjelaskan

dan memberi pemahaman kepada respondens tentang prosedur pelayanan di unit ini yang lebih mudah dipahami dan dilaksanakan serta membuat inovasi terus dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi di unit ini)

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

I K M	3,60
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

D. Kesimpulan

Dari hasil survey yang dilaksanakan pada semester II 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.

Penanggungjawab,
An. Kepala BPTP NTT
Kepala KSPP,

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

An. Kepala BPTP NTT
Kepala KSPP,

Penanggungjawab,

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

**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>	<i>NILAI PER UNSUR PELAYANAN</i>													
	<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 BDTD NTT

Dr. ir. Syamsuddin, M.Sc

NIP. 19670514 199703 1 002

