

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan, dan juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap Unit Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan.

Survei IKM dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan masing-masing unit pelayanan publik secara berkala, dan mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di lingkungan Balitbangtan serta sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Penyempurnaan pengukuran IKM perlu terus ditingkatkan dengan harapan seluruh UK dan UPT lingkup Balitbangtan dapat melakukan pengukuran IKM setiap tahun secara berkala, yaitu periode 1 bulan Januari s.d. Juni dan periode 2 bulan Juli s.d. Desember. Pengukuran ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang kualitas pelayanan publik bidang pertanian yang bermanfaat bagi pengguna layanan.

Hasil penilaian IKM Balitbangtan periode 1 bulan Januari s.d Juni tahun 2016 memperoleh angka rata-rata indeks 3,18 dengan nilai IKM 79,58 termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik. Hasil rekapitulasi data yang diperoleh dari 5.729 responden yang diterima dari keempat belas unsur yang dinilai terdapat sembilan unsur yang termasuk dalam kategori mutu dan kinerja pelayanan baik yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan keamanan pelayanan. Sementara terdapat lima unsur yang termasuk kategori dan kinerja pelayanan sangat baik yaitu kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan dan keamanan lingkungan. Indeks pelayanan tertinggi 3,36 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas, namun terdapat indeks terendah 3,08 pada unsur kepastian biaya pelayanan merupakan indikator yang perlu mendapatkan perhatian.

Tabel Nilai IKM Balitbangtan periode 1 bulan Januari s.d Juni Tahun 2016

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
U1	Prosedur pelayanan	3,12	0,222	78,088
U2	Persyaratan pelayanan	3,16	0,224	78,934
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,18	0,226	79,613
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,21	0,228	80,368
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,24	0,230	81,030
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,26	0,231	81,471
U7	Kecepatan pelayanan	3,16	0,224	78,901
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,29	0,234	82,259
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,36	0,238	83,969
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,09	0,219	77,260
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,08	0,218	76,903
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,16	0,225	79,123
U13	Kenyamanan lingkungan	3,26	0,231	81,375
U14	Keamanan pelayanan	3,26	0,231	81,480
<b>Rata-rata unsur</b>			<b>3,183</b>	
<b>Nilai IKM</b>		<b>79,58</b>		
<b>Mutu pelayanan</b>		<b>B</b>		
<b>Kinerja unit pelayanan</b>		<b>Baik</b>		

Hasil penilaian IKM Balitbangtan periode 2 bulan Juli s.d Desember tahun 2016 memperoleh angka rata-rata indeks 3,24 dengan nilai IKM 80.01 termasuk kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik. Hasil rekapitulasi data yang diperoleh dari 6.687 responden yang diterima dari keempat belas unsur yang dinilai terdapat tujuh unsur yang termasuk dalam kategori mutu dan kinerja pelayanan Baik yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Sementara terdapat tujuh unsur yang termasuk dalam kategori mutu dan kinerja pelayanan sangat baik yaitu tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan dan keamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan. Indeks pelayanan tertinggi 3,41 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas, namun terdapat indeks terendah 3,19 pada unsur kecepatan pelayanan merupakan indikator yang perlu mendapatkan perhatian.

Tabel Nilai IKM Balitbangtan periode 2 bulan Juli s.d Desember Tahun 2016

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
U1	Prosedur pelayanan	3,20	0,227	80,031
U2	Persyaratan pelayanan	3,21	0,228	80,311
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,25	0,231	81,219
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,23	0,229	80,656
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,29	0,234	82,369
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,29	0,234	82,344
U7	Kecepatan pelayanan	3,19	0,226	79,630
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,32	0,235	82,919
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,41	0,242	85,252
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,22	0,228	80,414
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,25	0,231	81,225
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,21	0,228	80,258
U13	Kenyamanan lingkungan	3,27	0,232	81,713
U14	Keamanan pelayanan	3,30	0,235	82,607
<b>Rata-rata unsur</b>			<b>3,240</b>	
<b>Nilai IKM</b>		<b>81,01</b>		
<b>Mutu pelayanan</b>		<b>B</b>		
<b>Kinerja unit pelayanan</b>		<b>Baik</b>		