

## **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 2015 memperoleh angka rata-rata indeks 3,18 dengan nilai IKM 79,42 termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik. Hasil rekapitulasi data yang diperoleh dari 4.760 responden yang diterima dari keempat belas unsur yang dinilai terdapat sepuluh unsur yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan baik yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Sementara terdapat empat unsur yang termasuk kategori mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan sangat baik yaitu tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan serta kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Indeks pelayanan tertinggi 3,37 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas, namun terdapat indeks terendah 3,10 pada unsur kewajaran biaya pelayanan merupakan indikator yang perlu mendapatkan perhatian.

Tabel Nilai IKM Balitbangtan periode 1 bulan Januari s.d Juni Tahun 2015

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
U1	Prosedur pelayanan	3,115	0,221	77,873
U2	Persyaratan pelayanan	3,166	0,225	79,153
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,203	0,227	80,087
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,186	0,226	79,646
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,252	0,231	81,311
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,270	0,232	81,752
U7	Kecepatan pelayanan	3,132	0,222	78,303
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,293	0,234	82,326
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,366	0,239	84,144
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,101	0,220	77,524
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,113	0,221	77,817
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,145	0,223	78,630
U13	Kenyamanan lingkungan	3,187	0,226	79,680
U14	Keamanan pelayanan	3,213	0,228	80,314
<b>Rata-rata unsur</b>			<b>3,177</b>	
<b>Nilai IKM</b>		<b>79,42</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 2015 memperoleh angka rata-rata indeks 3,201 dengan nilai IKM 80.02 termasuk kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik. Hasil rekapitulasi data yang diperoleh dari 4.760 responden yang diterima dari keempat belas unsur yang dinilai terdapat sebelas unsur yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Sementara terdapat tiga unsur yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan sangat baik yaitu : kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan serta kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Indeks pelayanan tertinggi 3,37 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas, namun terdapat indeks terendah 3,127 pada unsur kecepatan pelayanan merupakan indikator yang perlu mendapatkan perhatian.

Tabel Nilai IKM Balitbangtan periode 2 bulan Juli s.d Desember Tahun 2015

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	NILAI IKM
U1	Prosedur pelayanan	3,171	0,225	79,282
U2	Persyaratan pelayanan	3,202	0,227	80,058
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,212	0,228	80,299
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,222	0,229	80,541
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,242	0,230	81,042
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,291	0,234	82,267
U7	Kecepatan pelayanan	3,127	0,222	78,167
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,327	0,236	83,177
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,373	0,239	84,319
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,131	0,222	78,272
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,156	0,224	78,910
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,135	0,223	78,371
U13	Kenyamanan lingkungan	3,247	0,231	81,183
U14	Keamanan pelayanan	3,248	0,231	81,194
<b>Rata-rata unsur</b>			<b>3,201</b>	
<b>Nilai IKM</b>		<b>80,02</b>		
<b>Mutu pelayanan</b>		<b>B</b>		
<b>Kinerja unit pelayanan</b>		<b>Baik</b>		