



HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI BESAR LITBANG PASCAPANEN PERTANIAN

Periode Januari – Juni 2019



Balitbangtan
Kementan

www.litbang.pertanian.go.id
SCIENCE.INNOVATION.NETWORKS



OUTLINE

1

- Latar Belakang
- Tujuan
- Metode
- Manfaat

2

- Unsur Penilaian
- Responden
- Nilai Persepsi
- Interval IKM
- Mutu Pelayanan

3

- Analisis Data
- Rekomendasi
- Ucapan terima kasih



PENDAHULUAN

Latar belakang

- Pemerintah dan dunia usaha sangat memerlukan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Instansi Pemerintah kepada Masyarakat.
- BB Pascapanen, salah satu UK yang melaksanakan pelayanan berupa layanan pengujian analisa sampel di Laboratorium dan Layanan Informasi Teknologi Pascapanen



TUJUAN

- Tujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Instansi Pemerintah kepada masyarakat

METODE

- Indeks Kepuasan Masyarakat , diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.
- Pengumpulan data dengan kuesioner IKM yang memuat 9 pertanyaan (unsur pelayanan)
- Analisis Data dengan tahapan sesuai panduan.



MANFAAT

- Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat:
- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari unsur dalam pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- Diketahui IKM menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup
- Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan



UNSUR IKM

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang dikembangkan menjadi 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM.



Penilaian unsur pelayanan

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- Nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



RESPONDEN

Responden : Pelanggan Layanan Analisa Uji
Laboratorium & Informasi Teknologi
BB Litbang Pascapanen Pertanian

Periode : Jan – Juni 2019

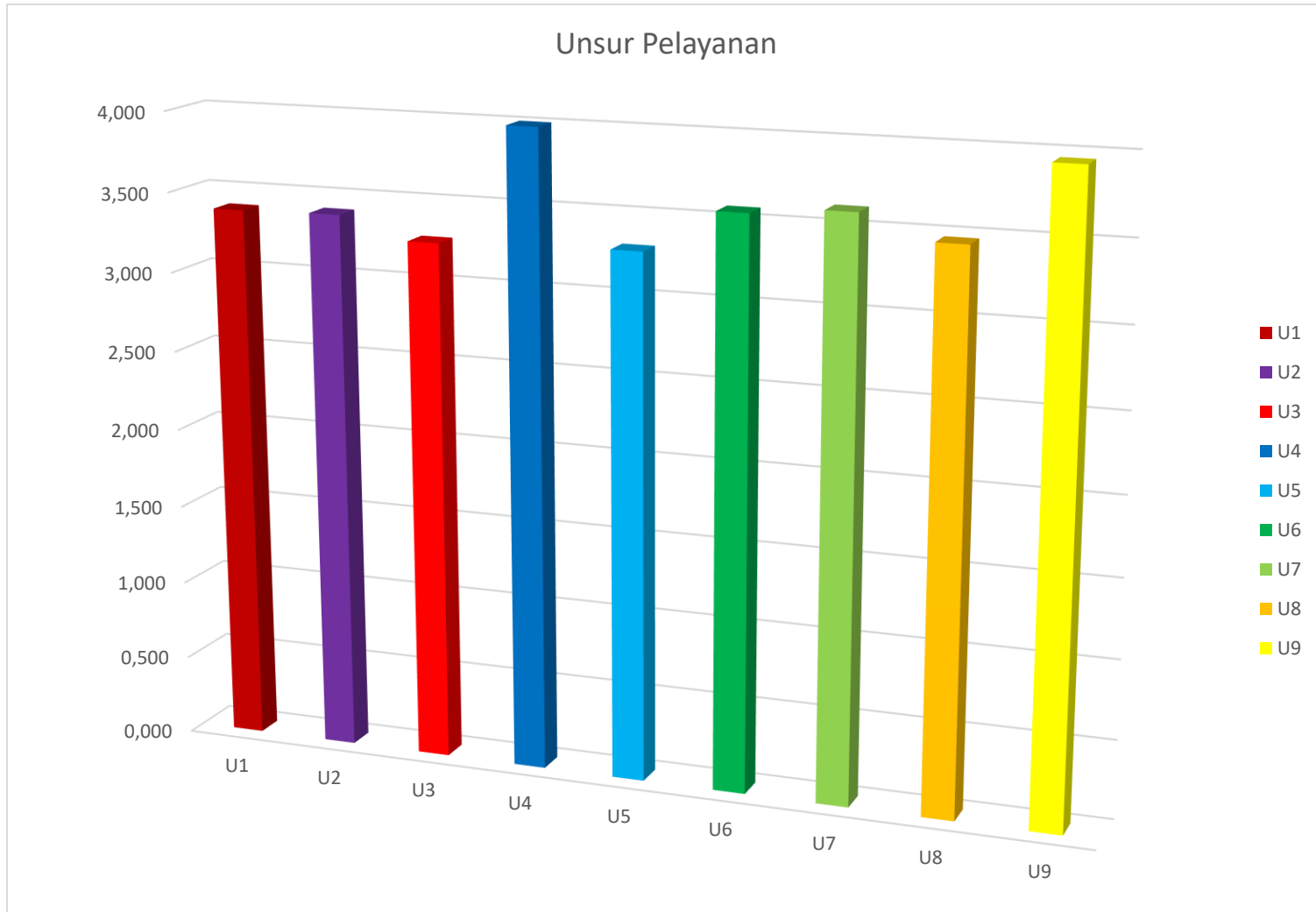
Jumlah Responden : 90 Orang (Pelajar, Mahasiswa,
Dosen, Wiraswasta, PNS, dll)



ANALISIS DATA



Statistik Unsur Pelayanan

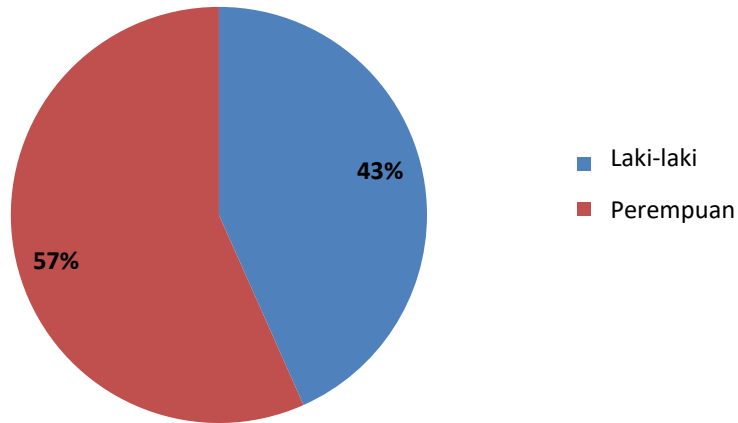


No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.389
U2	Prosedur Pelayanan	3.400
U3	Waktu Pelayanan	3.267
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.000
U5	Produk Jenis Pelayanan	3.300
U6	Kompetensi Pelaksana	3.567
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.611
U8	Sarana dan Prasarana	3.467
U9	Penanganan Pengaduan, saran	3.956

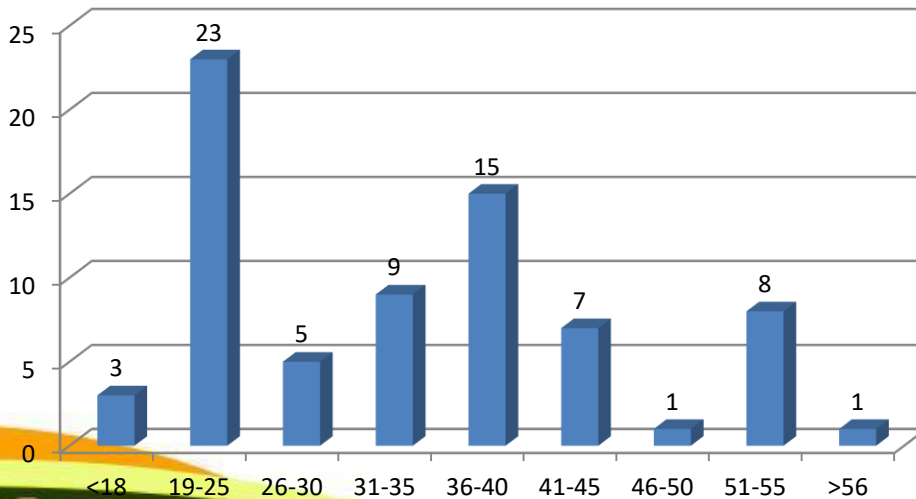


Analisa Responden

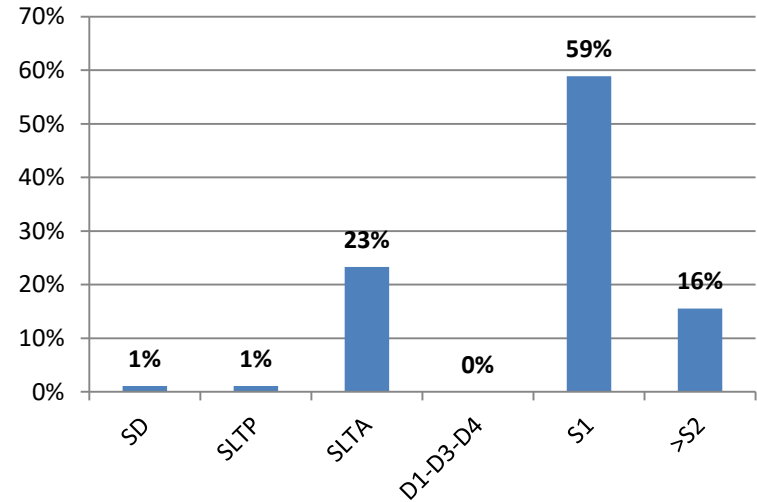
Jenis Kelamin



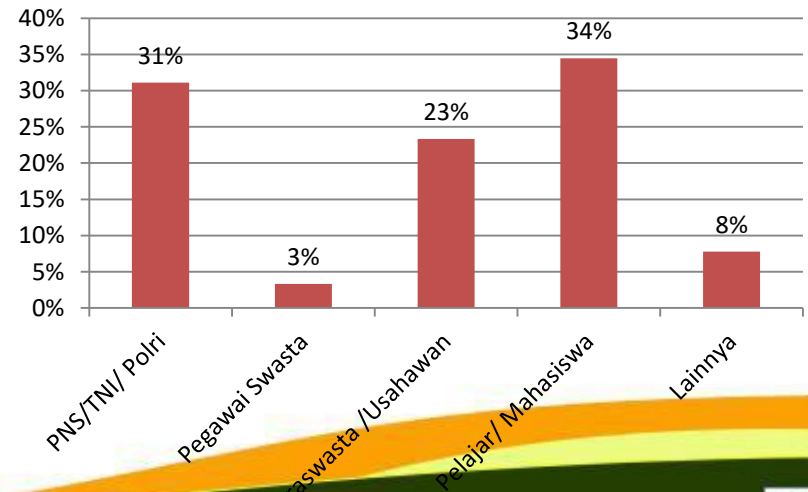
Usia/Umur



Pendidikan Terakhir



Pekerjaan



NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BB LITBANG PASCAPANEN

Nilai indeks unit pelayanan	= 3,547
Nilai IKM setelah dikonversi	= Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,547 x 25 = 88,68
Mutu pelayanan	= A
Kinerja unit pelayanan	= Sangat Baik



Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,267



PERMASALAHAN KUALITAS PELAYANAN RENDAH

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Sebenarnya kecepatan pelayanan sudah mengacu pada SOP yang ada pada masing-masing jenis pelayanan dan dalam masih dalam kategori sangat baik



Penutup

(rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan lagi kualitas pelayanan dengan mengacu pada SOP yang sudah ada serta mensosialisasikan SOP tersebut kepada publik.





Terima Kasih

