

LAPORAN

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)**

Semester 1



**DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmad dan hidayah-Nya sehingga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Januari s.d. Juni 2018 UPT lingkup Direktorat Jenderal Tanaman Pangan telah tersusun.

Adapun tujuan penyusunan IKM yaitu dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pengujian yang diberikan. Penilaian IKM dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh pelanggan selanjutnya dilakukan pengolahan dan analisis data.

Melalui pengukuran IKM ini pula masyarakat berkesempatan menilai secara objektif, sehingga hasilnya dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kinerja ke depan. Data IKM dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan juga akan menjadi pendorong serta motivasi bagi setiap unit penyelenggara pelayanan.

Dengan nilai IKM tersebut diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberikan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dan pada akhirnya mendukung keamanan pangan dalam peningkatan produksi serta terjaganya kelestarian lingkungan.

Jakarta, Juli 2018

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Tanaman Pangan (Ditjen TP) dalam melaksanakan tupoksinya dibantu oleh tiga Unit Pelaksana Teknis (UPT)

1. Balai Besar Peramalan Organisme Pengganggu Tumbuhan (BBPOPT);
2. Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (BBPPMBTPH);
3. Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman (BPMPT).

Metode yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Pengisian kuesioner dilaksanakan pada bulan Januari s.d Juni 2017. Kuosioner diisi pada saat pelanggan menyerahkan sampel untuk diuji atau mengambil jasa layanan. Pengisian kuesioner masih belum secara *on line*.

Terdapat 2 penggunaan pedoman untuk pengukuran IKM pada semester I bulan Januari s.d. Juni 2018 yaitu Permentan Nomor 78 Tahun 2013 dan Permentan Nomor 19 Tahun 2018.

Oleh karena masa transisi peralihan penggunaan pedoman survey IKM dari permentan yang lama beralih ke permentan yang baru, maka untuk semester I pada BBPPMBTPH dan BPMPT menggunakan Permentan nomor 78 Tahun 2013, sedangkan untuk BBPOPT menggunakan Permentan nomor 19 Tahun 2018. Sedangkan untuk semester II ke-tiga UPT tersebut akan menggunakan Permentan nomor 19 Tahun 2018.

Data Reponden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Unit Kerja	Jumlah Responden Semester I Januari – Juni 2018	Responden
1.	BBPOPT	76 Responden	Responden berasal dari pelanggan Balai Besar Peramalan Organisme Pengganggu Tumbuhan terdiri dari

			petani/ kelompok tani, dinas pertanian, POPT daerah dan swasta.
2.	BBPPMBTPH	33 Responden	Survey ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Balai Besar PPMB-TPH. Agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survey hanya pada instansi pemerintah (BPSB-TPH), usaha swasta perbenihan, peserta magang yang melakukan pengujian benih di Balai Besar PPMB-TPH.
3.	BPMPT	20 Responden	Responden berasal dari pelanggan Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman terdiri dari pelanggan yang berasal dari perorangan, instansi pemerintah dan swasta.

➤ Perhitungan Nilai

1. Permentan Nomor 78 Tahun 2013

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A Sangat baik

2. Permentan Nomor 19 Tahun 2018

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 11 (untuk 9 unsur).

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayan dihitung dengan cara berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (l \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (x)}$$

Dengan demikian indek (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar x X 25 = y
- Mutu pelayanan (pada tabrl, Mutu Pelayanan)

Mutu Pelayanan:

- A (Sangat Baik) = 88,31 - 100,00
- B (Baik) = 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) = 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) = 25,00 - 64,99

B. Maksud dan Tujuan

1. Tersusunnya rekomendasi kepada pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan pembinaan lebih lanjut terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Survey ini bertujuan untuk memperoleh informasi terukur indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan dan informasi.
3. Mengetahui nilai/tingkat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.
4. Menginventarisasi kritik dan saran dari penerima layanan (pelanggan) sehubungan dengan pelayanan yang diberikan, dengan tujuan kritik dan saran tersebut dapat dijadikan bahan informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

II. KEGIATAN YANG DILAKUKAN

A. Balai Besar Peramalan Organisme Pengganggu Tumbuhan

Pelayanan yang diberikan BBPOPT kepada masyarakat mencakup antara lain dalam hal Penyediaan Isolat Agens Hayati, Pelayanan Bibit Pestisida Nabati, Pelayanan Pias Trichogramma, Pelayanan Identifikasi Sampel, Penyediaan Serangga Uji, Penyediaan Benih Varietas Indikator, Penyediaan Efikasi Pestisida/Ketahanan Varietas Indikator, Penyediaan Efikasi Pestisida/Ketahanan Varietas, Pelayanan Magang/Praktek Kerja Lapang, Bimbingan Teknis (Bimtek) Teknologi P3OPT, Pelayanan Pengelolaan Cadangan Bahan Pengendali OPT Tingkat Nasional, Pelayanan Penyediaan Ruang Pertemuan, dan Pelayanan Penggunaan Asrama.

Secara rinci berikut disajikan hasil penilaian Indeks Kepuasan masyarakat Periode I (waktu penilaian bulan Januari sampai dengan Juni) 2018, sebagai berikut:

**Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di BBPOPT
Periode I
(Januari sampai dengan Juni 2018)**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.28
U2	Prosedur	3.26
U3	Waktu pelayanan	3.32
U4	Biaya/tarif	3.54
U5	Produk layanan	3.34
U6	Kompetensi pelaksana	3.38
U7	Perilaku pelaksana	3.68
U8	Sarana dan Prasarana	3.43
U9	Penanganan Pengaduan	3.51
	IKM	*) 3.41
	Nilai Konversi IKM	**) 85.33
	Nilai Mutu Pelayanan	A
	Kinerja UKPP	Sangat Baik

Keterangan:

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang : NRR per unsur x 0,11

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang sudah dikonversi 85.33 dengan mutu layanan A, dengan nilai Kinerja Instansi Sangat Baik. Nilai terendah pada U2 “Prosedur Pelayanan” . Adapun Tahun 2017 nilai IKM BBPOPT yang sudah 87.30 nilai mutu pelayanan A dengan predikat kinerja UKPP “Sangat Baik”. Terdapat selisih nilai karena ada perbedaan dalam penggunaan pedoman dalam pengukuran.

B. Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan Hortikultura

Pelayanan yang diberikan BBPMBTPH kepada pengguna jasa meliputi; pengujian mutu benih laboratorium, uji profesiensi dan bimbingan teknis.

Balai Besar PPMB-TPH sebagai laboratorium penguji benih di Indonesia yang terakreditasi ISTA (International Seed Testing Association). Balai Besar PMB-TPH selain telah menjadi anggota ISTA juga untuk mengembangkan, mengadopsi dan melaksanakan metode pengujian mutu benih yang dapat diterima secara internasional maka Balai Besar PMB-TPH mengikuti Program Akreditasi ISTA. Program akreditasi ISTA disamping untuk meningkatkan kompetensi dan pengakuan laboratorium uji benih di dunia internasional, juga dapat menjamin harmonisasi hasil pengujian dalam bentuk keberterimaan oleh negara yang dituju, sehingga menjadi efisien dan murah.

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di BBPPMBTPH Periode I (Januari sampai dengan Juni 2018)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3.33
U2	Persyaratan pelayanan	3.27
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.39
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.27
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.45
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.45
U7	Kecepatan layanan	3.24
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.24
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.64
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.21
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.12
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.33
U13	Kenyamanan lingkungan	3.52
U14	Keamanan Pelayanan	3.52
	IKM	*) 3.34
	Nilai Konversi IKM	**) 83.42
	Nilai Mutu Pelayanan	A
	Kinerja UKPP	Sangat Baik

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83.42 dengan mutu layanan Sangat Baik. Nilai terendah pada U10 “Kewajaran Biaya Pelayanan” .

C. Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman (BPMPT)

Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman adalah unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Tanaman Pangan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Perlindungan Tanaman Pangan, Direktorat Jenderal Tanaman Pangan. Sebagai unit kerja pelayanan publik Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sesuai dengan fungsi dan tugas yaitu dalam pengujian mutu pestisida, pupuk dan produk tanaman pangan, hortikultura dan perkebunan. Hal ini sesuai dengan visi Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman yaitu menjadi balai pengujian yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dalam pengujian mutu pestisida, pupuk dan produk tanaman untuk mendukung peningkatan produksi dan keamanan pangan serta terjaganya kelestarian lingkungan.

Jenis pelayanan yang diberikan BPMPT adalah pengujian mutu pestisida (kadar bahan aktif dan fisiko kimia), pengujian mutu pupuk (kadar unsur hara) serta pengujian mutu produk tanaman (residu pestisida, aflatoksin dan cemaran logam berat). Biaya pengujian mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016. Biaya pengujian tersebut disetorkan ke kas negara sebagai PNBPNP.

Dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pengujian yang diberikan Balai Pengujian Mutu Produk Tanaman , maka disusun kuesioner saran dan kritik yang diisi oleh pelanggan. Selanjutnya kuesioner tersebut dievaluasi dan dihitung nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Berdasarkan nilai IKM tersebut dapat dilihat tingkat kepuasan pelanggan dan dievaluasi guna peningkatan kinerja.

**Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di BPMPT
Periode I
(Januari sampai dengan Juni 2018)**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3.45
U2	Persyaratan pelayanan	3.35
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.60
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.40
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.60
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.55
U7	Kecepatan pelayanan	2.75
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.25
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.55
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.45
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.40
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.30
U13	Kenyamanan lingkungan	3.55
U14	Keamanan pelayanan	3.45
	IKM	*) 3.38
	Nilai Konversi IKM	**) 84.579
	Nilai Mutu Pelayanan	A
	Kinerja UKPP	Sangat Baik

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84.58 dengan mutu layanan A, dengan nilai Kinerja Instansi Sangat Baik. Nilai terendah pada U7 “Kecepatan Pelayanan”. Adapun Tahun 2017 nilai IKM BPMPT 83.00 nilai mutu pelayanan A dengan predikat kinerja UKPP “Sangat Baik”, dengan demikian nilai IKM ada kenaikan 1.58.

Unsur yang terendah pada U7 Kecepatan Pelayanan karena waktu penyelesaian yang masih belum tepat dengan waktu perkiraan selesainya pengujian, hal ini karena masih kurangnya SDM analis yang melaksanakan pengujian sampel. Sehingga bila sampel banyak harus ada masa tunggu yang cukup lama. Karena alat dan SDM yang mengerjakan pengujian harus bergantian.

D. IKM Lingkup UPT Direktorat Jenderal Tanaman Pangan Tahun 2018

IKM 2018 Semester I UPT BBPOPT menggunakan pedoman Permentan Nomor 78 Tahun 2013 sedangkan UPT BBPPMBTPH dan BPMPT menggunakan pedoman Permentan Nomor 19 Tahun 2018.

Terdapat perbedaan jumlah unsur pelayanan untuk pedoman Permentan Nomor 78 Tahun 2013 ada 14 unsur pelayanan dan Permentan Nomor 19 Tahun 2018 terdapat 9 unsur pelayanan, untuk itu tidak bisa disandingkan pada setiap unsurnya seperti tahun-tahun sebelumnya, untuk itu akan dilihat nilai akhir IKM.

IKM Direktorat Jenderal Tanaman Pangan pada semester I Tahun 2018 sebagai berikut:

No	Unit Kerja	IKM	Nilai Konversi	Nilai Mutu Pelayanan	Kinerja UKPP
1.	BBPPOPT	3.41	85.33	A	Sangat Baik
2.	BBPPMBTPH	3.34	83.42	A	Sangat Baik
3.	BPMPT	3.38	84.58	A	Sangat Baik
UPT Ditjen TP		3.38	84.44	A	Sangat Baik

IKM Lingkup UPT Ditjen TP Semester I Tahun 2018 nilai 3.38 dengan nilai konversi 84.44 dibandingkan Tahun 2017 nilai IKM meningkat 0.02 dan nilai konversi meningkat 0.44

Dengan demikian dapat disampaikan bahwa masyarakat/ pengguna jasa layanan dari UPT Ditjen TP menyatakan kinerja sangat baik.

E. Penghargaan Yang Diperoleh UPT Direktorat Jenderal Tanaman Pangan.

- Tahun 2006, 2012, dan 2016 mendapatkan Tanda Penghargaan Abdibaktitani sebagai Unit Kerja Pelayanan Berprestasi Utama Atas Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat Dengan Baik.
- Tahun 2009, 2011, 2012, dan 2015 mendapat penghargaan sebagai Unit Kerja Berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).
- Sertifikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dari Menteri Pertanian RI (2012, 2013, dan 2014).
- Sertifikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dari Menteri Pertanian (2012).
- Piala Citra Pelayanan Prima dari Presiden RI (2011).
- Piala Abdibaktitani dari Menteri Pertanian RI (2010).
- Menjadi Model Sistem Pengendalian Interen (SPI) di Lingkup Departemen Pertanian, sesuai keputusan Irjen Departemen Pertanian, sesuai Keputusan Irjen no 550/Kpts/OT.140/H/6/2009 tanggal 11 Juni 2009.
- Tahun 2009 menerima Plakat Abdibaktitani sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi Tahun 2009 dan unit kerja berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) Tahun 2009.
- Tahun 2010 sebagai salah satu peserta Quick Wins dalam rangka Reformasi Birokrasi lingkup Kementerian Pertanian.
- Tahun 2010 memperoleh "Piala Abdibaktitani" sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik Percontohan Tahun 2010 dan juga sebagai unit kerja berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) Tahun 2010.
- Tahun 2011 sebagai unit kerja berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).
- Tahun 2012 sebagai unit kerja WBK dan termasuk dalam Unit kerja Yang Berintegrasi Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).
- Tahun 2013 sebagai unit kerja WBK dan termasuk dalam Unit kerja Yang Berintegrasi Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dan sebagai Satlak PI Award Terbaik I untuk Unit Kerja Eselon III.
- Tahun 2014, sebagai unit kerja WBK lingkup Kementerian Pertanian.
- Tahun 2015 Reakreditasi BPMPT disetujui oleh KAN.

- Tahun 2015 termasuk dalam Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) Penilaian Ombudsman dalam pelayanan publik (nilai 96.00)
- Tahun 2016 termasuk dalam Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) Penilaian Ombudsman dalam pelayanan publik (nilai 105.00).