

Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di bidang pertanian perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Maksud dan Tujuan Pengukuran IKM

Maksud

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan/ pelanggan dari pelayanan yang diberikan UPT Direktorat Jenderal Tanaman Pangan.

Tujuan

Mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala.

Sebagai rekomendasi pimpinan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

Direktorat Jenderal Tanaman Pangan (Ditjen TP) dalam melaksanakan tupoksinya dibantu oleh tiga Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang juga sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik dan secara langsung maupun tidak langsung melayani masyarakat baik individu maupun masyarakat dunia usaha (instansi/ lembaga).

Ketiga UPT Ditjen TP sebagaimana dimaksud terdiri dari:

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 (BPMPPT).

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/ Permentan/ OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Pengisian kuesioner tersebut dua periode Januari s.d Juni dan Juli s.d. Desember 2015 (awal desember) pada saat pelanggan menyerahkan sampel untuk diuji atau mengambil jasa layanan.

Berdasarkan hasil pengukuran IKM pada ke-3 UPT Direktorat Jenderal Tanaman Pangan dapat digambarkan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	BBPOPT			BBPPMBTPH			BPMPPT			UPT DITJEN TP
		Semester		Jumlah	Semester		Jumlah	Semester		Jumlah	
		I	II		I	II		I	II		
U1	Prosedur pelayanan	3.38	3.40	3.39	3.00	3.11	3.06	2.69	3.40	3.05	3.16
U2	Persyaratan pelayanan	3.43	3.44	3.44	3.09	3.14	3.11	3.31	3.40	3.35	3.30
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.45	3.46	3.46	2.96	3.18	3.07	3.27	3.12	3.19	3.24
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.42	3.46	3.44	3.17	3.09	3.13	3.39	3.36	3.37	3.31
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.45	3.46	3.46	3.13	3.27	3.20	3.27	3.16	3.21	3.29
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.58	3.59	3.58	3.13	3.30	3.21	3.27	3.24	3.25	3.35
U7	Kecepatan pelayanan	3.32	3.34	3.33	3.04	3.07	3.05	3.31	3.16	3.23	3.21
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.78	3.82	3.80	3.00	3.05	3.02	3.23	3.36	3.30	3.37
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.73	3.74	3.74	3.22	3.34	3.28	3.23	3.68	3.46	3.49
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.67	3.45	3.56	3.39	3.25	3.32	3.19	3.28	3.24	3.37
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.77	3.74	3.76	3.13	3.34	3.24	3.96	3.80	3.88	3.62
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.77	3.11	3.44	3.17	3.50	3.34	3.12	3.04	3.08	3.28
U13	Kenyamanan lingkungan	3.30	3.74	3.52	3.26	3.18	3.22	3.31	3.24	3.27	3.34
U14	Keamanan pelayanan	3.63	3.41	3.52	3.30	3.16	3.23	3.27	3.24	3.25	3.33
Nilai IKM		3.53	3.49	3.51	3.12	3.19	3.16	3.25	3.30	3.28	3.31
Nilai Konversi IKM		88.17	87.27	87.72	78.10	79.83	78.97	81.31	82.50	81.91	82.86
Nilai Mutu Pelayanan		A	A	A	B	B	A	A	A	A	A
Kinerja UKPP		Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

IKM Direktorat Jenderal Tanaman Pangan Tahun 2015

No	Unsur Pelayanan	Semester I	Semester II	Nilai Akhir
U1	Prosedur pelayanan	3.02	3.31	3.16
U2	Persyaratan pelayanan	3.28	3.33	3.30
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.23	3.25	3.24
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.33	3.30	3.31
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.28	3.30	3.29
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.32	3.38	3.35
U7	Kecepatan pelayanan	3.22	3.19	3.21
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.34	3.41	3.37
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.39	3.59	3.49
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.42	3.33	3.37
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.62	3.63	3.62
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.35	3.22	3.28
U13	Kenyamanan lingkungan	3.29	3.39	3.34
U14	Keamanan pelayanan	3.40	3.27	3.33
Nilai IKM		3.30	3.33	3.31
Nilai Konversi IKM		82.53	83.20	82.86
Nilai Mutu Pelayanan		A	A	A
Kinerja UKPP		Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Berdasarkan data tersebut di atas, nilai IKM Ditjen TP adalah 3,31 dengan konversi IKM 82.86 dengan Mutu Pelayanan A. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa masyarakat/ pengguna jasa layanan dari UPT Ditjen TP menyatakan kinerja sangat baik. Apabila ditinjau dari setiap pelayanan, maka prosedur pelayanan (U8) memperoleh nilai terendah 3,16 sedangkan nilai tertinggi terdapat pada kepastian biaya pelayanan (U11).