

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER 1 Tahun 2022



BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN (BPTP) PAPUA
BALAI BESAR PENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PERTANIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Balitbangtan Papua Tahun 2022. Good governance bagi beberapa K/L dilakukan dengan melakukan penilaian dan pengukuran kinerja institusi terkait. Salah satu kinerja yang diukur adalah bagaimana institusi tersebut memberikan layanan kepada para pengguna. Tidak terkecuali pada BPTP

Balitbangtan Papua sebagai unit pelayanan publik yang merupakan satu unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat (petani dan stakeholder lainnya) sebagai pengguna yang diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik.

BPTP Balitbangtan Papua telah melakukan penyusunan laporan IKM Semester I tahun 2022 diharapkan menjadi bagian dari dasar dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan. Demikianlah laporan IKM Semester I Tahun 2022 BPTP Balitbangtan Papua.

Jayapura, 30 Juni 2022



Dr. Ir. Martina Sri Lestari, MP
NIP. 19670317 199403 2 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel.....	iii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Tujuan	3
1.5 Sasaran	4
1.6 Manfaat	4
PENGUMPULAN DAN PENGELOLAAN DATA	5
2.1 Waktu Pengambilan Data	5
2.2 Populasi dan Sampel.....	5
2.3 Tahapan Kegiatan Survey	5
2.3.1 Persiapan	6
2.3.2 Pengumpulan Data.....	7
2.3.3 Pengolahan dan Analisis Data	7
2.4 Unsur Kuisisioner	7
2.5 Teknis Analisis data.....	9
HASIL DAN PEMBAHASAN	10
PENUTUP	17
Lampiran.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Hal
1	Tabel Konversi Nilai Persepsi.....	9
2	Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
3	Nilai Unsur Pelayanan UKPP BPTP Balitbangtan Papua.....	15

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga pemerintah yang dalam hal ini sering disebut sebagai institusi pemerintah yang menjalankan tujuan pemerintah baik pusat maupun daerah. Institusi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam melayani kebutuhan masyarakat baik secara administrasi, jasa maupun produk yang berhubungan dengan pelayanan publik. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa jenis-jenis pelayanan publik diantaranya ialah berupa pelayanan administrasi, pelayanan jasa dan pelayanan barang publik. Pelayanan barang maupun jasa, keduanya telah dianggarkan dalam APBN dan APBD. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi, informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Papua merupakan institusi dibawah naungan kementerian pertanian yang membidangi pengkajian dan diseminasi teknologi inovasi pertanian spesifik lokasi. BPTP Balitbangtan Papua yang merupakan lembaga pemerintah provinsi, menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam penyebaran informasi dan pengkajian teknologi kepada masyarakat pengguna jasa pertanian terkhusus bagi para petani. BPTP Balitbangtan Papua selaku instansi penyelenggara pelayanan publik memberikan andil kepada masyarakat pengguna untuk memberikan aspirasi terkait kepuasan layanan yang diberikan sesuai bidang dan permintaan dari masyarakat.

Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang mana merupakan kumpulan daftar pertanyaan (kuesioner) yang dirangkum sedemikian rupa serta sudah teruji validitas dan reliabilitasnya untuk menilai standar pelayanan publik di BPTP Balitbangtan Papua khususnya. Adanya Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan standar pelayanan publik di BPTP Balitbangtan Papua dapat terukur berdasarkan standar kuantitas dan kualitas.

Tingginya nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan instansi BPTP Balitbangtan Papua ke depannya diharapkan mampu memberikan gambaran. Gambaran yang dimaksud ialah gambaran jenis paket teknologi yang dirangkum sedemikian rupa oleh sumber daya manusia BPTP Balitbangtan Papua dalam memberikan pelayanan. Selain daripada itu kapasitas sumber daya manusia dan pespektif publik terhadap hasil kerja BPTP Balitbangtan Papua dalam melayani publik dapat diinformasikan kepada institusi di atasnya dan kepada publik sebagai bukti tingginya integritas sumber daya pelayan publik yang akuntabel.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang

- untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
 - d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
 - f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
 - k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Tujuan

Tujuan daripada Indeks Kepuasan Masyarakat dalam menilai kuantitas layanan publik didasarkan pada Undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yakni sebagai berikut:

- 1. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan standar layanan publik
- 2. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggung

jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan publik. Dalam hal ini BPTP Balitbangtan Papua mampu menilai kualitas layanan yang mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan berdasarkan butir – butir yang tertera di dalam IKM.

3. Bahan monitoring dan evaluasi tingkat layanan instansi terhadap publik berdasarkan standar layanan publik secara berkala (sarana, prasarana, pembiayaan, kemudahan prosedur layanan, kemampuan melayani, waktu pelayanan, kesesuaian layanan dan lainnya).

1.5 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam pembuatan laporan indeks kepuasan masyarakat ialah :

1. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna.
2. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.
3. Menumbuhkan simbiosis mutualisme antara pengguna dan penyelenggara pelayanan publik yakni terwujudnya pemenuhan tugas dan tanggung jawab pelayan publik serta kebermanfaatan layanan terhadap penggunaan layanan (khalayak).

1.6 Manfaat

Manfaat adanya penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ialah :

1. Tersedianya informasi terkait tingkat kepuasan jenis layanan yang diberikan kepada publik berdasarkan unsur-unsur yang tertera di dalam daftar pertanyaan IKM
2. Tersedianya informasi terkait kualitas layanan, kapasitas layanan dan kuantitas ketersediaan barang dan jasa yang digunakan dalam melayani kebutuhan dan kepentingan publik
3. Bahan penetap kebijakan untuk peningkatan kualitas dan kuantitas layanan
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup BPTP Balitbangtan Papua
5. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan pada unsur yang masih memiliki nilai rendah

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

2.1 Waktu Pengambilan Data

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada BPTP Papua berlangsung pada periode 01 Januari s/d. 30 Juni Tahun 2022. Sebanyak 55 Responden yang menjadi pelanggan pada BPTP Papua mengisi kuesioner yang telah disediakan.

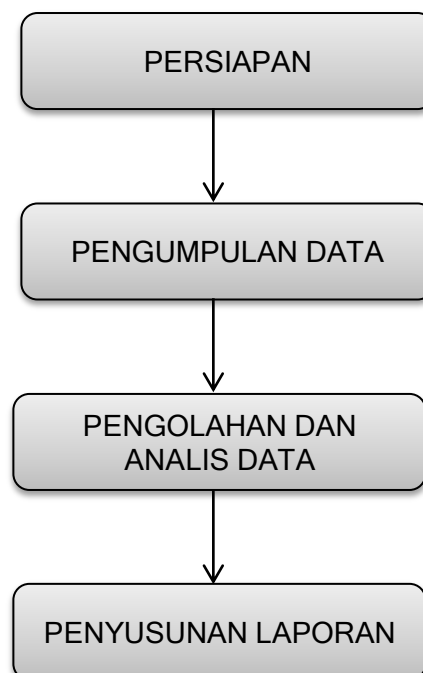
2.2 Populasi dan Sampel

Populasi terdiri dari semua pengguna layanan yang berkunjung ke BPTP Balitbangtan Papua maupun secara daring yang terdiri dari Petani, PPL, LSM, ASN, TNI/POLRI, Mahasiswa hingga masyarakat umum. Sampel terdiri dari semua pengguna yang mengajukan permohonan layanan seperti Diseminasi Teknologi, Kunjungan Perpustakaan, Magang dan UPBS.

Sampel daripada penilaian indeks kepuasan masyarakat menggunakan teknik *probability sampling* yakni metode *simple random sampling* (sampel acak sederhana) dimana semua pengunjung/ pengguna layanan BPTP Balitbangtan Papua berhak diambil menjadi sampel tanpa memperhatikan strata sosial maupun unsur lain yang mengklaster pengguna layanan.

2.3 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



2.3.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. *Briefing dan RolePlay* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

- b. Penyiapan bahan :

- Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang membuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

- Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
- c. Kriteria responden
Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada BPTP Papua. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada BPTP Papua.
- d. Metode pemilihan responden
Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di setiap lokasi penelitian.

2.3.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan dan mengisi angket/kuesioner kepada pengguna layanan/responden yang telah disediakan di **desk office** BPTP Balitbangtan Papua ataupun mengisi secara daring melalui laman <http://ikm.pertanian.go.id>. Data yang diambil dari responden merupakan data primer untuk memperoleh penilaian secara kuantitas (angka interval 1 - 4), dan data sekunder berupa saran dan masukan dari responden untuk memperoleh penilaian kualitas layanan.

2.3.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi di *database* kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai Dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu, survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.4 Unsur Kuesioner

Terdapat 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliable berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. Persyaratan; Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian; Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif; Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana; Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana; Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana; Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.5 Teknis Analisis Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobot nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} = N$$

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka :

$$\text{Bobot nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel konversi nilai persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Indeks kepuasan masyarakat terdiri dari sembilan pertanyaan terkait pelayanan di BPTP Balitbangtan Papua. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan yang diterima oleh responden. Responden akan menilai berdasarkan nilai interval penilaian kepuasan layanan yang diberikan. Nilai tersebut terdiri atas 1 – 4, dimana setiap peningkatan angka memiliki rentang penilaian yang paling baik. Kuesioner yang disajikan terdiri atas data karakteristik responden dan hasil penilaian pengguna atas layanan yang diberikan. Berikut ini merupakan hasil rekapitulasi indeks kepuasan masyarakat bulan Januari s/d Juni 2022:

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Bulan Kunjungan	Nomor Responden	Jam Ke	Gender	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	Layanan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat								
								P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Januari	1	1	P	S1	PNS	43	Diseminasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Januari	2	2	L	S1	PNS	45	Kunjungan	4	3	3	4	3	3	3	4	4
Januari	3	1	L	S1	PNS	50	Kunjungan	4	3	3	4	3	3	4	4	4
Januari	4	1	P	S3	PNS	59	Kunjungan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Februari	5	1	P	S3	PNS	50	UPBS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Februari	6	1	P	S3	PNS	54	Kunjungan Perpustakaan	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Februari	7	2	L	SMA	PNS	37	Diseminasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Maret	8	1	L	S1	PNS	45	Koordinasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Maret	9	1	L	S1	PNS	50	Koordinasi	4	3	3	4	3	4	4	3	3
Maret	10	1	L	S1	PNS	51	Koordinasi	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Maret	11	1	L	SMA	Mahasiswa	21	Kunjungan Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Maret	12	1	P	SMA	Mahasiswi	20	Kunjungan Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Maret	13	1	P	SMA	Mahasiswi	20	Kunjungan Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Maret	14	1	L	S1	PNS	49	Koordinasi	4	4	3	4	3	4	4	3	4
Maret	15	1	P	S1	PNS	44	UPBS	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Maret	16	1	L	S1	PNS	40	UPBS	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Maret	17	2	L	S1	Swasta	37	Diskusi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Maret	18	2	L	S1	PNS	51	UPBS	4	4	3	4	4	4	4	3	4
April	19	1	P	S1	PNS	45	Koordinasi	4	4	3	4	3	4	4	4	4
April	20	2	P	S1	PNS	49	UPBS	3	4	3	4	3	3	3	3	4
April	21	1	L	S1	PNS	37	Diseminasi	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Mei	22	1	P	S1	PNS	40	UPBS (Ayam KUB)	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Mei	23	2	L	SMA	PNS	45	Koordinasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Bulan Kunjungan	Nomor Responden	Jam Ke	Gender	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	Layanan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat								
								P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Mei	24	1	L	S1	Mahasiswa	33	UPBS (Benih Sagu)	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Mei	25	1	L	S1	Mahasiswa	40	UPBS (Benih Sagu)	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Mei	26	2	L	SMA	PNS	52	Koordinasi	4	4	3	4	3	3	4	4	4
Mei	27	1	P	S2	Swasta	26	Koordinasi Tanaman Lokal	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Mei	28	1	P	S2	Swasta	27	Koordinasi Tanaman Lokal	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Mei	29	1	L	S1	PNS	56	Koordinasi	3	3	4	4	3	4	3	2	4
Mei	30	1	L	SMA	PNS	60	Koordinasi	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Mei	31	1	L	S1	PNS	38	Kunjungan Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Mei	32	1	P	S3	PNS	54	Koordinasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mei	33	1	P	S1	PNS	47	Konsultasi Tesis	4	3	3	4	3	3	4	3	4
Mei	34	1	L	S1	PNS	45	Brainstorming	4	4	3	4	4	4	3	4	4
Mei	35	1	L	S1	PNS	30	Brainstorming	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Mei	36	1	L	S1	PNS	32	Brainstorming	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mei	37	1	L	S1	PNS	29	Brainstorming	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Mei	38	1	L	S1	PNS	31	Brainstorming	3	3	4	4	4	3	3	4	4
Mei	39	1	L	S1	PNS	31	Brainstorming	3	4	3	4	3	4	3	4	4
Mei	40	1	L	S1	PNS	42	Diskusi Produk Lokal	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Mei	41	1	L	S2	PNS	48	Diskusi Produk Lokal	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Mei	42	1	L	S1	PNS	45	Diskusi Produk Lokal	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Juni	43	2	L	S1	Swasta	43	Narasumber Pelatihan	3	4	3	4	3	4	4	4	3
Juni	44	1	L	SMA	Mahasiswa	20	Konsultasi	4	4	4	3	3	3	4	3	4

Bulan Kunjungan	Nomor Responden	Jam Ke	Gender	Pendidikan	Pekerjaan	Usia	Layanan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat								
								P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Juni	45	1	P	S2	PNS	40	Kunjungan	3	3	4	4	4	4	4	4	1
Juni	46	1	P	S1	PNS	50	Koordinasi	3	3	3	4	3	4	4	3	1
Juni	47	2	L	S1	PNS	55	MOU	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Juni	48	1	L	S2	PNS	40	MOU	3	3	3	4	3	4	3	3	4
Juni	49	1	L	S1	Swasta	38	Diseminasi	3	3	3	4	3	3	4	3	4
Juni	50	2	L	S2	Swasta	40	Diseminasi	3	3	3	4	3	4	3	3	4
Juni	51	2	L	S1	Swasta	39	Diseminasi	3	3	3	4	3	3	4	3	3
Juni	52	2	L	S1	Swasta	43	Diseminasi	4	3	3	4	3	3	4	3	4
Juni	53	2	L	SMA	Mahasiswa	20	Konsultasi Magang	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Juni	54	2	P	SMA	Mahasiswa	43	Permintaan Brosur dan Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juni	55	1	L	S2	PNS	30	Riset Wawancara	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai								199	193	186	214	185	200	207	197	211
Nilai Rata-rata								3,62	3,51	3,38	3,89	3,36	3,64	3,76	3,58	3,84
Rata Tertimbang								0,40	0,39	0,37	0,43	0,37	0,40	0,41	0,39	0,42
Nilai Indeks Pelayanan								3,58								
IKM								89,60								

Pada Tabel 2 tertera bahwa waktu kunjungan yang paling dominan ialah pada jam ke 1 (08.00 – 12.00), dengan perbandingan jumlah persentase antara jam kunjungan pagi dengan siang ialah 75% pagi dan 25% siang (data terlampir). Alasan yang mendominasi jam kunjungan pagi ialah mudahnya memperoleh informasi kepada perseorangan, yang biasanya sudah dikenal petani dalam memberikan pelayanan saat di lapangan sehingga kunjungan langsung ditujukan pada pegawai tertentu di BPTP Papua .

Berdasarkan karakteristik pendidikan, pengunjung didominasi oleh pendidikan S1. Persentase strata pendidikan keseluruhan jumlah pengunjung berdasarkan tingkat pendidikan SMA 18%, S1 62%, S2 13% dan S3 7%. Tingkat pendidikan S1 merupakan pengunjung yang menerima layanan terkait kunjungan UPBS, diseminasi dan koordinasi dengan pihak- pihak terkait di lingkungan BPTP Balitbangtan Papua (Kepala Balai dan jajarannya). Berdasarkan karakteristik pekerjaan, didominasi oleh jenis pekerjaan PNS yaitu sebesar 70%.

Jumlah pengunjung berdasarkan rentang usia didominasi oleh pengguna yang berusia 30-50 tahun. Usia tersebut termasuk ke dalam usia produktif, maka dari itu adanya antusias belajar dari pengguna layanan dan pemberi layanan akan terjadi keseimbangan antara misi BPTP Balitbangtan Papua dalam penderasan inovasi teknologi kepada pengguna dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi inovasi pada pengguna layanan.

Kurangnya penjelasan pada saat pengisian formulir/kuesioner IKM mengakibatkan timbulnya perbedaan persepsi pengguna layanan dalam mengisi form karakteristik responden (pekerjaan dan jenis layanan). Oleh karena itu, perlu adanya petugas yang kompeten dan bersedia untuk menjelaskan serta adanya kemauan pengguna layanan untuk mendapatkan penjelasan dari petugas.

Berdasarkan rekapitulasi kuesioner, berikut merupakan hasil pengukuran nilai IKM tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Unsur Pelayanan UKPP BPTP Balitbangtan Papua

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Bobot NRR Tertimbang	Jumlah/ Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,62	0,11	0,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	0,11	0,39
3	Waktu Penyelesaian	3,38	0,11	0,37
4	Biaya/ Tarif	3,89	0,11	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	0,11	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,64	0,11	0,40
7	Perilaku Pelaksana	3,76	0,11	0,41
8	Sarana dan Prasarana	3,58	0,11	0,39
9	Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran	3,84	0,11	0,42
	Jumlah			3,58
	Nilai SKM UKPP			89,60

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau Nilai interval IKM 3,541 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur biaya/tariff, penanganan pengaduan pengguna layanan dan perilaku pelaksana. Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah kecepatan waktu dan Kesesuaian Produk. Angka di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari biaya/tariff, penanganan pengaduan pengguna layanan dan perilaku pelaksana sedangkan pada kecepatan waktu dan Kesesuaian Produk memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,541 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada BPTP Balitbangtan Papua umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,53 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diatas 3,53 mutu pelayanan A (Sangat Baik). Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan diatas harus ditingkatkan kembali.

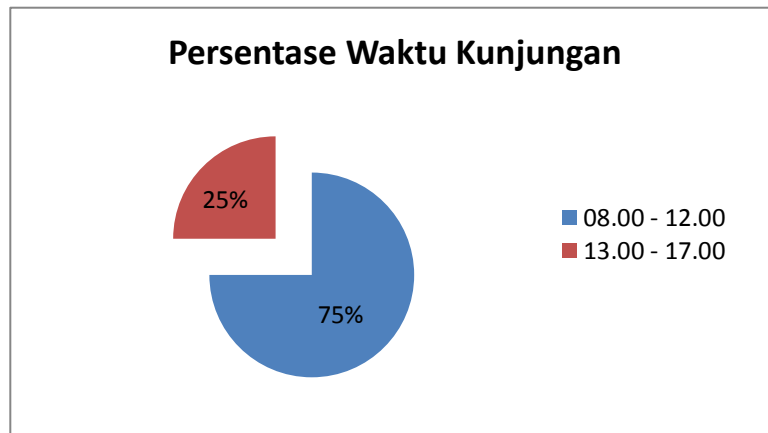
Keseluruhan nilai layanan IKM pada bulan Mei ini ialah 89,60. Apabila dikonversikan, maka penilaian kepuasan masyarakat dari BPTP Balitbangtan Papua kepada pengguna layanan dikategorikan **Sangat Baik**. Kategori tersebut dapat dilihat pada nomor nilai persepsi Tabel 1 yang menegaskan bahwa, nilai indeks pelayanan yang diperoleh ialah 3,58 dengan nilai IKM keseluruhan 89,60 (data dapat dilihat pada Tabel 2).

PENUTUP

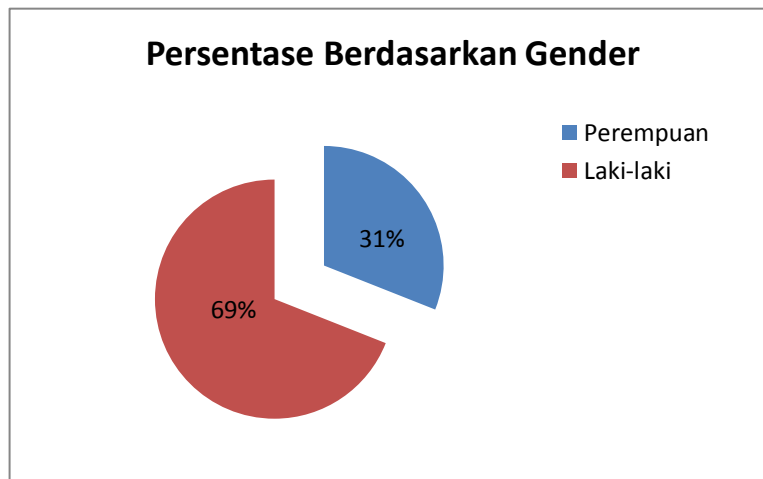
Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPTP Balitbangtan Papua dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 55 orang diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,60 dengan kategori untuk Mutu Pelayanan "A" dan Kinerja Unit Pelayanan dengan kategori SANGAT BAIK. Sedang Nilai Rata-rata IKM per unsur pelayanan diperoleh sebesar 3,58. Meski kinerja unit pelayanan BPTP Balitbangtan Papua berada kategori sangat baik, namun tetap harus dilakukan peningkatan layanan agar BPTP Papua mampu memberikan pelayanan prima bagi pengguna.

Lampiran

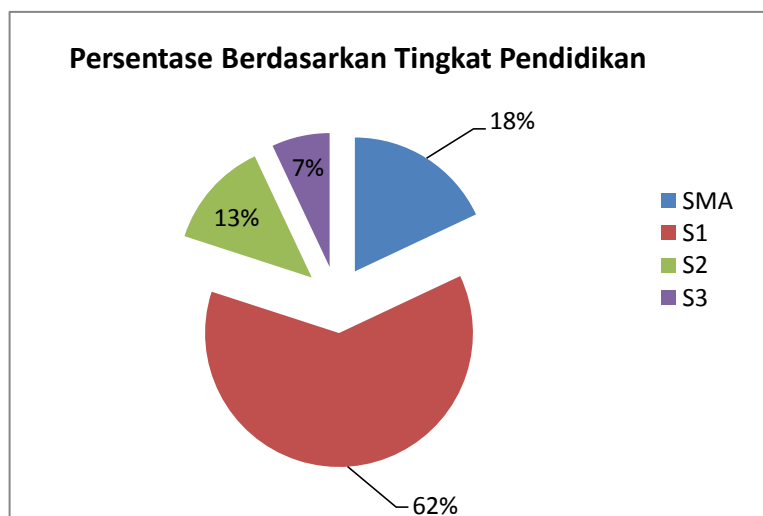
1. Persentase Waktu Kunjungan



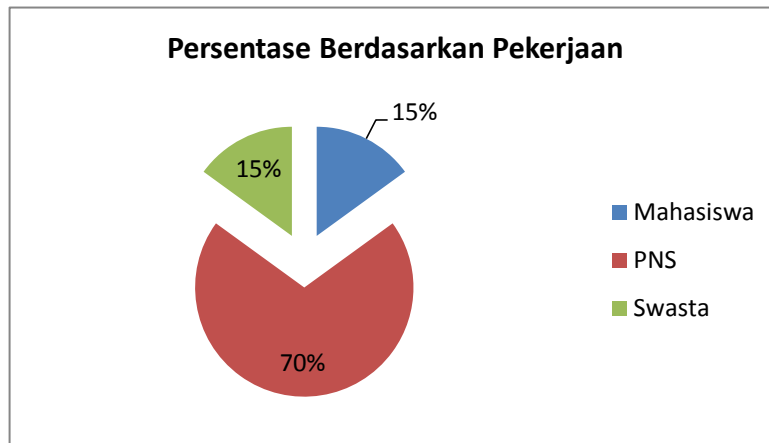
2. Persentase Responden berdasar Gender



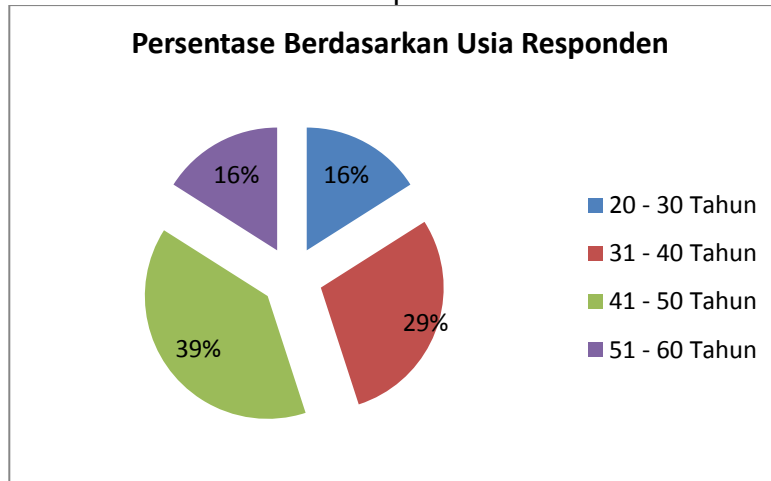
3. Persentase Responden berdasar Tingkat Pendidikan



4. Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan



5. Persentase berdasarkan Usia Responden



6. Persentase Responden berdasarkan Jenis Layanan

