

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN BALITJESTRO
SEMESTER I TAHUN 2016

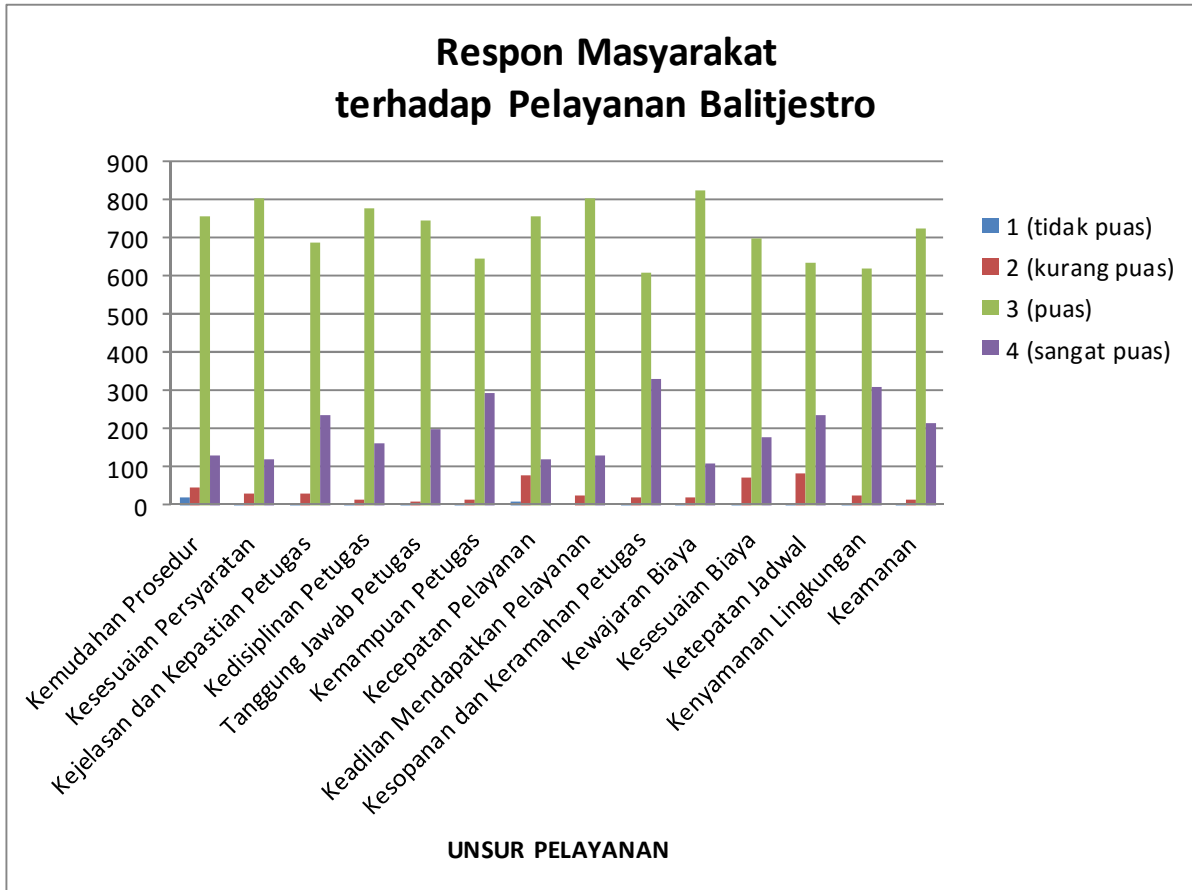
1. Klasifikasi Pendapat Responden Tentang Pelayanan Balitjestro
Total Responden dari Bulan Januari 2016 sampai dengan Juni 2016 adalah 959 responden.

Tabel 1. Hasil perhitungan jawaban responden terhadap 14 pertanyaan unsur pelayanan

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
a	21	2	5	1	2	1	8	0	1	5	5	2	1	2
b	49	30	29	18	10	15	77	25	20	19	76	84	27	15
c	756	806	688	778	746	648	755	804	609	824	701	634	619	726
d	133	121	237	162	201	295	119	130	329	111	177	239	312	216

Keterangan :

- 1 : Kemudahan prosedur pelayanan
- 2 : Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- 3 : Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
- 4 : Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- 5 : Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
- 6 : Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- 7 : Kecepatan pelayanan
- 8 : Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9 : Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
- 10 : Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan
- 11 : Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- 12 : Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
- 13 : Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
- 14 : Keamanan pelayanan



Grafik 1. Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Balitjestro

Keterangan :

- Barchart biru : Tidak Puas
- Barchart merah : Kurang Puas
- Barchart hijau : Puas
- Barchart ungu : Sangat Puas

Grafik 1 menunjukkan bahwa ada beberapa aspek pelayanan yang dirasa kurang memuaskan. Grafik 1 menggambarkan aspek pelayanan 1 sampai 14 yang masing-masing terdiri dari 4 jenis respon dari masyarakat yaitu tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas. Dari hasil eksplorasi terlihat bahwa pada aspek pelayanan ke-1 (kemudahan prosedur) masih banyak respon dari masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan sebanyak 21 responden dari 959 responden, sehingga aspek tersebut sebaiknya dievaluasi. Namun dilihat secara keseluruhan, sebagian besar responden memberikan nilai “puas” yang hampir merata pada aspek 1 sampai 14. Sedangkan respon “sangat puas” terbanyak pada aspek kesopanan dan keramahan petugas.

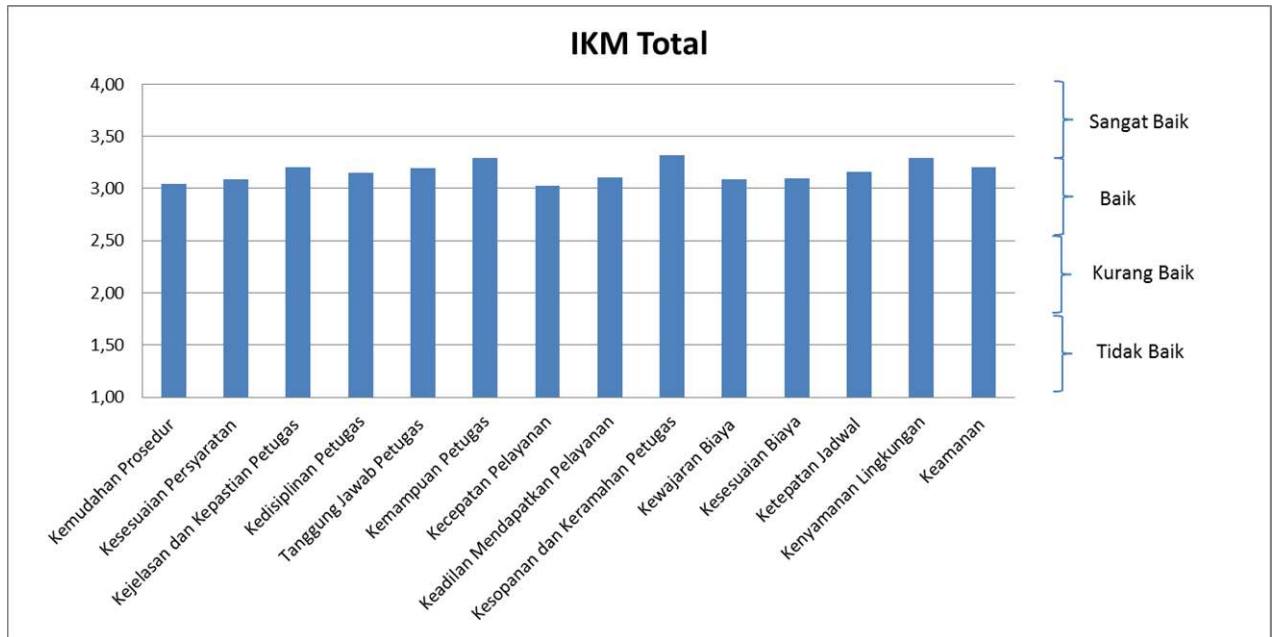
2. Hasil Survei IKM total per unsur layanan

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	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

Tabel 3. Nilai rata-rata unsur pelayanan

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,04	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,09	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3,21	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3,15	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,19	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,29	A
7	Kecepatan pelayanan	3,03	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,11	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,32	A
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,09	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,09	B
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,16	B
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,30	A
14	Keamanan pelayanan	3,21	B
Nilai Indeks Kepuasan		3,14	
Nilai IKM konversi		78,58	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK	



Grafik 2. IKM Total

Dari Grafik 2 dapat disimpulkan bahwa hampir semua aspek pelayanan di Balitjestro dinilai baik oleh pengunjung. Mutu pelayanan “sangat baik” dicapai pada unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan, serta Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Namun demikian beberapa aspek pelayanan masih perlu dievaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Balitjestro yaitu kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan.

3. Hasil Survei IKM per kunjungan

Tabel 4. Nilai IKM Konversi pada tiap kunjungan

No	Tanggal	Responden	Jumlah Responden (orang)	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	15-Jan-16	Mahasiswa UNTAG Banyuwangi	26	79,53	B
2	04-Feb-16	Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu	26	82,06	A
3	Feb-16	Karyawan PT Telkom	13	77,69	B
4	24-Feb-16	Mahasiswa Universitas Darussalam Gontor	27	76,19	B
5	03-Mar-16	Mahasiswa Agribisnis UNDIP	56	77,42	B
6	08-Mar-16	Masyarakat Desa Beton	31	76,21	B
7	14-Mar-16	Mahasiswa Agroteknologi UNDIP	72	75,96	B
8	16-Mar-16	Karyawan PT Telkom	65	80,23	B
9	17-Mar-16	Karyawan PT PGN	10	76,68	B
10	23-Mar-16	SMA GIKI Surabaya	103	77,05	B
11	24-Mar-16	Karyawan SMK N 1 Temanggung	29	80,79	B
12	23-Mar-16	Pegawai Dinas Pertanian Kabupaten Lembata	4	85,20	A
13	07-Apr-16	Karyawan SD Khoiru Ummah	3	82,24	A
14	08-Apr-16	Siswa SMAN 10 Depok	57	78,44	B
15	12-Apr-16	Siswa MTs Lamongan	101	78,24	B
16	19-Apr-16	Mahasiswa Agribisnis Unibraw	35	80,23	B
17	21-Apr-16	Mahasiswa Agribisnis Unibraw	35	77,19	B
18	27-Apr-16	Petani dari Semarang	27	80,73	B
19	03-Mei-16	Mahasiswa Agribisnis Unibraw	80	78,99	B
20	17-Mei-16	Pegawai BBI dan BPSB Sumut	23	81,50	A
21	19-Mei-16	Pegawai Kementerian Pertanian Timor Leste	21	83,51	A
22	25-Mei-16	Mahasiswa Universitas Tadulako, Palu	34	78,73	B
23	30-Mei-16	Mahasiswa Universitas Negeri Jember	29	77,37	B
24	31-Mei-16	Mahasiswa Politeknik Negeri Jember	25	78,03	B
25	01-Jun-16	Universitas Warmadewa, Bali	27	81,19	B

Jika membandingkan hasil IKM antara peserta kunjungan umum dan siswa/mahasiswa, peserta kunjungan umum rata-rata memberikan nilai A (Sangat Baik) sedangkan siswa/mahasiswa rata-rata memberikan nilai B (Baik), kecuali Mahasiswa dari Bengkulu yang memberikan nilai A. Dari hasil survey diatas dapat diambil kesimpulan bahwa peserta kunjungan umum (karyawan, pegawai negeri) lebih merasakan kepuasan terhadap pelayanan Balitjestro dibandingkan siswa/mahasiswa.