

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN BALITJESTRO  
SEMESTER II TAHUN 2016**

**1. Klasifikasi Pendapat Responden Tentang Pelayanan Balitjestro**

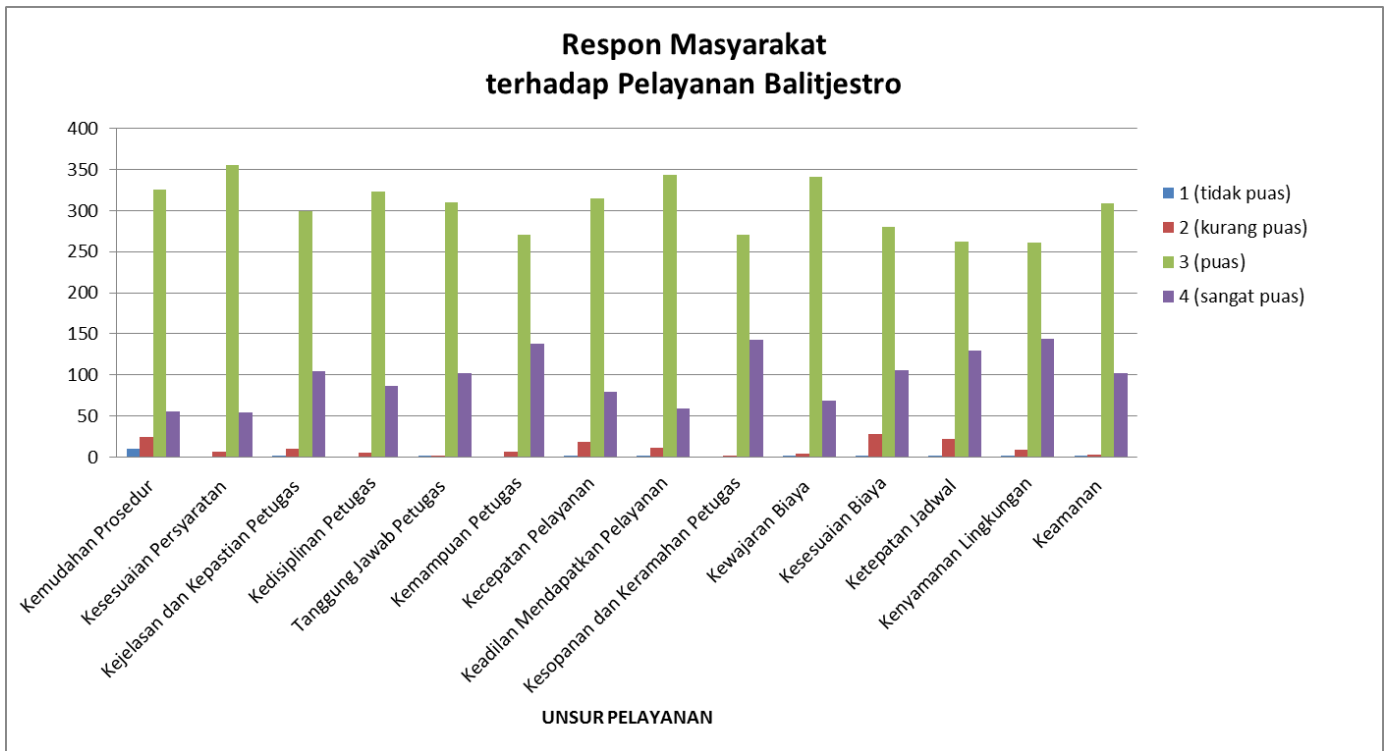
Total jumlah Responden/Pengguna Jasa Layanan Balitjestro pada semester II Tahun 2016, yaitu dari awal bulan Agustus 2016 sampai dengan Minggu ke 3 November 2016 adalah 415 responden. Dalam semester ini, pada bulan Juli 2016 tidak ada pelayanan kunjungan dikarenakan pada bulan tersebut ada libur hari raya Idul Fitri.

**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	10	0	2	0	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1
b	25	6	10	5	2	6	19	11	2	4	28	22	9	3
c	325	355	299	323	310	271	315	344	270	341	280	262	261	309
d	55	54	104	87	102	138	79	59	143	69	106	130	144	102

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



Keterangan :

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

Grafik 1. Respon Pengguna Jasa Layanan terhadap Pelayanan Balitjestro

Grafik 1 diatas menggambarkan unsur 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 respon ‘**tidak puas**’ paling banyak terdapat pada unsur pelayanan ke-1 (kemudahan prosedur) yaitu sebanyak 10 responden dari total 415 responden, yang berarti masih ada masyarakat yang merasa tidak puas terhadap kemudahan prosedur pelayanan Balitjestro sehingga diperlukan evaluasi atau perbaikan unsur tersebut di tahun mendatang.

Dari pihak Balitjestro, prosedur untuk pelayanan sudah cukup mudah, karena pemohon layanan hanya perlu mengirimkan surat permohonan resmi dengan beberapa opsi pengiriman yaitu dapat melalui pos, email, maupun fax. Setelah surat diterima, pihak Balitjestro akan membalas secepat mungkin dan khusus untuk pelayanan kunjungan, jika pemohon sudah konfirmasi kepada petugas pelayanan (staf pelayanan teknis dan jasa penelitian) maka dapat langsung datang ke Balitjestro dengan surat

balasan menyusul. Selain itu, untuk prosedur lainnya pun sudah diatur dalam Standar Pelayanan Balitjestro yang sudah disetujui oleh berbagai pihak.

Dilihat secara keseluruhan, sebagian besar responden memberikan nilai “**puas**” yang hampir merata pada unsur 1 sampai 14. Sedangkan respon “**sangat puas**” terbanyak pada unsur pelayanan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan yaitu sebanyak 144 responden dari total 415 responden. Selain itu juga tidak berbeda jauh dengan unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu diperoleh sebanyak 143 responden dari total 415 responden yang memberikan respon ‘sangat puas’.

## 2. Hasil Survei IKM total per unsur layanan

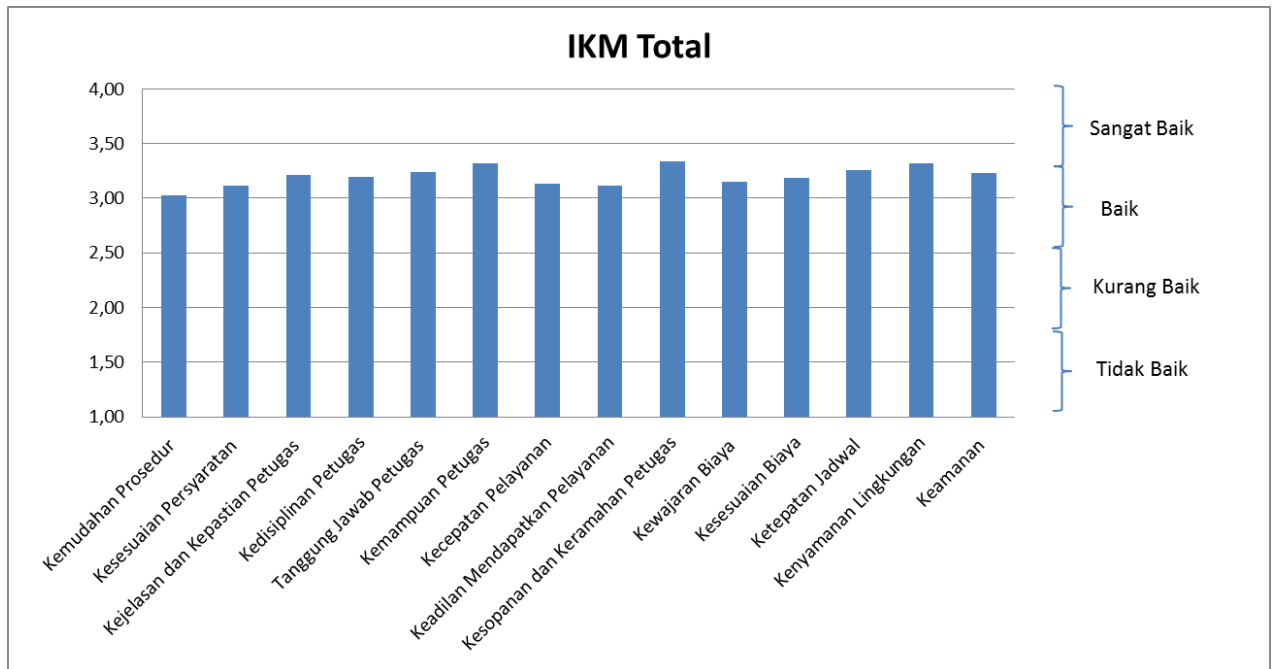
**Tabel 2.** Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan

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

**Tabel 3.** Nilai rata-rata unsur pelayanan Semester II Tahun 2016

<b>No</b>	<b>Unsur Layanan</b>	<b>Nilai Unsur Layanan</b>	
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,02	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,12	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3,22	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3,20	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,24	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,32	A
7	Kecepatan pelayanan	3,13	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,11	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,34	A
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,15	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,18	B
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,26	A
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,32	A
14	Keamanan pelayanan	3,23	B
Nilai Indeks Kepuasan Nilai IKM konversi Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan		3,18 79,59 B BAIK	

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 14 unsur pelayanan, 10 unsur diantaranya mendapatkan nilai mutu pelayanan “B” yang berarti kinerja unit layanan “BAIK”, sehingga dapat disimpulkan bahwa hampir semua unsur pelayanan di Balitjestro dinilai baik oleh pengguna jasa layanan.



Grafik 2. IKM Total

Mutu pelayanan “A” atau “SANGAT BAIK” dicapai pada 4 unsur pelayanan yaitu Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, serta Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Keempat unsur pelayanan ini tentu harus tetap dipertahankan nilai mutu-nya dan unsur-unsur lainnya perlu ditingkatkan agar pada tahun mendatang mendapatkan mutu ‘sangat baik’.

### 3. Hasil Survei IKM per Pelayanan

**Tabel 4.** Nilai IKM Konversi pada tiap pelayanan

No	Tanggal	Pelayanan	Responden	Jumlah Responden (orang)	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	11-Aug-16	Kunjungan	BP2MB Jambi	10	76,68	B
2	11-Aug-16	Kunjungan	Karyawan Sari Husada	26	79,81	B
3	18-Aug-16	Kunjungan	Mahasiswa Universitas Tidar	15	80,11	B
4	29-Aug-16	Studi Banding	Petani Buleleng	14	77,85	B
5	15-Sept-16	Studi Banding	Petani Blitar	18	79,09	B
6	22-Sept-16	Kunjungan	Siswa SMA Hang Tuah 2 Sidoarjo	30	75,62	B
7	20-Sept-16	Magang	Peserta Magang Kalimantan Tengah	9	81,06	B
8	27-Sept-16	Magang	Peserta Magang Tulung Agung	5	86,27	A
9	12-Oct-16	Kunjungan	Guru SDN Sisir 01	4	83,43	A
10	Oct-16	PKL	Siswa SMKN 2 Batu	4	91,41	A
11	Oct-16	PKL	SMK Jember, Unair dan UNS	10	78,81	B
12	21-Oct-16	Studi Banding	Petugas STPP Malang	8	81,65	A
13	24-Oct-16	PKL	Mahasiswa UB dan Unitri	4	82,09	A
14	25-Oct-16	PKL	SMKN 3 Madiun dan UniBraw	6	77,21	B
15	25-Oct-16	Kunjungan	Siswa SMKN 1 Nganjuk	79	81,18	B
16	26-Oct-16	Kunjungan	Mahasiswa Politeknik Samarinda	46	79,80	B
17	31-Oct-16	Kunjungan	Guru SDN Oro-oro Ombo 02	2	92,30	A
18	31-Oct-16	PKL	SMK Lumajang dan UMM	4	77,66	B
19	01-Nov-16	Kunjungan	Mahasiswa UIN Jogja	36	77,11	B
20	07-Nov-16	Studi Banding	Petugas BKP3 & Petani Kabupaten Kediri	5	81,30	A
21	07-Nov-16	Kunjungan	Siswa dan Pengajar SMKN 1 Cempaga	26	80,90	B
22	09-Nov-16	Bimbingan Teknis	Petugas BKP3 dan Petani Kabupaten Bandung	34	79,41	B
23	14-Nov-16	PKL	Mahasiswa Universitas Brawijaya	3	78,69	B
24	15-Nov-16	Kunjungan	Mahasiswa S2 dan S3 Univ. Jember	17	77,06	B

Pada semester II tahun 2016 ada beberapa pelayanan kondisional seperti kunjungan, studi banding, magang, bimbingan teknis dan pelayanan rutin seperti Praktek kerja lapangan (PKL) siswa/mahasiswa. Dilihat dari tabel diatas, kita tidak dapat membandingkan nilai hasil IKM antara peserta kunjungan umum dan siswa/mahasiswa atau antara setiap jenis layanan, karena nilainya sangat merata yaitu didapatkan mutu A (sangat baik) dan B (Baik). Dari hasil survey diatas dapat diambil kesimpulan bahwa semua penerima jasa layanan baik dari karyawan swasta, pegawai negeri, petani, mahasiswa serta siswa SD sampai SMA, baik melalui pelayanan kunjungan, PKL, studi banding, magang maupun bimbingan teknis sama-sama merasakan kepuasan terhadap pelayanan Balitjestro.

#### 4. Hasil Perbandingan Nilai Unsur Layanan per semester

**Tabel 5.** Perbandingan Nilai rata-rata unsur pelayanan Semester I dan II Tahun 2016

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Layanan	
		Semester I	Semester II
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,04	3,02
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,09	3,12
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3,21	3,22
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3,15	3,20
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,19	3,24
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,29	3,32
7	Kecepatan pelayanan	3,03	3,13
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,11	3,11
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,32	3,34
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,09	3,15
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,09	3,18
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,16	3,26
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,30	3,32
14	Keamanan pelayanan	3,21	3,23
	<b>NILAI INDEKS KEPUASAN</b>	<b>3,14</b>	<b>3,18</b>
	<b>NILAI IKM KONVERSI</b>	<b>78,58</b>	<b>79,59</b>
	<b>KUALITAS KINERJA</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>

Dari Tabel 5 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Balitjestro meningkat dari semester I ke semester II pada tahun yang sama yaitu dari 3,14 menjadi 3,18. Peningkatan ini masih kurang karena masih dalam range kualitas kinerja yang sama yaitu “BAIK”, sehingga untuk tahun-tahun berikutnya, mutu pelayanan Balitjestro perlu ditingkatkan agar menjadi “SANGAT BAIK”.