

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN BALITJESTRO
SEMESTER I TAHUN 2017

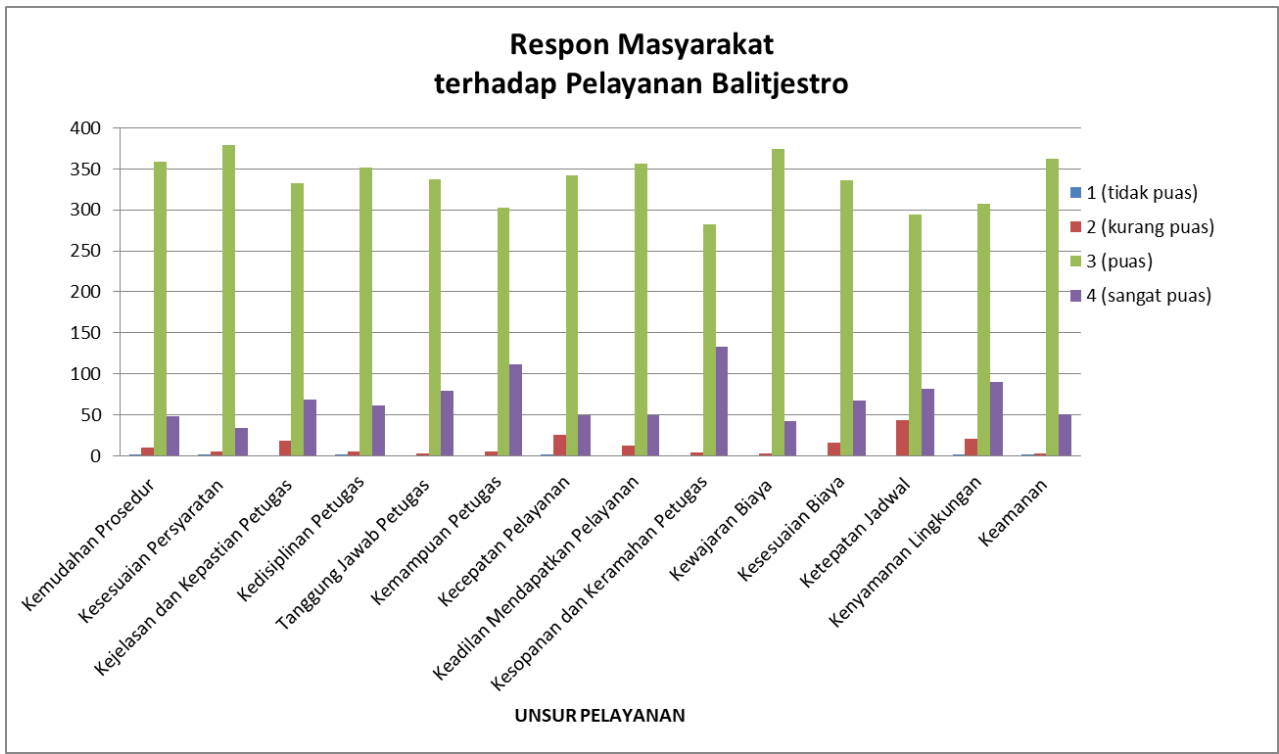
1. Klasifikasi Pendapat Responden Tentang Pelayanan Balitjestro
Total Responden dari Bulan Januari 2017 sampai dengan Juni 2017 adalah 419 responden.

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	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
b	10	5	18	5	3	5	26	12	4	3	16	43	21	3
c	359	379	332	352	337	303	342	357	282	374	336	294	307	363
d	48	34	69	61	79	111	50	50	133	42	67	82	90	51

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 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. Grafik 1 menunjukkan bahwa ada beberapa aspek pelayanan yang direspon tidak memuaskan oleh masyarakat yaitu pada aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Dari hasil eksplorasi terlihat bahwa pada aspek pelayanan ke-1 (kemudahan prosedur) dan aspek pelayanan ke-14 (Keamanan) masih ada respon dari masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan sebanyak 2 responden dari 419 responden, sehingga aspek tersebut sebaiknya dievaluasi. Rendahnya nilai tersebut dimungkinkan karena Pelanggan tidak memahami prosedur yang ada. 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 yaitu sebanyak 133 dari 419 responden.

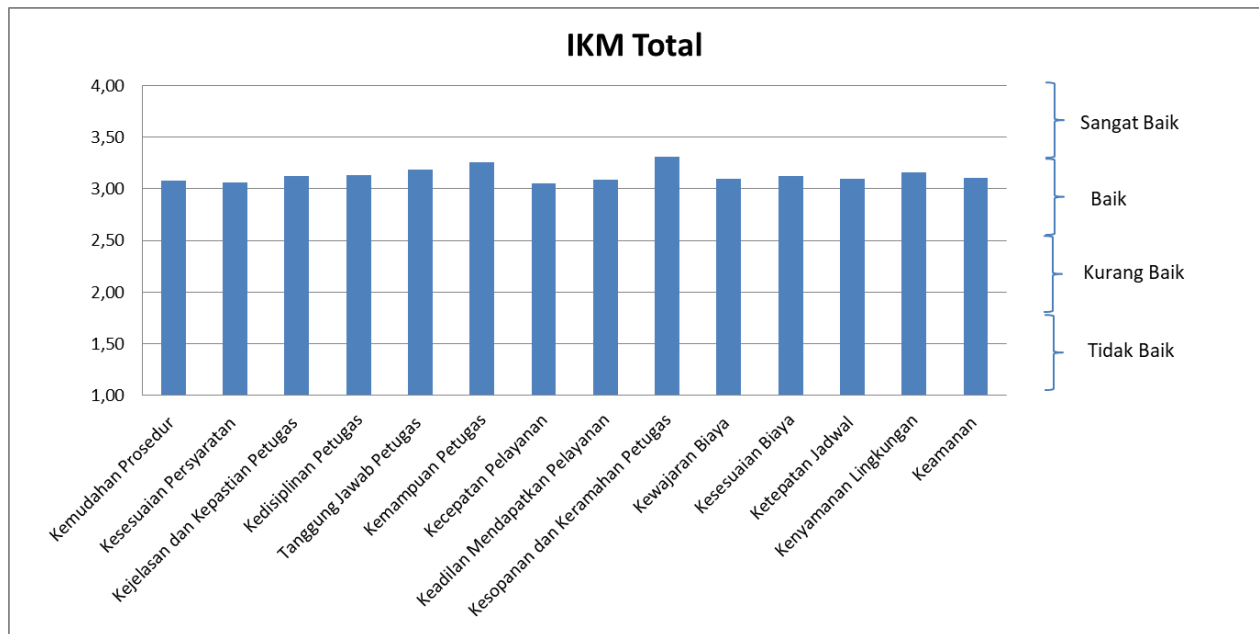
2. Hasil Survei IKM total per unsur layanan

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	3,08	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,06	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3,12	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3,13	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,18	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,25	B
7	Kecepatan pelayanan	3,05	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,09	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,31	A
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,09	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,12	B
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,09	B
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,16	B
14	Keamanan pelayanan	3,11	B
Nilai Indeks Kepuasan		3,11	
Nilai IKM konversi		77,84	
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. Sedangkan nilai paling rendah ada pada aspek pelayanan Kecepatan Pelayanan. Hal ini dimungkinkan karena kurangnya koordinasi antara petugas pelayanan dan pelanggan.

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	18-Jan-17	Peserta Bimtek Budidaya Tabulampot Gapoktan Kencana	18	80,96	B
2	07-Mar-17	Mahasiswa Jurusan Agroteknologi Universitas Diponegoro	67	76,48	B
3	16-Mar-17	Paguyuban Makmur Sejahtera Magetan	37	78,15	B
4	16-Mar-17	Siswa SMA IBS Al Amri Probolinggo	17	77,68	B
5	29-Mar-17	Mahasiswa Jurusan Agroteknologi UMY	37	77,24	B
6	12-Apr-17	Mahasiswa Jurusan Statistik, ITS	90	77,21	B
7	18-Apr-17	Staf Dinas Pertanian Provinsi Sumatera Utara	8	81,21	B
8	19-Apr-17	Mahasiswa Universitas Kristen Satya Wacana	31	75,24	B
9	20-Apr-17	Staf Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali dan Petani	30	79,88	B
10	27-Apr-17	Dinas Pertanian Kabupaten Lima Puluh Kota	9	80,66	B
11	03-Mei-17	SMK N 1 Tulung Agung	11	82,13	A
12	05-Mei-17	Mahasiswa Jurusan Biologi, UIN Maliki	23	80,18	B
13	09-Mei-17	Peserta Pelatihan Guru Keahlian Ganda, SMK N 1 Kademangan	18	78,10	B
14	22-Mei-17	Mahasiswa UPN Veteran, Yogyakarta	23	76,40	B
		JUMLAH	419		

Dari hasil IKM tersebut didapatkan Nilai IKM Konversi paling tinggi adalah dari responden SMKN 1 Tulung Agung. Responden lainnya memberikan nilai IKM rata-rata Baik “B”. Dari hasil survey diatas dapat diambil kesimpulan bahwa peserta kunjungan baik dari petani, petugas, siswa maupun mahasiswa memberikan nilai IKM Konversi rata-rata “B”.