

LAPORAN TAHUNAN

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PELATIHAN PERTANIAN (BPP)
JAMBI TAHUN 2016

BALAI PELATIHAN PERTANIAN (BPP)
JAMBI

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pelatihan Pertanian Jambi Periode Juli s.d. November 2016 telah dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Selesainya Laporan ini merupakan kerjasama antara peserta diklat, masyarakat serta semua unsur terkait. Oleh karena itu kami menyampaikan ucapak terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak atas bantuan dan partisipasinya dalam menyuskseskan laporan tersebut.

Jambi, November 2016

Kepala Balai,

Drs. Muhamad Syarip, MM
NIP. 19610615 198403 1 010

I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang program Pembangunan Nasional (PROPRNAS), bahwa salah satu kegiatan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di pedomani sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu ditingkatkan sehingga mencapai kualitas layanan yang diharapkan.

Penyusunan IKM dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 4/M.PAN/RB/03/20012 Tentang pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, salah satu dilingkup Balai pelatihan Pertanian Jambi.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pelatihan Pertanian Jambi, diharapkan hasilnya akan menjadi tolak ukur penilaian masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan di Balai pelatihan Pertanian Jambi.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

- Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksud agar dapat di jadikan acuan pimpinan unit kerja dalam melakukan penilaian masyarakat dalam memperoleh pelayanan atas penyelenggaraan pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi.
- Sedangkan tujuan adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Balai Pelatihan Pertanian Jambi, sedangkan memudahkan pimpinan dalam mengambil keputusan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan atas penyelenggaraan kegiatan di Balai Pelathan Pertanian Jambi.

II. PENGOLAHAN DATA

2.1. RESPONDEN

Adapun yang menjadi responden pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Peserta Pendidikan dan Pelatihan dan Masyarakat di Balai Pelatihan Pertanian Jambi sebanyak 150 orang.

2.2. PERIODE PENGAMBILAN DATA

Data ini dilaksanakan pada Bulan Juli – November 2016.

2.3. SKOR PENILAIAN

Pemberian skor penilaian dalam rangka pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Balai Pelatihan Pertanian Jambi:

- Adapun Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan rumus:
 - ❖ $NRR \text{ per Unsur} = \text{Jumlah nilai per unsur} \times \text{Jumlah kuesioner yang terisi}$
 - ❖ $NRR \text{ tertimbang per Unsur} = NRR \text{ per Unsur} \times 0,071$
 - ❖ $IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$
- Secara lengkap dapat dilihat pada lampiran hasil tabulasi dan pengolahan data.

2.4. INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun yang menjadi indikator kepuasan masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian adalah:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan dan kepastian
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
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 di Balai Pelatihan Pertanian Jambi

III. ANALISIS DATA

3.1. INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN SKOR TERTINGGI

Berdasarkan dari hasil pengolahan data maka dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan masyarakat yang tertinggi dimiliki oleh Balai Pelatihan Pertanian Jambi adalah kesesuaian antara Kenyamanan Lingkungan yang diberikan dengan yang telah diterima masyarakat dan telah ditetapkan nilai rata-rata adalah 3,93 dengan kriteria penilaian sangat baik dan tentu saja hasil ini sangat bagus dalam memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi, diharapkan untuk kedepan pelayanan semakin ditingkatkan dalam rangka pencapaian visi Balai Pelatihan Pertanian Jambi.

3.2. INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN SKOR PENILAIAN BAIK

Apabila dilihat dari hasil data yang ada mengenai pengukuran Indeks Penyusunan Kepuasan Masyarakat maka dapat terlihat bahwa hampir seluruh indikator memiliki penilaian baik skor berkisar (3,25 – 3,93) dan hal tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar Indeks Kepuasan Masyarakat di Balai Pelatihan Pertanian Jambi memiliki kualitas pelayanan masyarakat yang sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari skor yang dihasilkan oleh indikator antara lain:

- Prosedur pelayanan (3,87)
- Persyaratan pelayanan (3,37)
- Kejelasan dan kepastian (3,34)
- Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (3,36)
- Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan (3,37)
- Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (3,42)

- Kecepatan pelayanan (3,81)
- Keadilan untuk mendapatkan pelayanan (3,25)
- Kesopanan dan keramahan petugas (3,33)
- Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (3,34)
- Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (3,33)
- Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (3,41)
- Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (3,93)
- Keamanan pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi (3,43)

3.3. INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN SKOR TERENDAH

Dilihat dari hasil pengolahan data, penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat dari hasil kuesioner menunjukkan tidak ada lagi skor yang bernilai rendah, namun demikian untuk perbaikan **Keadilan untuk mendapatkan pelayanan** perlu ditingkatkan , sedangkan jadwal untuk pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Jambi pada hari Senin s.d. Kamis dimulai pukul 07.30 s.d 16.00 WIB dan hari Jum'at 07.30 s.d 16.00 WIB sedangkan diluar jam kerja masih memungkinkan bagi masyarakat untuk menggunakan hak dan itu biasanya dilakukan melalui sarana komunikasi yang ada tanpa harus mendatangi Balai Pelatihan Pertanian Jambi.

IV. PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

- a. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Balai Pelatihan Pertanian Jambi berkriteria sangat baik (86,21)
- b. Indikator Kepuasan masyarakat yang tertinggi dengan skor (3,93) adalah indikator Kenyamanan Lingkungan di unit pelayanan yang diberikan dengan yang telah diterima sangat baik.
- c. Indikator Kepuasan Masyarakat yang perlu ditingkatkan oleh Balai Pelatihan Pertanian Jambi adalah Keadilan mendapatkan pelayanan dengan skor (3,25).

4.2. SARAN

Selalu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, suatu keharusan dalam pelaksanaan kegiatan Balai Pelatihan Pertanian Jambi secara kongkrit dan kontinyu yang dirasakan masyarakat secara umum, namun demikian kami tetap berusaha melaksanakan pelayanan prima yang lebih baik lagi kepada masyarakat.