

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
LAYANAN HKI DAN KERJASAMA LISENSI
BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI
PERTANIAN TAHUN 2018**



**BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI PERTANIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PERTANIAN**



KEMENTERIAN PERTANIAN



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) ATAS LAYANAN BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI PERTANIAN TAHUN 2018

Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, diperlukan umpan balik dari pengguna layanan yaitu peneliti yang menghasilkan teknologi untuk dilindungi, UK/UPT yang mendaftarkan HKI dan perusahaan yang melisensi hasil teknologi Badan Litbang Pertanian. Untuk mendapatkan umpan balik tersebut dilaksanakan dengan cara survey kepuasan pelanggan melalui penyampaian kuisioner kepada pelanggan kemudian diisi oleh pengguna dan dikembalikan ke Balai Pengelola Alih Teknologi Pertanian untuk diolah yang selanjutnya disebut Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survei Kepuasan Pelanggan.

IKM dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan yang dilakukan oleh Balai PATP, sehingga dapat dilakukan untuk mengevaluasi layanan dan menindaklanjutinya dengan melakukan peningkatan layanan atau memperbaiki program layanan kepada pengguna.

Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukan survei kepuasan pelanggan adalah sebagai acuan bagi Balai PATP dalam mengukur indek kepuasan pelanggan/masyarakat.

Sedangkan tujuan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat untuk :

- 1) Mengetahui mutu kinerja pelayanan Balai PATP secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kepada pengguna;
- 2) Sebagai gambaran bagi pengguna tentang kinerja pelayanan Balai PATP.

Manfaat dan Metode

Manfaat :

- 1) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan layanan publik;

- 3) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Balai PATP;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Metode :

Langkah-langkah pengukuran :

- Persiapan pelaksanaan;
- Penyiapan bahan (kuisisioner);
- Menyusun data responden, yaitu peneliti/petugas yang mendaftarkan teknologi untuk dilindungi dan lisensor yang menjalin kerjasama dengan Balai PATP;
- Survei kepuasan terhadap pengguna layanan;
- Pengukuran IKM dilakukan 2 kali dalam 1 tahun (semester 1 dan 2)
- Pengolahan data mengikuti Permentan No. : 78/Permentan/OT.140/8/2013;
- Pelaporan.

Unsur Layanan

No.	Unsur Layanan
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosuder
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/ Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM dan mutu pelayanan

Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Inteval Konversi IKM	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D Tidak baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C Kurang baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A Sangat Baik

Analisis Data

Indeks Kepuasan Masyarakat Mutu Pelayanan dan Kinerja dari Balai PATP Semester I adalah **96,52** atau dalam katagori **A sangat baik**. Dapat dilihat berdasarkan diagram hasil dari responden dapat dijelaskan Penilaian tertinggi adalah unsur Perilaku Pelaksanaan Petugas masing-masing dinilai 4,14 Balai PATP dinilai sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap masyarakat sedangkan berikutnya adalah biaya/ tarif masing-masing dinilai 4,11. Peringkat ke tiga terdapat pada unsur sarana dan Prasarana yang diberikan oleh Balai PATP adalah 4,09. Di Peringkat selanjutnya ada beberapa unsur yang mendapatka rata-rata nilai yang sama dari responden 3,97 terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan sebagai pelaksanaan penanganan pengaduan tindak lanjutnya. Unsur kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,95, Unsur selanjutnya mendapatkan nilai dari responden adalah persyaratan yang diberikan oleh panitia pelaksana dengan rata-rata nilai 3,81, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,63, unsur system, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 3,58. Dan unsur yang paling rendah mendapatakan nilai dari responden sebesar 3,45 adalah unsur waktu penyelesaian.

Tindak Lanjut

Dari analisis data tersebut diatas dapat disarankan kepada top manajemen untuk memaksimalkan pelayanan khususnya pada pelayanan yang pada masyarakat masih dianggap rendah. Top manajemen perlu memberikan informasi kepada publik secara jelas mengenai unsur pelayanan yang diberikan kepada publik.

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Balai Pengelola Alih Teknologi Pertanian
 Alamat : Jalan Salak No 22 Bogor

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
7	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
8	4	2	1	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
10	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
11	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
15	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
23	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
29	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
34	3	3	3	3	3	4	4	4	2	
35	4	4	3	3	3	4	4	4	1	
36	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
40	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
41	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
42	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
47	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
48	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
49	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
50	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
51	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
55	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
56	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
57	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
58	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
59	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
60	3	3	3	4	4	3	3	4	1	
61	3	3	3	4	4	3	3	4	1	
62	3	4	4	3	3	3	4	4	1	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
66	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
68	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
69	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
70	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
71	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
72	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	3	4	4	4	4	1	
74	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
75	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
76	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
77	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
78	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
79	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
80	3	3	3	4	3	4	4	3	1	
81	3	2	3	2	3	4	4	4	4	
82	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
83	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
84	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
85	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
87	4	3	1	4	3	3	4	4	4	
88	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
94	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
95	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
96	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
97	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
98	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
99	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
100	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
101	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
103	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
104	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
106	2	2	2	4	3	3	4	3	4	
107	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
109	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
110	2	3	3	2	3	4	3	3	3	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112	3	3	3	4	2	3	4	4	4	
113	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	2	3	3	2	3	4	3	3	4	
118	3	3	3	4	3	4	3	3	1	
119	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
120	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
121	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
122	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
123	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
125	3	3	2	4	3	3	3	2	1	
126	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

130	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
131	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
132	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
137	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
138	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
139	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
140	4	3	3	4	3	3	4	4	3	1
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
142	3	2	2	3	3	3	3	4	3	
143	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
145	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
146	4	3	3	4	3	3	4	3	1	
147	4	3	3	4	3	3	4	3	1	
148	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
149	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
150	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
151	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
152	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
153	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
154	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
155	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
156	3	3	2	4	3	2	4	3	4	
157	3	1	2	2	1	1	4	4	1	
158	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
159	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
160	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
161	4	4	4	3	3	4	4	3	1	
162	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
163	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
164	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
165	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
166	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
167	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
169	4	3	4	2	3	3	3	3	4	
170	4	3	3	3	2	4	3	4	4	
Jumlah	572	537	518	617	545	593	621	596	613	
N.Rata-rata Unsur	3.81	3.58	3.45	4.11	3.63	3.95	4.14	3.97	4.09	
NRR Tertimbang t	0.42	0.40	0.38	0.46	0.40	0.44	0.46	0.44	0.45	1
									3.86	9
									25	
									0.111	
									96.52	

NILAI INDEKS
Total Nilai Persepsi Per Unsur/
Jumlah Responden

Bobot Unsur
Nilai Penimbang
Bobot NRR Tertimbang
Nilai IKM

Sangat Baik

Keterangan :

- U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
 - NRR** : **Nilai Rata-rata**
 - IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *)** : **Jumlah NRR IKM Tertimbang**
 - **)** : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 - NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 - NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.0111 per Unsur
- IKM UNIT PELAYANAN :**
- Mutu Pelayanan**
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
 - B (Baik) : 76,61 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	3.81	95.33
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.58	89.50
U3	Waktu Penyelesaian	3.45	86.33
U4	Biaya Tarif	4.11	102.83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.63	90.83
U6	Kompetensi Pelaksana	3.95	96.83
U7	Perilaku Pelaksana	4.14	103.50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.97	99.33
U9	Sarana dan Prasarana	4.09	102.17
	NRR Tertimbang Unsur	3.86	96.52