

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
LAYANAN HKI DAN KERJASAMA LISENSI  
BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI  
PERTANIAN TAHUN 2016



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



**KEMENTERIAN PERTANIAN**



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) ATAS LAYANAN BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI PERTANIAN TAHUN 2016

## 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	Prosedur layanan
2	Persyaratan layanan
3	Kejelasan petugas pelayanan
4	Kedisiplinan petugas layanan
5	Tanggung jawab petugas layanan
6	Kemampuan petugas layanan
7	Kecepatan pelayanan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan
9	Kesopanan dan keramahan petugas
10	Kewajaran biaya pelayanan
11	Kepastian biaya pelayanan
12	Kepastian jadwal pelayanan
13	Kenyamanan lingkungan

14	Keamanan pelayanan
----	--------------------

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 – 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

### Analisis Data

Indeks Kepuasan Masyarakat Mutu Pelayanan dan Kinerja dari Balai PATP adalah 80,31 atau dalam katagori B baik. Dapat dilihat berdasarkan diagram hasil dari responden dapat dijelaskan Penilaian tertinggi adalah unsur kepastian jadwal pelayanan yang masing-masing dinilai 3,438 Balai PATP dinilai sangat memuaskan dalam memberikan kepastian jadwal pelayanan sedangkan berikutnya adalah kemampuan petugas pelayanan masing-masing dinilai 3.344. Peringkat ke tiga dan ke empat mendapatkan nilai yang sama terdapat pada unsur kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan yang diberikan oleh Balai PATP adalah 3,311. Di Peringkat selanjutnya ada beberapa unsur yang mendapatka rata-rata nilai yang sama dari responden 3,281 terdapat pada unsur kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai rata-rata 3,250, Unsur selanjutnya mendapatkan nilai dari responden adalah Tanggung jawab petugas pelayanan dengan rata-rata nilai 3,219, unsure produser pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,125, unsur kewajaran biaya pelayanan mendapatkan nilai rata-rata dari responden sebesar 3,094, unsure kecepatan pelayanan mendapatkan nilai 3,031. Dan unsur yang paling rendah mendapatakan nilai dari responden sebesar 3,00 adalah unsur persyaratan pelayanan.

### 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.