

IKM SEMESTER I TAHUN 2022 BPTP SUMSEL

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diukur dengan menggunakan 9 (sembilan) indikator yang berkenaan dengan pelayanan yang diberikan BPTP Sumatera Selatan, yakni (1) Persyaratan; (2) Sistem, mekanisme dan prosedur; (3) Waktu penyelesaian; (4) Biaya/tarif; (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) Kompetensi pelaksana; (7) Perilaku pelaksana; (8) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan; (9) Sarana dan prasarana. IKM BPTP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2022 diukur dari 93 responden. Hasil analisis data IKM BPTP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2022 disajikan pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Hasil Tabulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2022

No	Persyaratan Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan	Produk Pelayanan	Kopetensi Pelayanan Petugas	Perilaku Petugas	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana
1	4	3	4	4	4	3	4	3	3
2	3	4	3	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	3	4	3	4	3	4	3
8	3	4	4	3	3	3	3	3	3
9	3	4	3	3	3	4	3	4	3
10	4	4	3	4	3	4	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	3	3	4	4	3	3	3	4	3
14	4	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	4	3	4	3	3	4	4	3
16	3	3	3	3	4	4	3	3	4
17	3	3	4	3	4	3	4	3	3
18	4	3	4	3	3	3	4	3	3
19	3	3	4	4	3	4	3	3	4
20	3	3	4	3	4	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	4	3	3	3	3	4	4	2	4
23	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	4	3	4	3
25	4	4	4	3	3	4	4	3	4
26	3	4	4	4	4	4	3	3	3
27	3	4	4	4	3	3	3	3	3
28	3	3	4	3	4	3	4	4	3

29	4	3	4	3	4	4	4	3	3
30	3	3	4	4	4	3	3	3	3
31	4	4	3	3	3	4	4	4	3
32	3	4	3	4	3	3	3	3	3
33	4	3	3	4	4	4	4	3	3
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	3	4	4	3	4
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	3	3	3	4	4	3	4	4	3
44	4	3	3	3	4	3	1	1	2
45	3	3	3	4	3	3	4	3	3
46	4	3	4	4	3	4	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3
49	3	3	3	4	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4
51	3	3	3	4	3	3	4	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	3	4	4	3	3	4	3	3
54	4	3	4	3	4	4	3	3	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	2	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	2	3	4	3	3	4	1	3
60	3	4	4	4	3	3	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	3	4	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	4	4	4	4	3	3	4	3
66	3	4	4	4	3	4	4	3	4
67	3	3	3	3	3	3	4	3	3
68	3	4	4	3	3	4	4	3	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4

73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	4	4	4	3	3	3	3	3
75	3	3	4	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	4	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	4	4	4	3
78	3	3	4	4	3	3	4	3	4
79	4	3	4	3	4	3	3	3	4
80	4	3	3	4	3	4	3	4	3
81	3	3	3	3	4	4	3	4	3
82	4	3	4	3	3	3	3	3	4
83	3	4	4	3	3	3	4	3	3
84	4	4	3	3	4	4	3	3	4
85	3	3	4	3	3	4	3	3	4
86	3	3	4	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	4	4	3	3	3
88	3	3	3	3	3	4	4	4	3
89	3	3	4	4	3	3	4	3	4
90	4	3	4	3	4	3	3	3	4
91	4	3	3	4	3	4	3	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	4	4	3

Jumlah Nilai Per Unsur	314	314	324	328	317	325	318	304	310
Nilai Rata-Rata Per Unsur	3,38	3,38	3,48	3,53	3,41	3,49	3,42	3,27	3,33
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	0,37	0,37	0,38	0,39	0,37	0,38	0,38	0,36	0,37
Nilai SKM Unit Pelayanan	84,39								

Keterangan

- a. Nilai IKM 84,39
Baik (Interval mutu pelayanan 76.61 - 88.30)
- b. Mutu Layanan
- c. Kinerja Unit Pelayanan Baik

Tabel 3. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3.38	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.38	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.48	0.38
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.53	0.39

5	Produk Pelayanan	3.41	0.37
6	Kompetensi Pelayanan Petugas	3.49	0.38
7	Perilaku Petugas	3.42	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.27	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.33	0.37

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan BPTP Sumatera Selatan pada Semester I Tahun 2022 berada pada kondisi baik dengan nilai 84,39. Hal ini menginterpretasikan bahwa BPTP Sumatera Selatan dapat berkinerja dengan baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna. Dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, semua unsur pelayanan berada pada kondisi baik sehingga perlu untuk dipertahankan dan bahkan semakin ditingkatkan.

Unsur biaya/tarif pelayanan memberikan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan unsur lainnya. Biaya/tarif yang diberikan oleh BPTP Sumatera Selatan untuk pelayanan dalam hal diseminasi informasi adalah gratis. Untuk biaya pelayanan yang dibebankan kepada pengguna adalah dalam hal pengecekan dan analisis laboratorium, pembelian Varietas Unggul Baru (VUBP dari UPBS yang tarifnya telah disesuaikan dengan PP tarif. Kompetensi pelayanan petugas dan waktu pelayanan juga memiliki nilai IKM yang lebih tinggi dibandingkan unsur lainnya. Menurut persepsi responden, kompetensi dan kemampuan petugas BPTP Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan adalah berkompeten. Petugas pelayanan berkinerja dengan baik, memiliki pengetahuan dan kemampuan (*skill*) yang baik sesuai bidangnya dalam tugasnya memberikan pelayanan. Waktu pelayanan BPTP Sumatera Selatan dinilai sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan ini telah sesuai dengan yang diharapkan. Unsur yang memiliki nilai terendah adalah berkenaan dengan penanganan pengaduan. Hal ini dikarenakan penanganan belum dilakukan karena masih belum ditemukannya pengaduan pelayanan dari pengguna.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPTP Sumatera Selatan, perlu untuk diperhatikan unsur dengan nilai terendah, yakni berkenaan dengan penanganan pengaduan. Namun, unsur-unsur lainnya tetap dipertahankan dan bahkan dapat ditingkatkan kualitasnya agar dapat memberikan pelayanan kepada publik lebih baik dari sebelumnya baik dari sisi kesesuaian persyaratan dan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, kompetensi/kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana maupun dari sisi penanganan pengaduan penggunaan layanan.

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II 2022

UNIT KERJA : BPTP Sumsel

ALAMAT : Jl. KOL. H. Burlian

[illegible]

81	4	4	4	3	4	4	4	4	3
82	3	3	4	3	3	4	3	3	4
83	3	3	4	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	4	4	3	3	3
85	3	3	3	3	3	4	4	4	3
86	3	3	4	4	3	3	4	3	4
87	4	3	4	3	4	3	3	3	4
88	4	3	3	4	3	4	3	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	4	4	3	3	3	3	3
96	3	3	4	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	4	4	3	3	3
98	3	3	3	3	3	4	4	4	3
99	3	3	4	4	3	3	4	3	4
100	3	3	4	3	3	4	3	3	4
101	3	3	4	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	4	4	3	3	3
103	3	3	3	3	3	4	4	4	3
104	3	3	3	4	3	3	4	3	4
105	4	3	3	3	4	3	3	3	4
106	4	3	3	4	3	4	3	4	3
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur	364	359	378	380	366	380	371	355	362
Nilai Rata-Rata Per Unsur	3,37	3,32	3,50	3,52	3,39	3,52	3,44	3,29	3,35
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	0,37	0,37	0,39	0,39	0,37	0,39	0,38	0,36	0,37

Nilai SKM Unit Pelayanan

84,41

Keterangan

a. Nilai IKM

b. Mutu Layanan

c. Kinerja Unit Pelayanan

84,41

Baik (Interval mutu pelayanan 76.61 - 88.30)

Baik

0,11
3,38