

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER I TAHUN 2015
LINGKUP BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TARAKAN**

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah khususnya di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, hingga kini masih banyak dijumpai kelemahan maupun kekurangan sehingga belum dapat memenuhi mutu pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Mengingat fungsi utama Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah melayani masyarakat khususnya di wilayah Kalimantan Utara, maka perlu terus diupayakan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, maka disusunlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor:78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Dengan IKM diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan transparan secara periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik di bidang pertanian khususnya di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, sehingga hasil penyusunan IKM dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja masing-masing unit pelayanan publik khususnya di bidang pertanian.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud disusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah sebagai acuan bagi Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara obyektif dan transparan terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan selama ini. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

C. METODE

Metode dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah dengan mengumpulkan pendapat dari masyarakat penerima pelayanan karantina pertanian dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data. Pengisian kuesioner dilakukan secara terbuka dan tanpa tekanan apapun dengan mendatangi secara langsung ke rumah, tempat kerja, dan counter pelayanan karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

D. MANFAAT

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan secara periodik.
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan untuk peningkatan mutu pelayanan publik oleh Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.
4. Tersedianya informasi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, khususnya di lingkungan Kementerian Pertanian.
5. Memacu persaingan positif antar Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Badan Karantina Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan kepada masyarakat di wilayah masing-masing.

II. UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, DAN NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN UKPP

A. UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor:78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, terdapat 14 (empat belas) unsur yang *relevan*, *valid*, dan *reliable* dimana unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khususnya di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan Pelaksana Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan, dan tanggung jawabnya).
4. **Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan**, yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. **Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan Pelaksana Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. **Kesopanan dan Keramahan Pelaksana**, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.
11. **Kepastian Biaya Pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. **Kepastian Jadwal Pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. **Kenyamanan Lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. RESPONDEN

Jumlah target responden yang diharapkan adalah 160 responden dari pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, dengan perincian sebagai berikut : Wilker Bandara Juwata dan Wilker Pelabuhan Malundung sebanyak 80 responden, Wilker Nunukan sebanyak 30 responden, Wilker Sebatik sebanyak 10 responden, Wilker Tanjung Selor sebanyak 20 responden, dan Wilker Berau sebanyak 20 responden. Keseluruhan responden tersebut, didatangi satu per satu ke rumah, tempat kerja, maupun counter pelayanan karantina pertanian oleh tim pelaksana dari Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Pada penyusunan kali ini, dari total target 160 responden yang direncanakan untuk dapat mengisi kuesioner IKM, diperoleh 132 responden (82,5%) yang mengisi kuesioner IKM semester I tahun 2015.

C. NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, DAN MUTU PELAYANAN

Berikut ini adalah tabel yang digunakan sebagai dasar penentuan mutu pelayanan dan kinerja lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval 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

III. ANALISIS DATA

Berdasarkan analisa data yang diperoleh dari pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per responden dan per unsur pelayanan Semester I Tahun 2015 pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, nilai IKM Unit Pelayanan adalah sebesar **79,90 poin** dengan nilai mutu pelayanan adalah **B (Baik)**. Berikut akan disampaikan penjelasan masing-masing unsur pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2015.

A. Prosedur Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Prosedur Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 2,758 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal prosedur pelayanan masih mengalami kendala bagi masyarakat dimana para responden masih belum sepenuhnya paham dan mengerti mengenai mekanisme proses pelayanan secara keseluruhan, khususnya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berdasarkan nilai tersebut, walaupun nilainya terbilang cukup baik namun perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai mekanisme prosedur pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

B. Persyaratan Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Persyaratan Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,182 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal persyaratan pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan menyanggupi persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

C. Kejelasan Pelaksana Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Kejelasan Pelaksana Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,242 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kejelasan pelaksana pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan, dan tanggung jawabnya). Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kejelasan pelaksana pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

D. Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,167 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kedisiplinan pelaksana pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kedisiplinan pelaksana pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

E. Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,197 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal tanggung jawab pelaksana pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai tanggung jawab pelaksana pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

F. Kemampuan Pelaksana Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Kemampuan Pelaksana Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,152 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kemampuan pelaksana pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kemampuan pelaksana pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

G. Kecepatan Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Kecepatan Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,197 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kecepatan pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

H. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Keadilan Mendapatkan Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,826 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal keadilan mendapatkan pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai keadilan mendapatkan pelayanan karantina pertanian bagi siapa saja, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

I. Kesopanan dan Keramahan Pelaksana

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Kesopanan dan Keramahan Pelaksana* memiliki nilai rata-rata 3,242 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kesopanan dan keramahan pelaksana terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kesopanan dan keramahan pelaksana karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

J. Kewajaran Biaya Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Kewajaran Biaya Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,159 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kewajaran biaya pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kewajaran biaya pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

K. Kepastian Biaya Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Kepastian Biaya Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,121 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kepastian biaya pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kepastian biaya pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

L. Kepastian Jadwal Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Kepastian Jadwal Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,258 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kepastian jadwal pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kepastian jadwal pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

M. Kenyamanan Lingkungan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Kenyamanan Lingkungan* memiliki nilai rata-rata 3,235 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal kenyamanan lingkungan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai kenyamanan lingkungan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

N. Keamanan Pelayanan

Analisa : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan mengenai *Keamanan Pelayanan* memiliki nilai rata-rata 3,280 poin. Para responden menilai bahwa unsur pelayanan dalam hal keamanan pelayanan terbilang cukup baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa para responden cukup mengetahui dan mengapresiasi terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan nilai tersebut, perlu lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai keamanan pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan.

IV. PENUTUP

Berdasarkan analisa data masing-masing unsur pelayanan tersebut diatas, maka perlu dipertahankan mutu pelayanan dan kinerja lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, serta perbaikan dan peningkatan kualitas khususnya pada unsur pelayanan "Prosedur Pelayanan". Semua ini dapat dilakukan dengan cara lebih diintensifkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi mengenai seluruh unsur pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan kepada seluruh pengguna jasa karantina pertanian lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Sehingga mutu dan kualitas pelayanan karantina pertanian, baik karantina hewan maupun karantina tumbuhan Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan diharapkan dapat lebih baik di masa yang akan datang dan mendapatkan apresiasi dari masyarakat, khususnya pengguna jasa karantina pertanian di wilayah Provinsi Kalimantan Utara.

**PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2015**

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
TELEPON / FAX

: BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TARAKAN
: JL. YOS SUDARSO NO. 11, LINGKAS UJUNG - TARAKAN 77126
: (0551) 21526 / (0551) 36508

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
9	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
10	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
13	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
14	4	4		4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4		3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
17	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4		3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
19	4	4	4	4		3	3	4	3	3	3	4	4	4
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
21	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
22	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
24	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
25	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
26	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
27	4		4	3	3		3	4	4		4	3	3	3
28	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
31	1	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
32	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
34	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
35	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
36	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
37	3	4	4	4	4		4	4	3	3	4	4	4	3
38	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
39	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	4		4	4	4		4	4	3	3	3	4	4	4
41	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
43	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
44	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
46	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
47	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	1	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4
50	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
51	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2
53	2	3		4		4		4	4		1	4		
54	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
59	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
60	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
61	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
62	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
67	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
68	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
69	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
70	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
71	2	3	3	3	3	3	2		3	3	3	3	3	3
72	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
73	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
75	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
76	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
77	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
78	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
79	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
80	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
82	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
86	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
87	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
88	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
89	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
90	2	3	3	3	3	4	3	3			3	3	3	3
91	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
92	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
93	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
94	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
95	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
96	1	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3
97	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3
98	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3
99	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
100	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
101	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
103	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
106	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
110	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
111	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
112	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
113	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
114	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3
115	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
116	3	4	3	4	3	4	3	4			1			
117	2	3	3	3	4	2	3	4	1	3	2	2	2	3
118	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
119	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
123	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3
125	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
126	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
127	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
128	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
129	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
130	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
131	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
132	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	364	420	428	418	422	416	422	505	428	417	412	430	427	433	
NRR Per Unsur	2.758	3.182	3.242	3.167	3.197	3.152	3.197	3.826	3.242	3.159	3.121	3.258	3.235	3.280	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.196	0.226	0.230	0.225	0.227	0.224	0.227	0.272	0.230	0.224	0.222	0.231	0.230	0.233	3.196
IKM Unit Pelayanan														79.902	

Keterangan :

- U1 s/d U14 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur : Jumlah Kuesioner Yang Terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,071

Tarakan, 8 Juni 2015
Penanggung Jawab,

(Joko Premo Sukhumvito, S.E.)
NIP. 19820109 201101 1 012

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2015**

UNIT PELAYANAN : BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TARAKAN
ALAMAT : JL. YOS SUDARSO NO. 11, LINGKAS UJUNG - TARAKAN 77126
TELEPON / FAX : (0551) 21526 / (0551) 36508

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur Pelayanan	2.758
U2	Persyaratan Pelayanan	3.182
U3	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3.242
U4	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3.167
U5	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3.197
U6	Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3.152
U7	Kecepatan Pelayanan	3.197
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.826
U9	Kesopanan dan Keramahan Pelaksana	3.242
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.159
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.121
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.258
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.235
U14	Keamanan Pelayanan	3.280

IKM UNIT PELAYANAN :	79.90	B (BAIK)
-----------------------------	--------------	-----------------

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Kelamin Stakeholder														
Laki-Laki						Perempuan						Tidak Diisi		
108						14						10		
Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Pendidikan Terakhir Stakeholder														
SD Kebawah		SLTP		SLTA		DI/D2/D3		S1		S2 Keatas		Tidak Diisi		
9		23		85		3		6		0		6		
Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Pekerjaan Utama Stakeholder														
Petani		PNS/TNI/Polri		Pegawai Swasta		Wiraswasta / Usahawan		Pelajar / Mahasiswa		Lainnya		Tidak Diisi		
0		4		39		69		7		5		8		

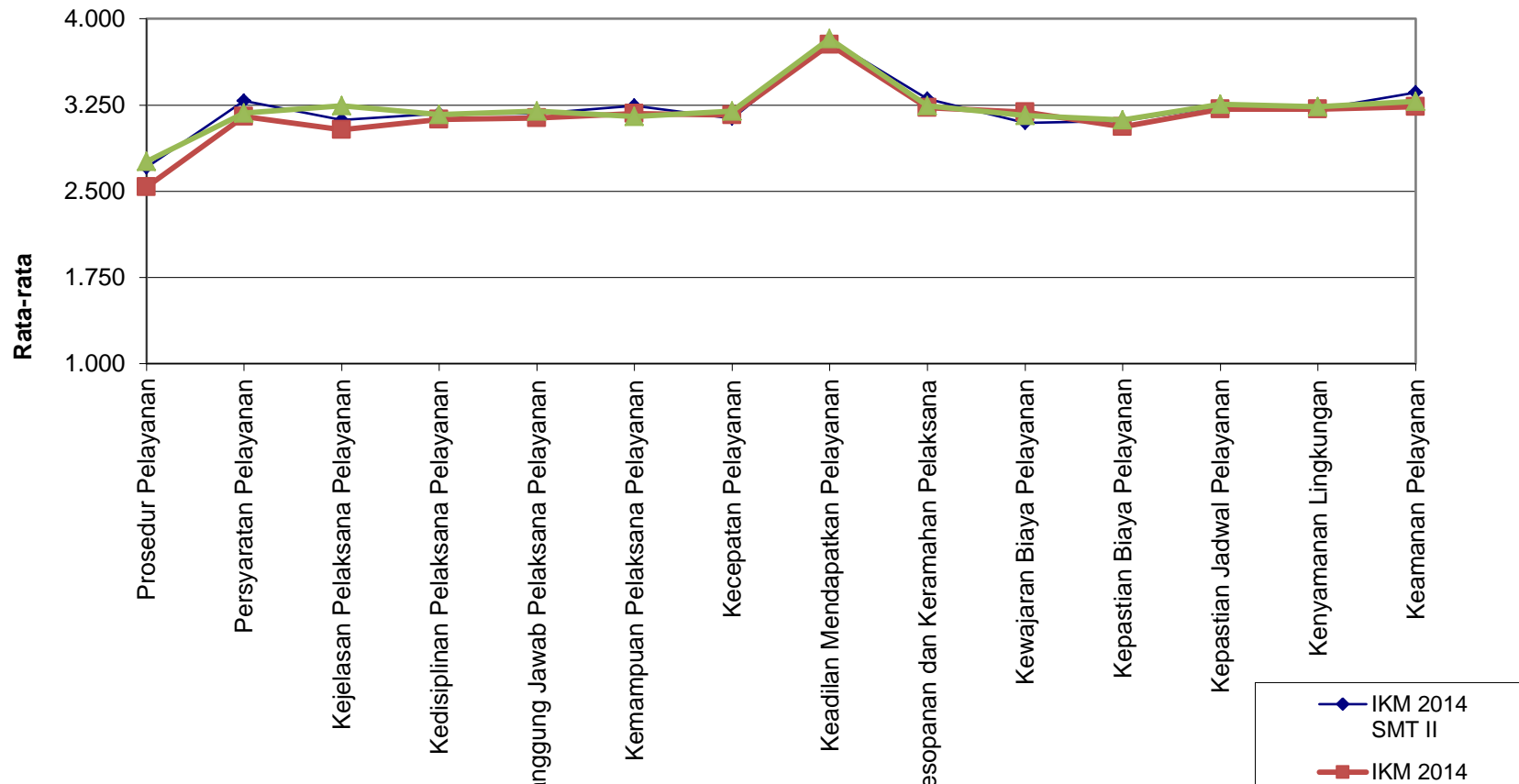
NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**PERBANDINGAN PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2014 SEMESTER I, TAHUN 2014 SEMESTER II,
DAN TAHUN 2015 SEMESTER I**

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM 2014 SMT I	IKM 2014 SMT II	IKM 2015 SMT I
U1	Prosedur Pelayanan	2.538	2.706	2.758
U2	Persyaratan Pelayanan	3.150	3.286	3.182
U3	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3.038	3.119	3.242
U4	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3.125	3.175	3.167
U5	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3.138	3.175	3.197
U6	Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3.175	3.246	3.152
U7	Kecepatan Pelayanan	3.163	3.135	3.197
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.775	3.817	3.826
U9	Kesopanan dan Keramahan Pelaksana	3.225	3.302	3.242
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.188	3.095	3.159
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.063	3.111	3.121
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.213	3.238	3.258
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.213	3.214	3.235
U14	Keamanan Pelayanan	3.238	3.357	3.280
IKM UNIT PELAYANAN :		78.52	79.83	79.90

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

**GRAFIK PERBANDINGAN IKM
TAHUN 2014 SEMESTER I, TAHUN 2014 SEMESTER II, DAN
TAHUN 2015 SEMESTER I
BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TARAKAN**



NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Ta

14 Unsur Pelayanan Ke

SMT I

— IKM 2015
SMT I