

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2015 SEMESTER II



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN KARANTINA PERTANIAN
BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TARAKAN
2015**

KATA PENGANTAR

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Pertanian khususnya di Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan, 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, sehingga hasil penyusunan IKM lingkup pertanian dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja masing-masing unit pelayanan publik di bidang pertanian.

Pada Semester II Tahun 2015 telah disusun IKM lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan yang hasilnya sebagaimana tertuang dalam laporan ini. Penyusunan IKM Semester II Tahun 2015 ini adalah sebagai tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pertanian Nomor:78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dan Surat Sekretaris Badan Karantina Pertanian Nomor:1056/RC.320/L.1/02/15 tanggal 13 Februari 2015 perihal Penayangan Tabel Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Jumlah target responden yang diharapkan adalah 160 responden dari seluruh 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 di rumah, tempat kerja, maupun di counter pelayanan oleh tim pelaksana IKM dari Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan. Pada penyusunan kali ini, dari total target 160 responden yang direncanakan untuk dapat mengisi kuesioner IKM, diperoleh 155 responden (96,875%) yang dapat mengisi kuesioner IKM semester II tahun 2015.

Walaupun demikian, penyempurnaan terhadap penyusunan IKM semester II tahun 2015 lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan akan terus ditingkatkan pada masa yang akan datang. Hal tersebut tentunya akan dapat diwujudkan dengan diiringi alokasi sumber daya yang memadai sesuai dengan kebutuhan, termasuk anggaran yang cukup karena Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan saat ini mempunyai 5 (lima) Wilker yang tersebar di Provinsi Kalimantan Utara dan 1 (satu) Wilker di Provinsi Kalimantan Timur.

Laporan Penyusunan IKM Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan Semester II Tahun 2015 ini diharapkan dapat menginformasikan gambaran secara umum tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang karantina pertanian khususnya di Provinsi Kalimantan Utara, sehingga dapat memberikan manfaat dalam perencanaan dan peningkatan kinerja pelayanan publik di bidang karantina pertanian yang lebih baik lagi pada masa yang akan datang.

Demikian laporan ini dibuat, untuk dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

Tarakan, 18 November 2015
Kepala Balai Karantina Pertanian
Kelas II Tarakan

Amril, S.Sos., M.M.
NIP. 19650725 198603 1 001

**PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE SEMESTER II 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 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	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
7	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
13	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4		3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
17	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
18	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
19	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
20	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
21	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
23	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
26	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3

28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
30	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
37	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
38	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
42	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
43	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
44	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
45	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
47	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	2	3	3		3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
50	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
52	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
53	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
54	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
55	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
56	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
57	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
58	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
59	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
60	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
61	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
62	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3

70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
79	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	4		3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
86	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
88	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
89	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
90	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
91	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
92	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
93	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
95	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
96	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
101	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
102	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
103	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
104	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
105	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
106	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
107	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
108	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
109	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
110	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

112	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
114	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
115	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
118	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
124	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	
138	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
139	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	
140	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
141	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
144	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
146	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
149	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
150	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
151	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
152	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
153	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
154	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
155	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	446	497	493	493	506	507	508	594	512	514	512	497	515	515	
NRR Per Unsur	2.877	3.206	3.181	3.181	3.265	3.271	3.277	3.832	3.303	3.316	3.303	3.206	3.323	3.323	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.204	0.228	0.226	0.226	0.232	0.232	0.233	0.272	0.235	0.235	0.235	0.228	0.236	0.236	
IKM Unit Pelayanan															3.256
														81.410	

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, 18 November 2015
Penanggung Jawab,

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

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE SEMESTER II 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	2.877
U2	Persyaratan Pelayanan	3.206
U3	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3.181
U4	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3.181
U5	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3.265
U6	Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3.271
U7	Kecepatan Pelayanan	3.277
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.832
U9	Kesopanan dan Keramahan Pelaksana	3.303
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.316
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.303
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.206
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.323
U14	Keamanan Pelayanan	3.323

IKM UNIT PELAYANAN :	81.41	A (SANGAT BAIK)
-----------------------------	--------------	------------------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	:	81,26 - 100,00
B (Baik)	:	62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	:	43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 43,75

Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Kelamin <i>Stakeholder</i>		
Laki-Laki	Perempuan	Tidak Diisi
122	33	0

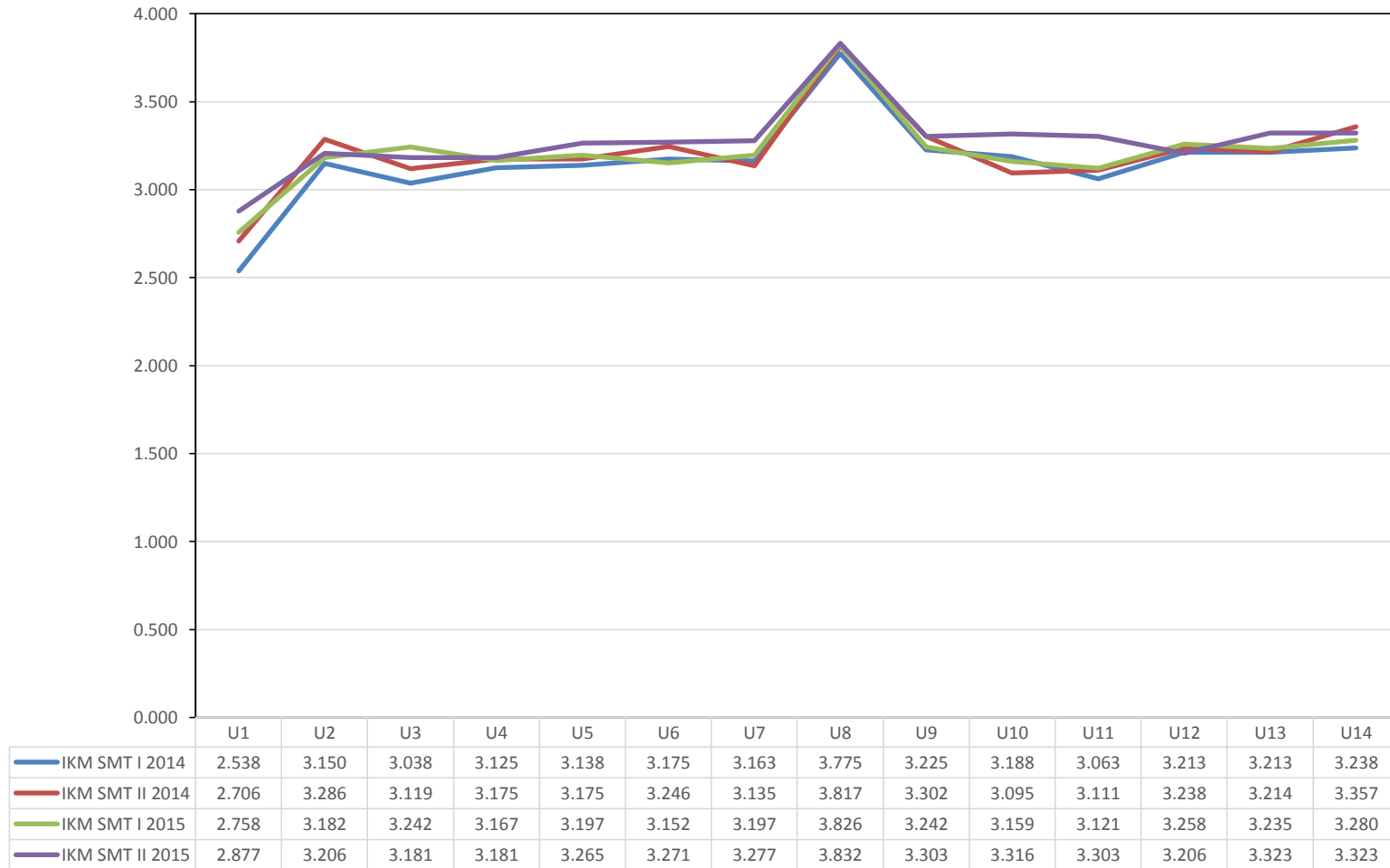
Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Pendidikan Terakhir <i>Stakeholder</i>						
SD Kebawah	SLTP	SLTA	DI/D2/D3	S1	S2 Keatas	Tidak Diisi
13	35	89	9	4	0	5

Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Pekerjaan Utama <i>Stakeholder</i>						
Petani	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta / Usahawan	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	Tidak Diisi
0	5	49	72	5	16	8

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

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM 2014 SMT I	IKM 2014 SMT II	IKM 2015 SMT I	IKM 2015 SMT II
U1	Prosedur Pelayanan	2.538	2.706	2.758	2.877
U2	Persyaratan Pelayanan	3.150	3.286	3.182	3.206
U3	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3.038	3.119	3.242	3.181
U4	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3.125	3.175	3.167	3.181
U5	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3.138	3.175	3.197	3.265
U6	Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3.175	3.246	3.152	3.271
U7	Kecepatan Pelayanan	3.163	3.135	3.197	3.277
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.775	3.817	3.826	3.832
U9	Kesopanan dan Keramahan Pelaksana	3.225	3.302	3.242	3.303
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.188	3.095	3.159	3.316
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.063	3.111	3.121	3.303
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.213	3.238	3.258	3.206
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.213	3.214	3.235	3.323
U14	Keamanan Pelayanan	3.238	3.357	3.280	3.323
IKM UNIT PELAYANAN :		78.52	79.83	79.90	81.41

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



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

BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II TARAKAN

