

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Unit Pelayanan : UPT Perbenihan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau
 Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.69 Pekanbaru

A. Data Nilai Responden Per Unsur

No. Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	37	36	39	38	38	39	36	36	40	38	39	39	39	37
NRR	3,364	3,273	3,545	3,455	3,455	3,545	3,273	3,273	3,636	3,455	3,545	3,545	3,545	3,364
NRR tertimbang	0,239	0,232	0,252	0,245	0,245	0,252	0,232	0,232	0,258	0,245	0,252	0,252	0,252	0,239

B. Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Unsur

Unsur	Uraian Unsur Pelayanan	NRR
U1	Prosedur pelayanan	3,364
U2	Persyaratan pelayanan	3,273
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,545
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,455
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,455
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,545
U7	Kecepatan pelayanan	3,273
U8	Kerahasiaan hasil pengujian	3,273
U9	Kesopanan & keramahan petugas	3,636
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,455
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,545
U12	Ketepatan jadwal pengujian	3,545
U13	Kenyamanan lingkungan	3,545
U14	Keamanan pelayanan	3,364

Indeks Kepuasan Masyarakat
= 85,58

Kategori Mutu Pelayanan
= A (Sangat Baik)

Ket :

Skala Penilaian = 1 (tidak baik), 2 (kurang baik), 3 (baik) dan 4 (sangat baik)

NRR(Nilai Rata-rata) = Jumlah skor setiap unsur ÷ jumlah responden.

NRR tertimbang = NRR unsur x 0,071

IKM = Jumlah NRR tertimbang × 25.

Kategori 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)

Analisis & Rencana Perbaikan → diisi untuk unsur yang nilainya rendah agar ada tindak lanjut nyata.

C. Analisis & Rencana Tindak Lanjut

Unsur Pelayanan	Nilai	Analisis	Rencana Perbaikan
U2 Persyaratan pelayanan	3,273	Perlu Peningkatan	Menyederhanakan persyaratan dan memperbaiki media informasi persyaratan
U7 Kecepatan pelayanan	3,273	Perlu Peningkatan	Menambah SDM, memantau waktu proses uji.
U8 Kerahasiaan hasil uji	3,273	Perlu Peningkatan	Menambah kontrol akses dokumen hasil uji dan sosialisasi ke petugas.
Unsur Pelayanan Lainnya	> 3,455	Sudah Baik	Dipertahankan dan dievaluasi berkala.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei IKM periode Januari 2025, pelayanan UPT PSBTPH Provinsi Riau memperoleh nilai 85.68 (Kategori A – Sangat Baik). Beberapa unsur masih memerlukan peningkatan, terutama terkait persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kerahasiaan hasil uji.

Pekanbaru,
Kasi Pengawasan dan Sertifikasi

()