



HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI BESAR LITBANG PASCAPANEN PERTANIAN

Periode Juli – Desember 2019



OUTLINE

1

- Latar Belakang
- Tujuan
- Metode
- Manfaat

2

- Unsur Penilaian
- Responden
- Nilai Persepsi
- Interval SKM
- Mutu Pelayanan

3

- Analisis Data
- Rekomendasi
- Ucapan terima kasih



PENDAHULUAN

Latar belakang

- Pemerintah dan dunia usaha sangat memerlukan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan Survey Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Instansi Pemerintah kepada Masyarakat.
- BB Pascapanen, salah satu UK yang melaksanakan pelayanan berupa layanan pengujian analisa sampel di Laboratorium dan Diseminasi Informasi Teknologi Pascapanen



TUJUAN

- Tujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Instansi Pemerintah kepada masyarakat

METODE

- Indeks Kepuasan Masyarakat , diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.
- Pengumpulan data dengan kuesioner SKM yang memuat 9 pertanyaan (unsur pelayanan)
- Analisis Data dengan tahapan sesuai panduan.



MANFAAT

- Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat:
- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari unsur dalam pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- Diketahui SKM menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup
- Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan



UNSUR IKM

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang dikembangkan menjadi 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM.



Penilaian unsur pelayanan

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- Nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



RESPONDEN

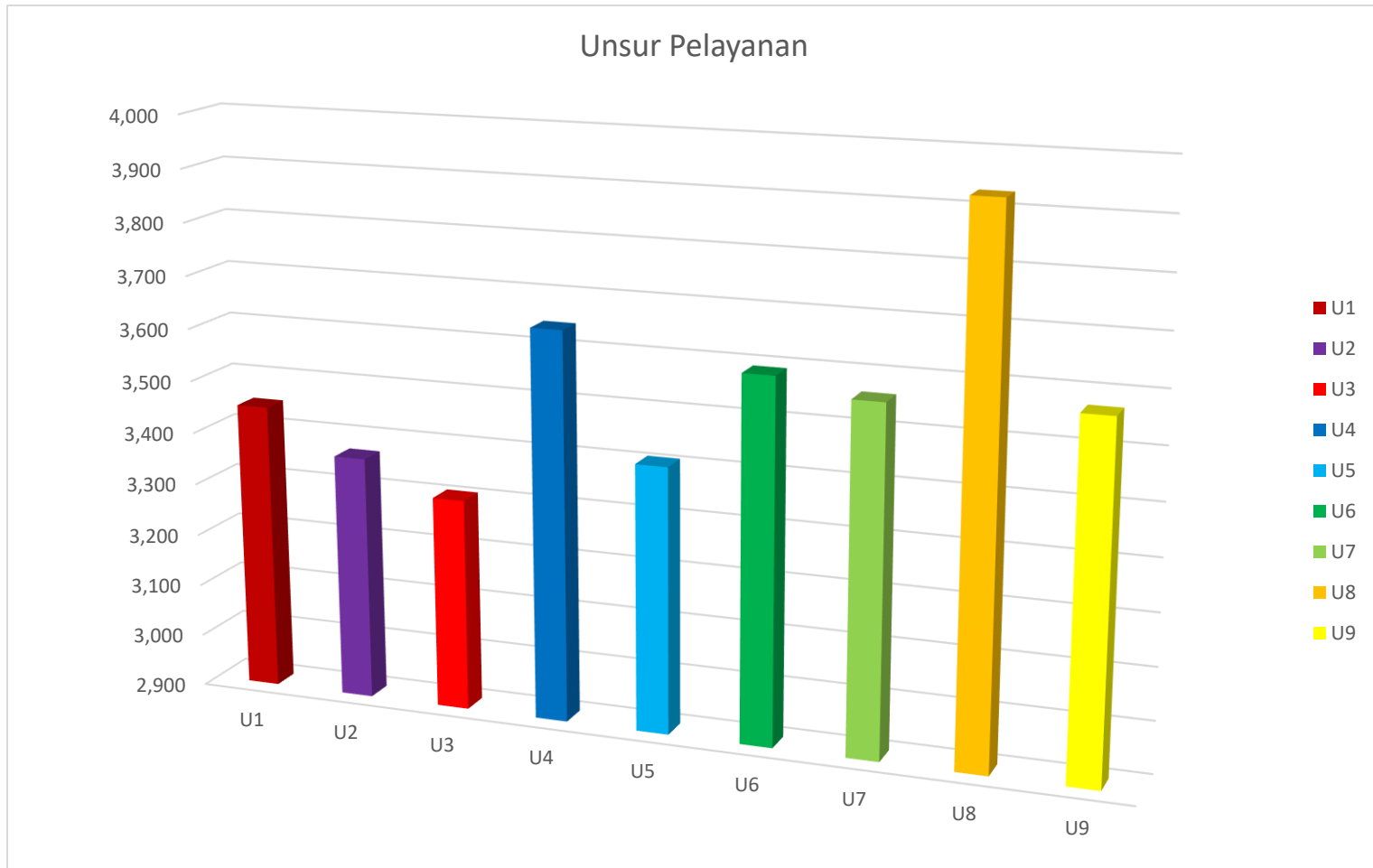
- Responden : Pelanggan Layanan Analisa Uji
Laboratorium & Diseminasi Informasi
Teknologi BB Litbang Pascapanen
Pertanian
- Periode : Juli – Desember 2019
- Jumlah Responden : 98 Responden (34 Responden Jasa
Analisa; 64 Responden Diseminasi
Teknologi)



ANALISIS DATA



Statistik Unsur Pelayanan



Nilai Per-Unsur Tahun 2019 Semester 1

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.389
U2	Prosedur Pelayanan	3.400
U3	Waktu Pelayanan	3.267
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.000
U5	Produk Jenis Pelayanan	3.300
U6	Kompetensi Pelaksana	3.567
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.611
U8	Penanganan Pengaduan, saran	3.956
U9	Sarana dan Prasarana	3.467

Nilai Per-Unsur Tahun 2019 Semester 2

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.449
U2	Prosedur Pelayanan	3.367
U3	Waktu Pelayanan	3.306
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,643
U5	Produk Jenis Pelayanan	3.408
U6	Kompetensi Pelaksana	3.592
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.561
U8	Penanganan Pengaduan, saran	3.929
U9	Sarana dan Prasarana	3.571



NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BB LITBANG PASCAPANEN TAHUN 2019 SEMESTER 1

Nilai indeks unit pelayanan	= 3,547
Nilai IKM setelah dikonversi	= Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,547 x 25 = 88,68
Mutu pelayanan	= A
Kinerja unit pelayanan	= Sangat Baik



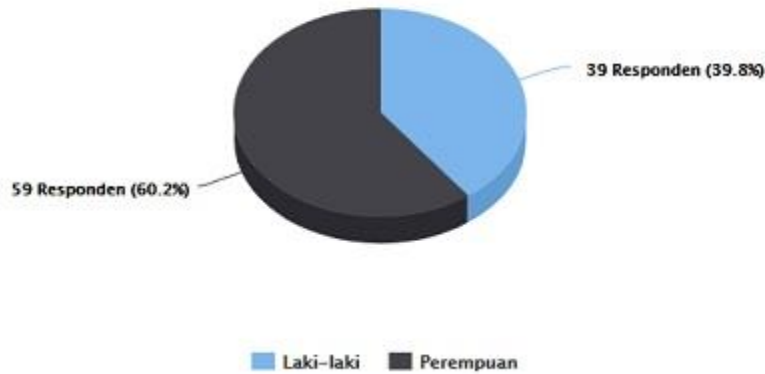
NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BB LITBANG PASCAPANEN TAHUN 2019 SEMESTER 2

Nilai indeks unit pelayanan	= 3,533
Nilai IKM setelah dikonversi	= Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,533 x 25 = 88,32
Mutu pelayanan	= A
Kinerja unit pelayanan	= Sangat Baik

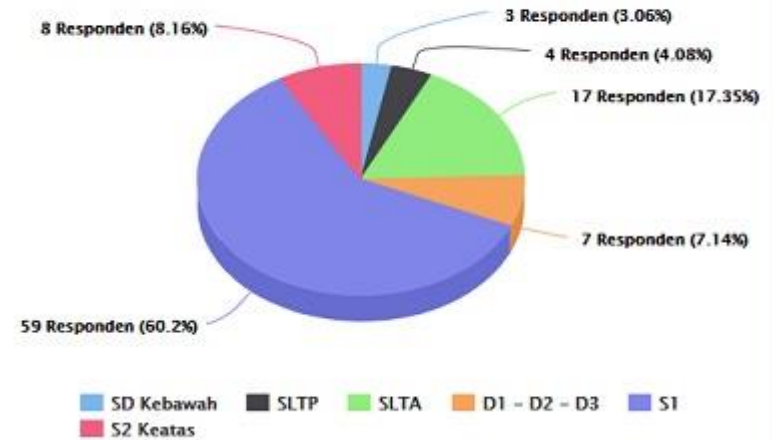


Analisa Responden

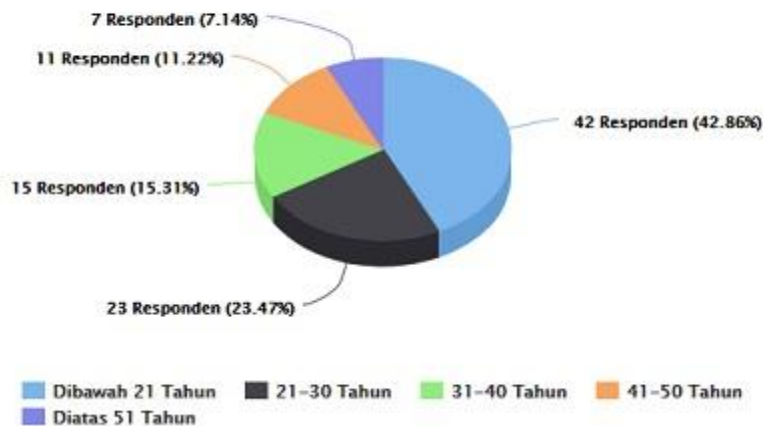
Jenis Kelamin (98 Responden)



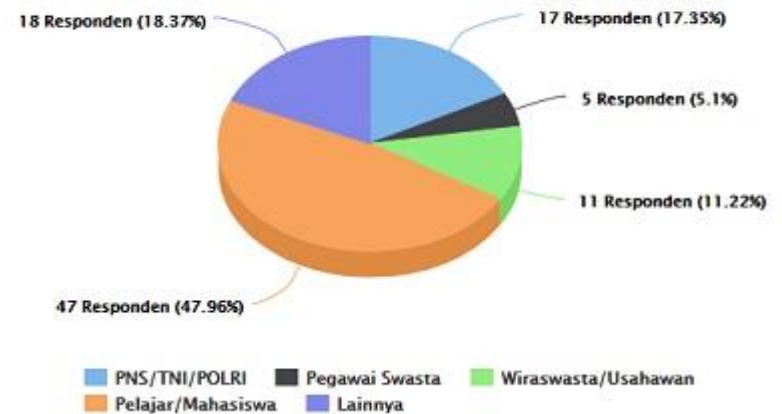
Pendidikan (98 Responden)



Kategori Usia (98 Responden)



Pekerjaan (98 Responden)



Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,306



PERMASALAHAN KUALITAS PELAYANAN RENDAH

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Sebenarnya kecepatan pelayanan sudah mengacu pada SOP yang ada pada masing-masing jenis pelayanan dan dalam masih dalam kategori baik



Penutup

(rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan lagi kualitas pelayanan dengan mengacu pada SOP yang sudah ada serta mensosialisasikan SOP tersebut kepada publik.• Untuk mempercepat pelayanan sedang dibuat aplikasi layanan online





Terima Kasih



Balitbangtan
Kementan

www.litbang.pertanian.go.id
SCIENCE.INNOVATION.NETWORKS

