



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

Periode Januari – Juni 2021



Balitbangtan
Kementan

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



OUTLINE

1

- Latar Belakang
- Tujuan
- Metode
- Manfaat

2

- Unsur Penilaian
- Responden
- Nilai Persepsi

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 : Januari – Juni 2021

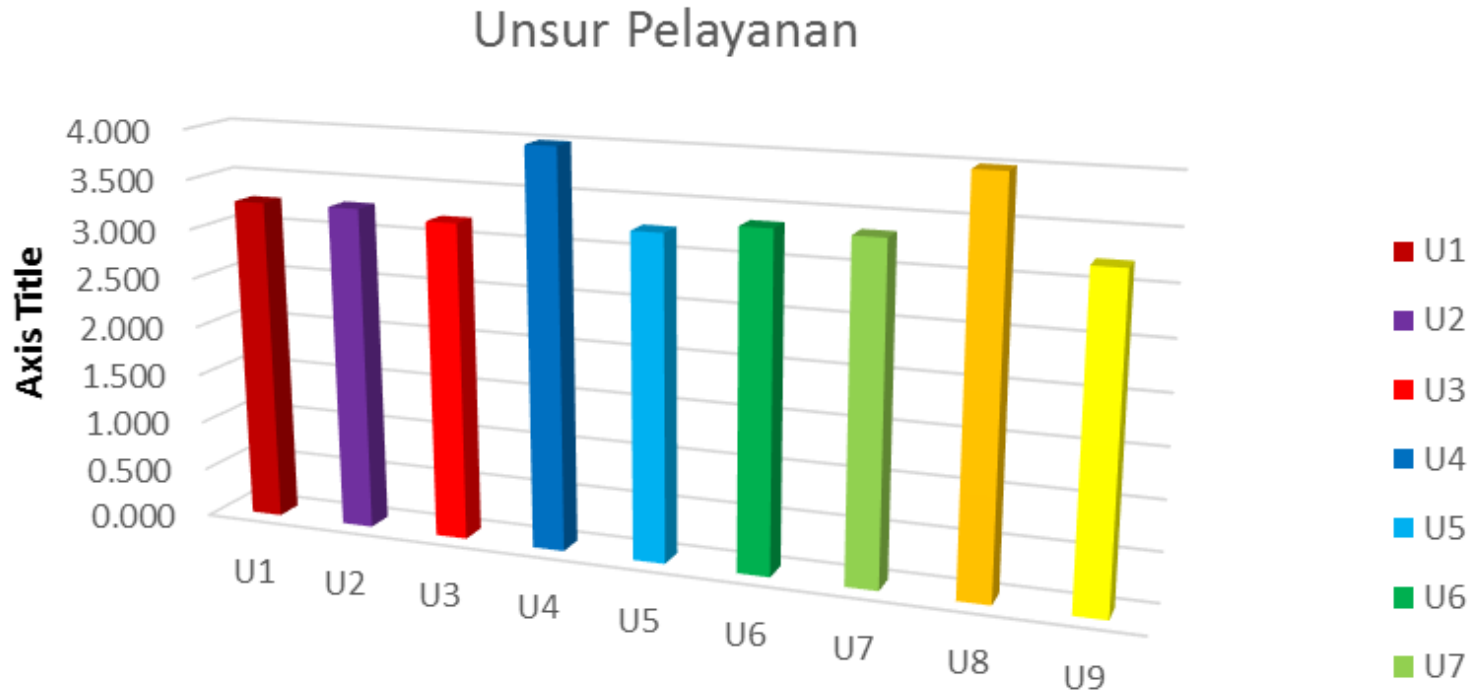
Jumlah Responden : 413 Responden



ANALISIS DATA



Statistik Unsur Pelayanan



| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Series1 | 3.264 | 3.271 | 3.196 | 3.995 | 3.245 | 3.356 | 3.341 | 3.998 | 3.220 |

Axis Title



Nilai Per-Unsur Tahun 2021 Semester 1

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|------------------------------|-----------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.263 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.271 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3.196 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.995 |
| U5 | Produk Jenis Pelayanan | 3.244 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.356 |
| U7 | Perilaku Pelaksana Pelayanan | 3.341 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran | 3.998 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3.220 |



LAYANAN DISEMINASI INFORMASI TEKNOLOGI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BALAI BESAR PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PASCA PANEN PERTANIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JAN - JUNE 2021

NILAI IKM

85.795

NAMA UNIT : BALAI BESAR PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PASCA PANEN

RESPONDEN

JUMLAH : 413 Orang
JENIS KELAMIN: L : 161 Orang P : 252 Orang
PENDIDIKAN : SD : 1 Orang
 SLTP : - Orang
 SLTA : 28 Orang
 DI/DII/DII : 20 Orang
 S1 : 302 Orang
 S2 Keata: : 62 Orang

Periode Survey: 01 Jan 2021 s/d 30 Jun 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99



Balitbangtan
Kementan

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



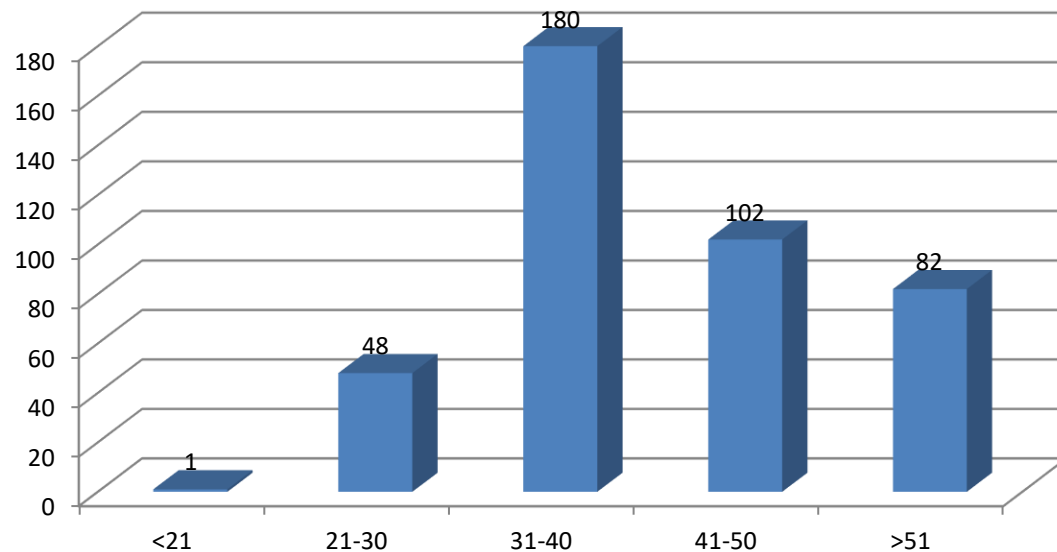
NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BB LITBANG PASCAPANEN TAHUN 2021 SEMESTER 1

| | |
|------------------------------|---|
| Nilai indeks unit pelayanan | = 3,431 |
| Nilai IKM setelah dikonversi | = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,431 x 25 = 85,77 |
| Mutu pelayanan | = B |
| Kinerja unit pelayanan | = Baik |

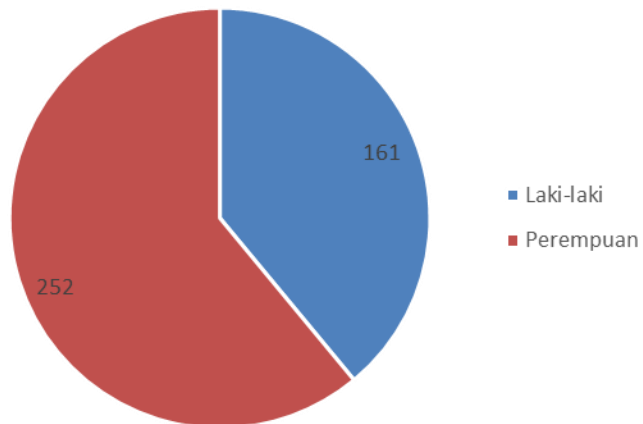


Analisa Responden

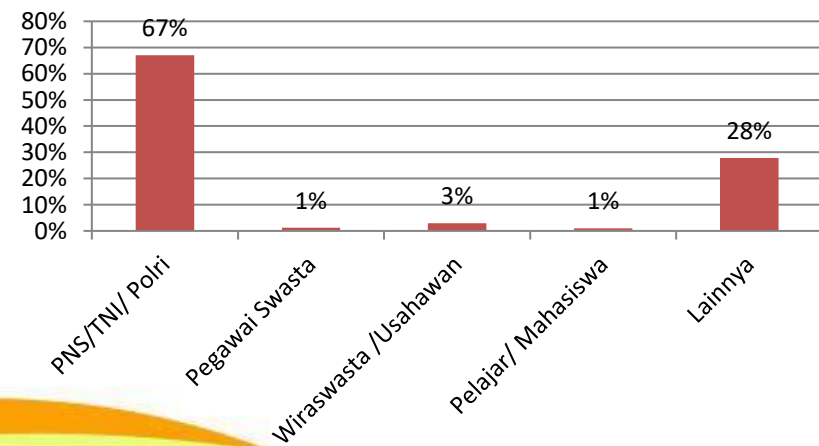
Usia/Umur



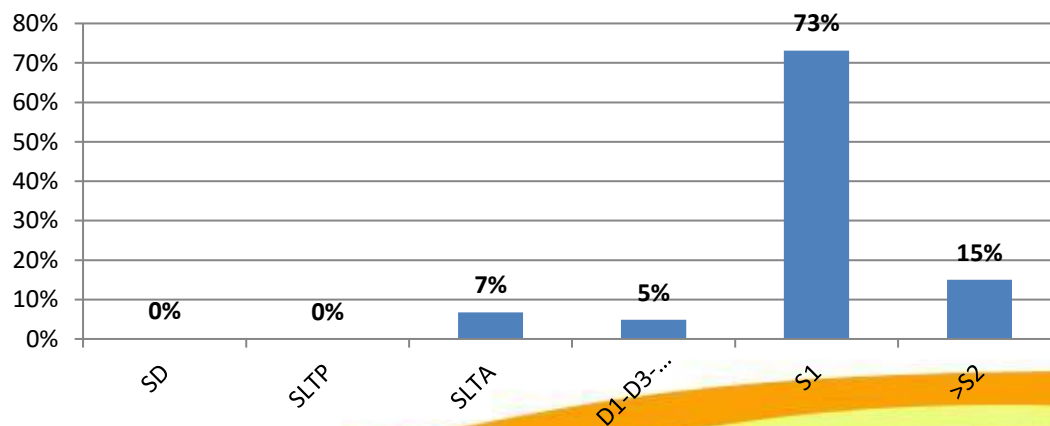
Jenis Kelamin



Pekerjaan



Pendidikan Terakhir



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

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN |
|----|-----------------|-----------------------|
| 1 | Waktu Pelayanan | 3,196 |



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• Adanya perubahan ketentuan waktu pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi pandemic covid-19 |



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.• Memaksimalkan waktu pelayanan pada saat masa pandemi covid-19• Mensosialisasikan perubahan waktu layanan kepada pengguna selama pandemi |





Terima Kasih



Balitbang
Kementan

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

