



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

Periode Juli – November 2021



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 – 18 November 2021

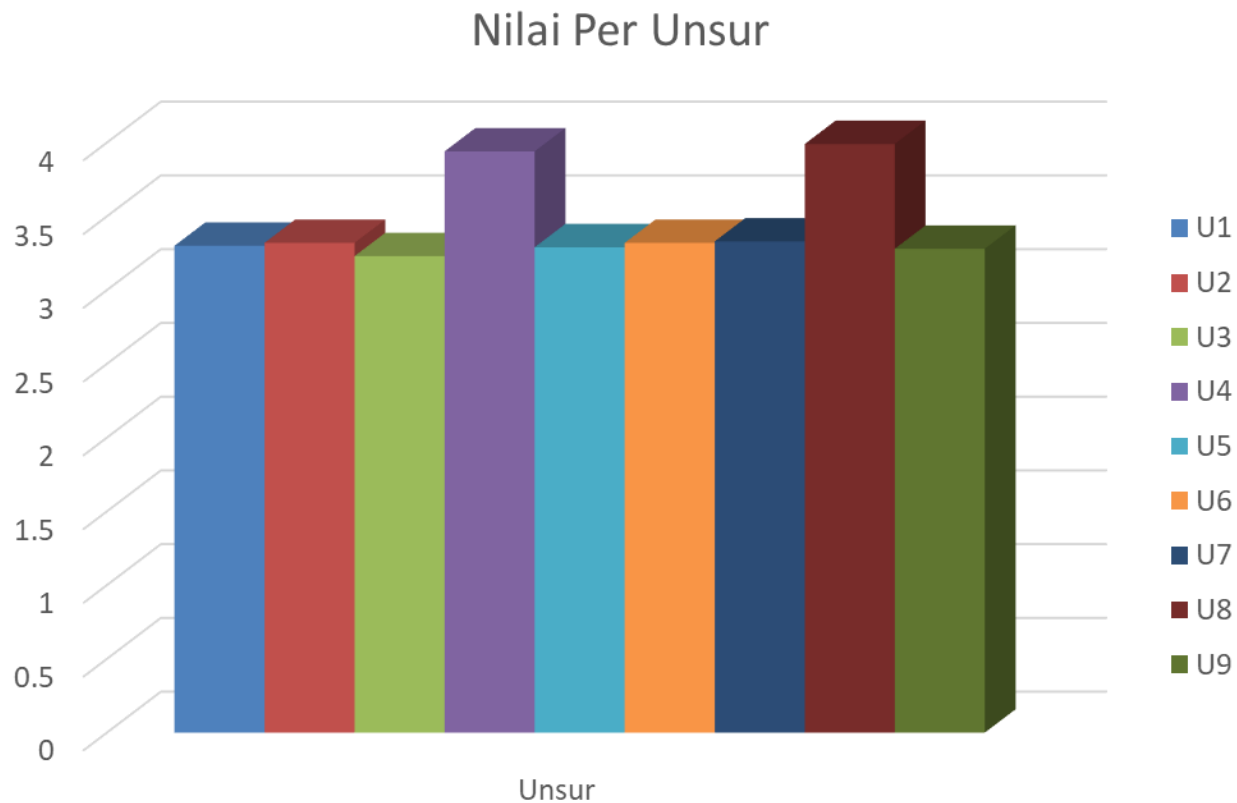
Jumlah Responden : 247 Responden



ANALISIS DATA



Statistik Unsur Pelayanan



Nilai Per-Unsur Tahun 2021 Semester 2

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,296
U2	Prosedur Pelayanan	3,319
U3	Waktu Pelayanan	3,234
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,939
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,287
U6	Kompetensi Pelaksana	3,319
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,331
U8	Penanganan Pengaduan, saran	3,995
U9	Sarana dan Prasarana	3,287



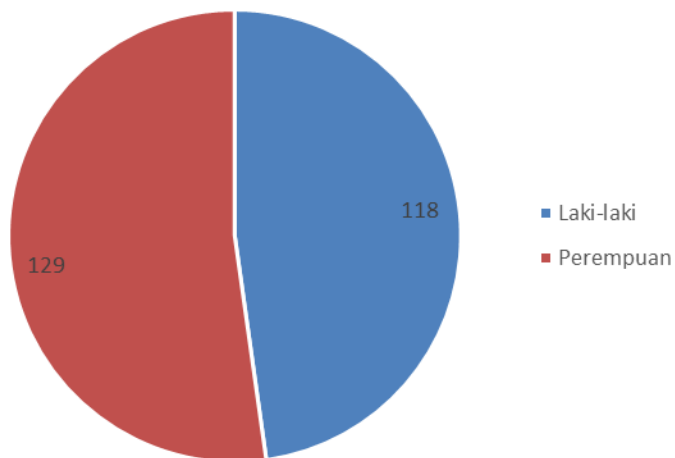
NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BB LITBANG PASCAPANEN TAHUN 2020 SEMESTER 2

Nilai indeks unit pelayanan	= 3,445
Nilai IKM setelah dikonversi	= Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,445 x 25 = 86,136
Mutu pelayanan	= B
Kinerja unit pelayanan	= Baik

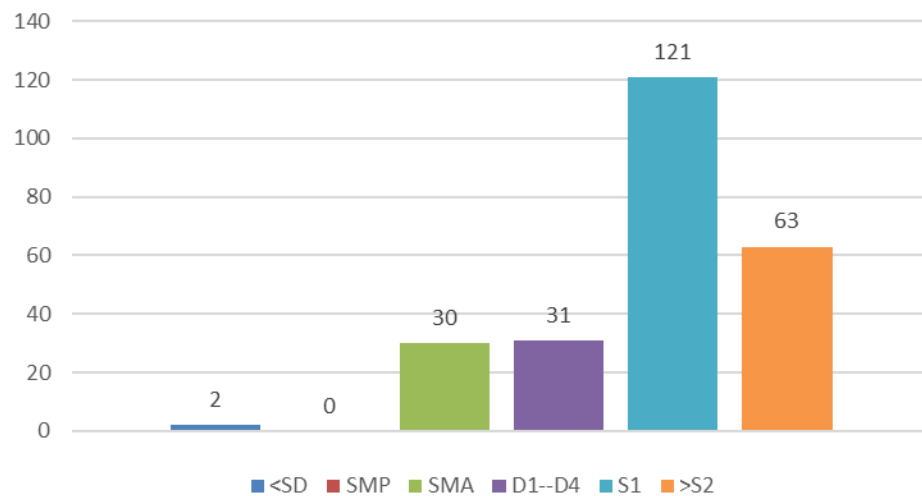


Analisa Responden

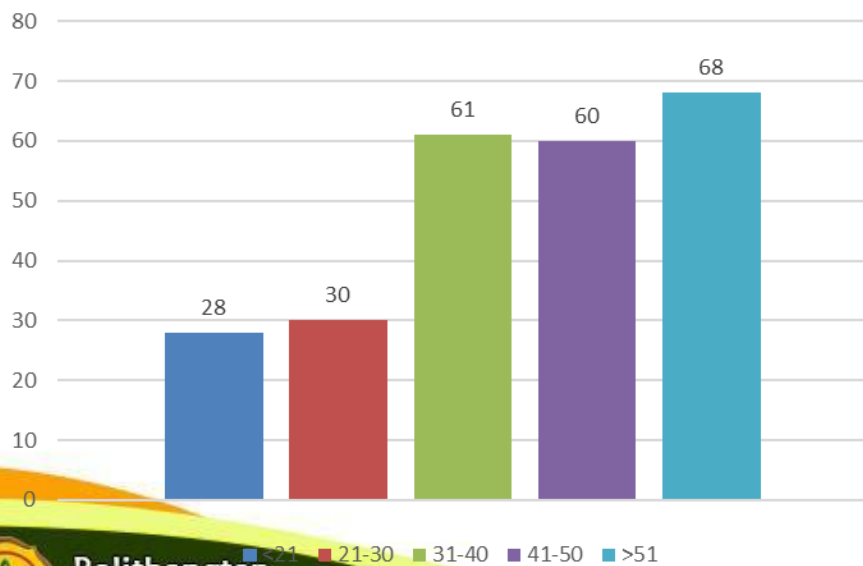
Jenis Kelamin



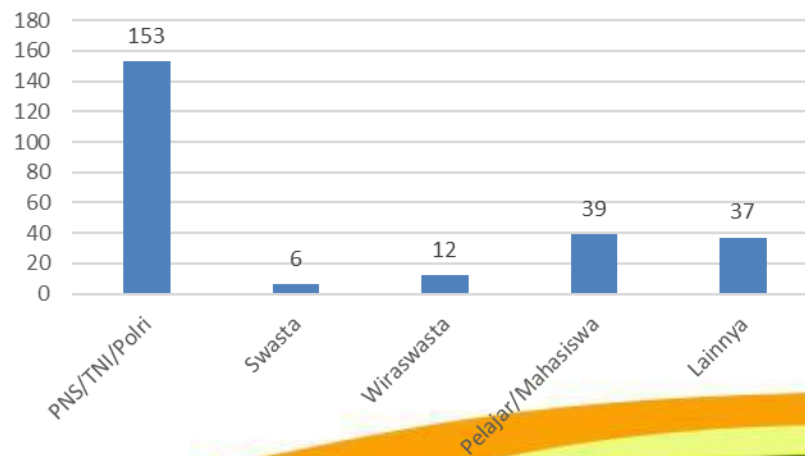
Pendidikan



Usia



Pekerjaan



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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,234



PERMASALAHAN KUALITAS PELAYANAN RENDAH

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Permasalahan ada pada waktu pelayanan laboratorium. diberlakukannya kebijakan penambahan waktu penyelesaian Analisa laboratorium dari 14 hari kerja menjadi 28 hari kerja dikarenakan penerapan 50% pegawai yang bekerja di kantor



Penutup

(rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• <i>Memberikan pengertian kepada pelanggan tentang adanya perpanjangan waktu penyelesaian Analisa dari 14 hari kerja menjadi 28 hari kerja karena penerapan WFH (Work From Home) untuk layanan Laboratorium.</i>





Terima Kasih

