

07 Desember 2015

Nomor : .../KP.450./I.1/012/2015

Lampiran : 5 (Lima)

Perihal : Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat IKM TA 2015

Kepada Yth.

Bapak Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian
di
Tempat

Menindaklanjuti surat Bapak Plt Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian Pertanian No 2398/A2/TU.080/12/2015, tanggal 3 Desember 2015, tentang Ekpose hasil Survey Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2015

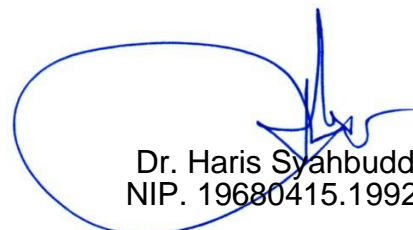
Kami Sampaikan beberapa hal Sebagai berikut :

1. Telah dibentuk Tim Kinerja untuk Satker Balitklimat ([Surat Tugas No/KP.450/KPI.6/12/2015, tanggal 3 Desember 2015](#)).
2. Tim telah melakukan penilaian dengan menggunakan 1 instrumen, yaitu, Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan sesuai Permentan no 78/Permentan/OT.140/8/2013.

Hasil penilaian tersebut, kami laporkan sebagaimana terlampir, untuk diproses dan digunakan sebagaimana mestinya

Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

Kepala Balai



Dr. Haris Syahbuddin. DEA
NIP. 19680415.199203.1.001

Tembusan :

Kepala Balai Besar Litbang Sumberdaya Lahan Pertanian (Sebagai Laporan)

Ringkasan

Salah satu tolok ukur dalam rangka pengukuran kinerja pelayanan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Dengan penilaian IKM akan memperoleh informasi pelayanan yang masih perlu perbaikan sehingga menjadi pendorong serta motivasi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam tahun 2015 Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi telah melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada unit kerja pelayanan publik.

Pengukuran IKM 2015 Di Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi dilakukan dua kali yaitu

1. Semester I (januari-Juni) dan
2. Semester II (Juli – November)

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata (NRR) tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$3 \quad \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil Penyusunan Pelayanan dan IKM

Dari responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai rata-rata unsur pelayanan Balitklimat SM I (Jan-Juni) 2015

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3.15
U2	Persyaratan pelayanan	3.12
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.13
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.09
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.19
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.23
U7	Kecepatan pelayanan	3.12
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.12
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.34
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.24
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.04
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.13
U13	Kenyamanan lingkungan	3.37
U14	Keamanan pelayanan	3.13

Tabel 2. Nilai rata-rata unsur pelayanan Balitklimat SM II (Jul-Nov) 2015

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	3.11
U2	Persyaratan pelayanan	3.13
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.25
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.38
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.29
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.29
U7	Kecepatan pelayanan	3.27
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.23
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.46
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.21
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.23
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.34
U13	Kenyamanan lingkungan	3.46
U14	Keamanan pelayanan	3.23

Sedangkan hasil pengukuran menunjukkan rata-rata IKM Balitklimat untuk Tahun 2015 adalah **80,01 (3,20)** dengan Kriteria **Baik**. Sedangkan untuk IKM tiap semester adalah sebagai berikut

1. Balit Klimat I : Responden 71, IKM **78,78 (Baik)**, NRR tertimbang 3, 15 (Baik)
2. Balit Klimat II : Responden 48, IKM **81,42 (Sangat Baik)**, NRR tertimbang 3, 26 (Sangat Baik)

Lampiran 1.

**Rekapitulasi Hasil Pengukuran
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT
Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi
Tahun 2015**

No	Jumlah Responden	Nama UPT	Nilai Unsur Pelayanan														Rata Rata
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	71	Bklimat I	3,15	3,12	3,13	3,04	3,19	3,23	3,12	3,12	3,34	3,24	3,04	3,12	3,37	3,13	3,17
2	48	BKlimat II	3,11	3,13	3,25	3,38	3,29	3,29	3,27	3,23	3,46	3,21	3,23	3,34	3,46	3,23	3,28
Jumlah			6,26	6,25	6,38	6,46	6,48	6,52	6,39	6,35	6,80	6,45	6,26	6,47	6,83	6,36	
NRR Per Unsur			3,13	3,12	3,19	3,23	3,24	3,26	3,19	3,17	3,40	3,23	3,13	3,23	3,41	3,18	
NRR Tertimbang per unsur			0,22	0,22	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,24	0,23	0,22	0,23	0,24	0,23	3,20
IKM Unit																	80,01

Lampiran 2. Hasil Penilaian Unsur Pelayanan Tiap Semester I dan II Balitklimat

Hasil Penilaian Unsur Pelayanan

Nama Satker		Bklimat Sm I			Bklimat SM II			Keterangan
No	Unsur Pelayanan	3,17	B	Baik	3,28	A	Sangat Baik	
1	Prosedur pelayanan	3,15	B	Baik	3,11	B	Baik	Turun
2	Persyaratan Pelayanan	3,12	B	Baik	3,13	B	Baik	Naik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,13	B	Baik	3,25	B	Baik	Naik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,09	B	Baik	3,38	B	Sangat Baik	Naik
5	Tanggung Jawan Petugas Pelayanan	3,19	B	Baik	3,29	A	Sangat Baik	Naik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,23	B	Baik	3,29	A	Sangat Baik	Naik
7	Kecepatan pelayanan	3,12	B	Baik	3,27	A	Sangat Baik	Naik
8	Keadilan Mendapat Pelayanan	3,12	B	Baik	3,23	B	Baik	Naik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,34	A	Sangat Baik	3,46	A	Sangat Baik	Naik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,24	B	Baik	3,21	B	Baik	Turun
11	Kepastian biaya pelayanan	3,04	B	Baik	3,23	B	Baik	Naik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,13	B	Baik	3,34	A	Sangat Baik	Naik
13	Kenyamanan lingkungan	3,37	A	Sangat Baik	3,46	A	Sangat Baik	Naik
14	Keamanan pelayanan	3,13	B	Baik	3,23	B	Baik	Naik
Jumlah Responden		71			48			

Lampiran 3. Tabel Penilaian IKM

Tabel Penilaian IKM

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konfersi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	BAIK
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Lampiran 4. Hasil Questioner Semester I (Permentan 78/Permentan/OT.140/8/2013)

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN															
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK : Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi															
ALAMAT : Jl. Ir. Tentara Pelajar No. 1 A Cimanggu Bogor															
TELP : 0251.8312760/0251-8323909															
PERIODE : Januari - Juni 2015															
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
jumlah nilai per NRR per unsur = jumlah nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	211	206	216	207	220	226	212	209	237	204	173	194	236	219	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071	0.224	0.222	0.222	0.219	0.226	0.229	0.221	0.221	0.237	0.23	0.215	0.222	0.239	0.222	3.15

Keterangan :	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
- U1 s.d. U14	U1	Prosedur pelayanan	3.15
- NRR	U2	Persyaratan pelayanan	3.12
- IKM	U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.13
-*)	U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.09
-**)	U5	Tanggapan jawab petugas pelayanan	3.19
NRR Per Unsur	U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.23
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071	U7	Kecepatan pelayanan	3.12
	U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.12
	U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.34
	U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.24
	U11	Kepastian biaya pelayanan	3.04
	U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.13
	U13	Kenyamanan lingkungan	3.37
	U14	Keamanan pelayanan	3.13

IKM UNIT PELAYANAN : 78.78	
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

ANALISA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, diperoleh nilai IKM Balitklimat periode Januari - Juni 2015 sebesar 78,78 yang termasuk dalam kategori Baik (62,51 - 81,25) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Balitklimat telah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Nilai IKM sedikit menurun dibandingkan IKM periode sebelumnya yaitu sebesar 78,89 namun jumlah responden yang dikutip meningkat dibandingkan periode sebelumnya, sehingga diharapkan hasil survey lebih mewakili terhadap persepsi pelanggan Balitklimat

Survey pelanggan periode tahun 2015 mulai dilaksanakan untuk berbagai jenis pelayanan Balitklimat, sehingga bila ada tamu yang datang ke Balitklimat untuk kunjungan, sosialisasi Katam Terpadu dan kegiatan lainnya maka pengunjung diminta mengisi formulir IKM. Diharapkan hasil survey mewakili berbagai kalangan pelanggan dan menggambarkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan Balitklimat

Nilai terbesar diperoleh untuk Unsur Kenyamanan Lingkungan dengan nilai 3,37 yang menunjukkan kenyamanan lingkungan yang mewakili pemeliharaan sarana prasarana telah dilakukan dengan baik oleh Balitklimat sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan berkaitan dengan tingkat kenyamanan. Hal ini didukung dengan peningkatan jumlah dan kualitas sarana prasarana yang terus dilakukan oleh Balitklimat

Nilai terbesar berikutnya diperoleh untuk Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dengan nilai 3,34 yang menunjukkan pelayanan petugas dalam segi kesopanan dan keramahan telah memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Nilai terkecil diperoleh untuk Unsur Kepastian Biaya Pelayanan dengan nilai 3,04. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan penelitian dan koordinasi sehingga tidak ada aturan baku biaya pelayanan. Hal ini juga menjadi kesulitan bagi responden untuk mengisi unsur pelayanan ini, mengingat pula responden periode kali ini mayoritas berasal dari kunjungan mahasiswa yang pelayanannya tidak dikenakan biaya.

Nilai terkecil berikutnya diperoleh untuk unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan dengan nilai 3,09. Hal ini disebabkan seringnya keterbatasan personil sehingga saat pelaksanaan pelayanan tamu / pelanggan, petugas pelayanan sering kali menyesuaikan dengan tanggung jawab sebagai pegawai sesuai tupoksi dan tanggung jawab pelayanan

Tindak Lanjut :

1. Melaksanakan pemeliharaan sarana prasarana secara rutin sesuai rencana.
2. Mempertahankan kesopanan dan keramahan petugas dengan memberikan pengarahan secara rutin kepada petugas pelayanan
3. Memberikan informasi yang jelas berkaitan dengan biaya pelayanan (contoh pada pelayanan perpustakaan, pelayanan diseminasi dll)
4. Menyediakan personil khusus pelayanan tamu dan menyusun jadwal serta PIC bila terdapat jadwal kunjungan atau sosialisasi

Lampiran 5. Hasil Quesioner Semester II (Permentan 78/Permentan/OT.140/8/2013)

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM															
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN															
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK : Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi															
ALAMAT : Jl. Ir. Tentara Pelajar No. 1 A Cimanggu Bogor															
TELP : 0251 8312760/0251-8323909															
PERIODE : Juli - November 2015															
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														Nama Responden
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Auzi Ausman
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agus Setiawan
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	Dori Zar Amarta
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Reski maju Iman
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Guspandri Pratama
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	083100394835
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	M Rafki
8	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	Jumaidil Arbi
9	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	Evi Suryanti Pasaribu
10	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Erman Yenti
11	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	Wina Dewi Puri
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Diesta Mutia Rahmu
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Chaeul Hamdi
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Ipit endang Purnama
15	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Ada Rudiansyah Ritor
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rena Mulia
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Eki Saputra
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Nur hafni Lubis
19	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Linda sari
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Tuti M H
21	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	Eka Okta Riski
22			3	4	3	3	4	3	3	3		4	4	3	Hairil Akbar
23	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	Asmita
24	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Mutia handayani
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Suci Ratna Sari
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	Risa Puspita Sari
27	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	Evi Novita
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Gatot Wahono
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	Dian Erawati
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Reni Vira Diska
31	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Aria Jumianto Prtama
32	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	Amelia
33	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Lailatul Rahmi
34	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	Intan Permata Sari
35	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	Youwanita Aprilianti
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	Anggarayan Alamand
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Yulia Ningsih
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Yulanda Eka Putra
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	Fitri Sri Rahayu
40	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	m Rido Kurniawan D
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Ahmad Murdiono
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Winda Aprilia
43	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5		4	4	3	Retno Fatreza
44	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Novita Sari
45	3	3	3	4	4	3	3	4	4			3	4	3	Yuni Liwarni
46	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Yunita Fitriani Gusma
47	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	Erina Refnita
48	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Dina Sukandar
jumlah nilai per	143	147	156	162	158	158	157	155	166	151	142	157	166	155	
NRR per unsur = jumlah nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3.11	3.13	3.25	3.38	3.29	3.29	3.27	3.23	3.46	3.21	3.23	3.34	3.46	3.23	3.28
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071	0.221	0.222	0.231	0.24	0.234	0.234	0.232	0.229	0.246	0.228	0.229	0.237	0.246	0.229	3.26
Keterangan :															
- U1 s.d. U14															
- NRR	=Nilai rata-rata														
- IKM	=Indeks Kepuasan Masyarakat														
- *)	=Jml NRR IKM tertimbang														
-**)	=Jml NRR Tertimbang x 25														
NRR Per Unsur	=Jmlh nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi														
NRR tertimbang per unsl	= NRR per unsur x 0,071														
IKM UNIT PELAYANAN : 81.42															
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														
No.	UNSUR PELAYANAN											NILAI RATA2			
U1	Prosedur pelayanan											3.11			
U2	Persyaratan pelayanan											3.13			
U3	Kejelasan petugas pelayanan											3.25			
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan											3.38			
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan											3.29			
U6	Kemampuan petugas pelayanan											3.29			
U7	Kecepatan pelayanan											3.27			
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan											3.23			
U9	Kesopanan dan keramahan petugas											3.46			
U10	Kewajaran biaya pelayanan											3.21			
U11	Kepastian biaya pelayanan											3.23			
U12	Kepastian jadwal pelayanan											3.34			
U13	Kenyamanan lingkungan											3.46			
U14	Keamanan pelayanan											3.23			

ANALISA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, diperoleh nilai IKM Balitklimat periode Juli - November 2015 sebesar 81.42 yang termasuk dalam Mutu Pelayanan kategori A (Sangat Baik) , kisaran (81,26- 100) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Balitklimat telah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Nilai IKM terjadi kenaikan di bandingkan semester sebelumnya yaitu Baik (78,78) meskipun jumlah responden ada penurunan yaitu 48 dibanding sebelumnya yaitu 71, diharapkan survey ini mewakili terhadap pelanggan

Survey pelanggan periode tahun 2015 mulai dilaksanakan untuk berbagai jenis pelayanan Balitklimat, sehingga bila ada tamu yang datang ke Balitklimat untuk kunjungan, sosialisasi Katam Terpadu, magang dari mahasiswa, pelajar dan pengunjung diminta mengisi formulir IKM. Diharapkan hasil survey mewakili berbagai kalangan pelanggan dan menggambarkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan Balitklimat

Nilai terbesar diperoleh untuk Unsur Kenyamanan Lingkungan dengan nilai 3,46 , terjadi kenaikan dibanding semester sebelumnya yaitu 3,37 menunjukkan ada peningkatan dalam pemeliharaan sapras untuk kenyamanan tamu atau pengunjung sehingga bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan berkaitan dengan tingkat kenyamanan. Hal ini didukung dengan peningkatan jumlah dan kualitas sarana prasarana yang terus dilakukan oleh Balitklimat

Nilai terbesar berikutnya dan hampir sama yaitu 3,46 adalah Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas, terjadi kenaikan nilai 3,34 yang menunjukkan pelayanan petugas dalam segi kesopanan dan keramahan telah memberikan kesadaran untuk kepuasan bagi pelanggan.

Nilai terkecil diperoleh untuk Unsur Prosedure pelayanan 3,11 terjadi penurunan dibanding semester sebelumnya yi 3.15, ada sedikit perubahan karena untuk kepuasan pelanggan

Nilai terkecil adalah persyaratan yi 3,13 ini mengalami kenaikan untuk pelayanan dibanding semester sebelumnya yi 3,12

Unsur Kedisiplinan yang pada semester sebelumnya mendapat paling kecil yaitu 3,09 mengalami peningkatan yang baik, seiring dengan peningkatan tukin menjadi 3,38

Tindak Lanjut :

1. Memperbaiki prosedur lebih sederhana, dan sudah dicoba dengan metode tidak langsung, yaitu lewat SMS, Email, Web atau medsos lainnya
2. Memperbaiki persyaratan pelayanan sehingga lebih sederhana, simple dan mudah
3. Meningkatkan Keamanan dan keadilan sehingga kepuasan pelanggan semakin meningkat