

**Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2019**  
**Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai alat ukur kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata (NRR) tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji.

Berikut adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Balitklimat untuk periode Semester I tahun 2019.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	%
U1	Persyaratan	4,00	100,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,00	100,00
U3	Waktu Penyelesaian	4,00	100,00
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	100,00
U6	Kompetensi Pelaksana	4,00	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,50	87,50
U8	Sarana dan Prasarana	3,67	91,67
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>		<b>3,91</b>	<b>97,69</b>

Hasil pengukuran sementara menunjukkan rata-rata SKM Balitklimat untuk Tahun 2019 periode Semester I adalah 97.69 (3.91) dengan ***Kriteria Sangat Baik***, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Balitklimat telah memberikan kepuasan kepada pelanggan.

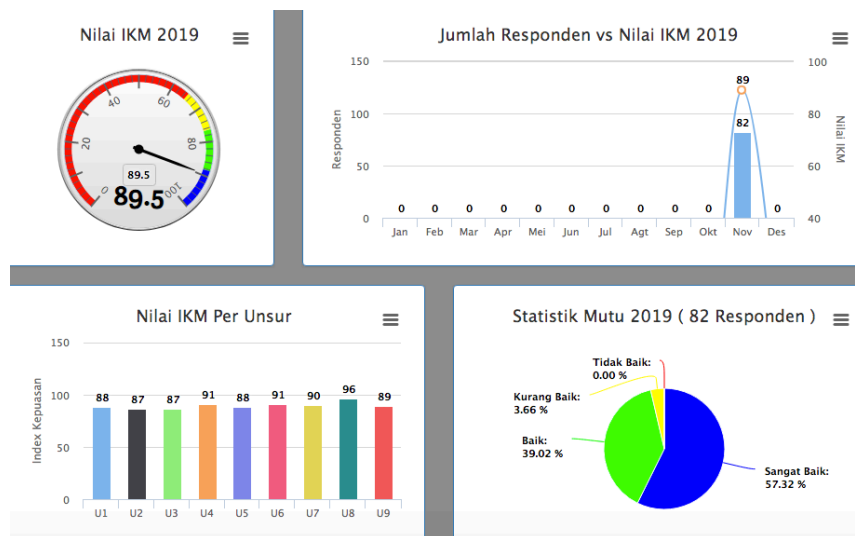
Nilai SKM tersebut dapat ditingkatkan dengan memperbaiki unsur prosedur serta persyaratan layanan yaitu diantaranya adalah dengan menyiapkan formulir registrasi online yang dapat diakses pada website Balitklimat, dengan tautan sebagai berikut:

<http://balitklimat.litbang.pertanian.go.id/ikm/>

Nilai terendah didapatkan dari faktor perilaku pelaksana, adapun tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan briefing dan review mengenai SPP Pelayanan. Nilai sempurna didapatkan dari unsur: Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur , Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi, Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. hal tersebut perlu dipertahankan sehingga pelayanan masyarakat kedepan akan selalu prima dan maksimal.

Sesuai dengan surat edaran terkait SKM dengan nomor B-3409/OT.08/H.1/10/2019 pada 17 Oktober lalu, telah disosialisasikan teknis SKM secara online yang dapat diakses pengguna pada tautan <http://ikm.pertanian.go.id/?u=H08> dan untuk administrator dapat diakses pada tautan <http://ikm.pertanian.go.id/administrator/index>.

Berikut hasil *entry data* untuk IKM semester 2 melalui portal tersebut:



Nilai terendah didapatkan dari faktor 'Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan', adapun tindak lanjut yang dilakukan adalah memperbaiki prosedur terkait pengaduan masyarakat serta melakukan *briefing* dan *review* mengenai SPP Pelayanan.