

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2020

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.

Tabel 1. Unsur Pelayanan Kepuasan Masyarakat

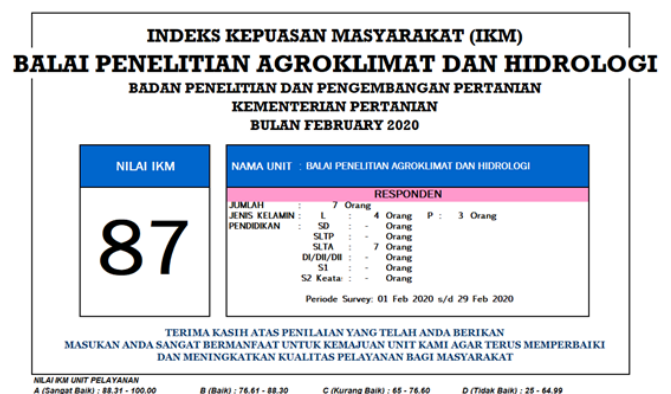
No	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berikut adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Balitklimat untuk periode bulan Januari s/d Desember 2020.

1. Januari 2020



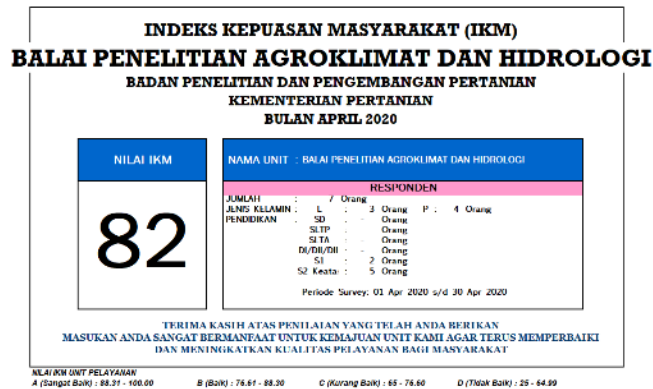
2. Februari 2020



3. Maret 2020



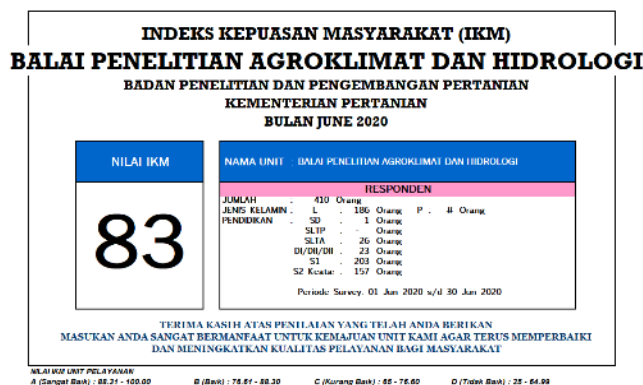
4. April 2020



5. Mei 2020



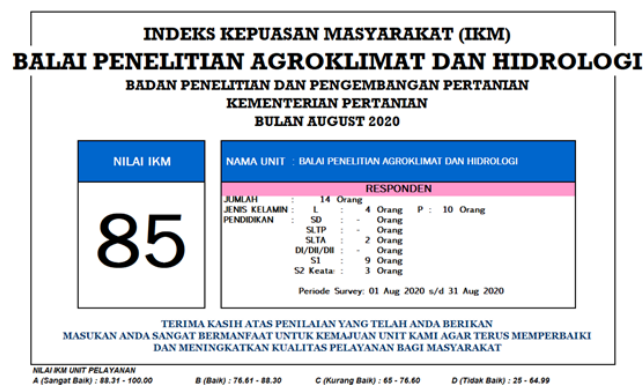
6. Juni 2020



7. Juli 2020



8. Agustus 2020



9. September 2020



10. Oktober 2020



11. November 2020



12. Desember 2020



Hasil pengukuran rata-rata nilai IKM Balitklimat 2020 adalah sebagai berikut:

Bulan	Nilai IKM
Januari	82
Februari	87
Maret	86
April	82
Mei	-
Juni	83
Juli	92
Agustus	85
September	90
Oktober	85
November	97
Desember	91
Nilai rata-rata	87,27

Hasil pengukuran sementara menunjukkan rata-rata SKM Balitklimat untuk Tahun 2020 periode Januari 2020 s/d Desember 2020 adalah 87.27 dengan **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/>

30 Desember 2020



(Anggri Hervani)