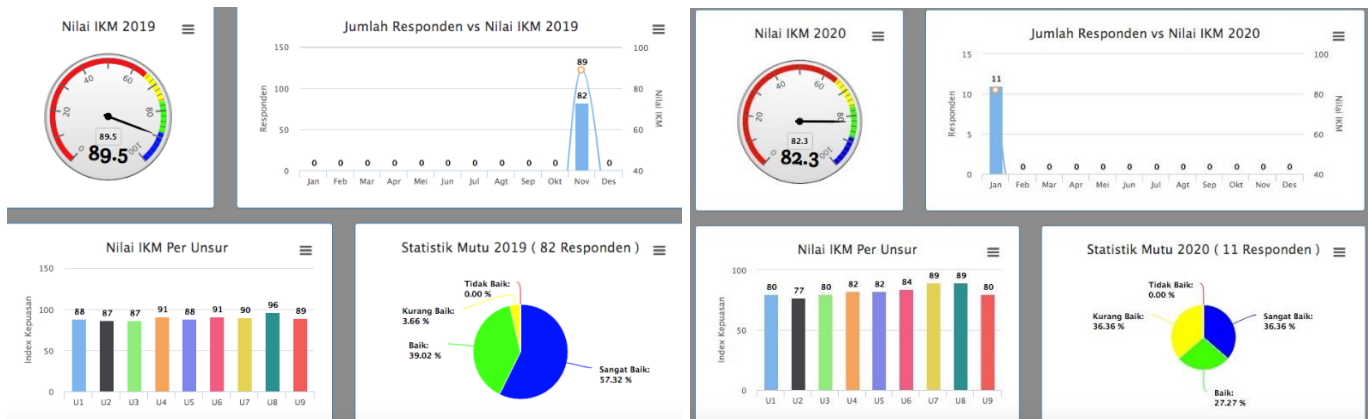


**SIE JASA PENELITIAN**  
**BALAI PENELITIAN AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI**  
 Jl. Tentara Pelajar 1A Cimanggu Bogor  
 Telp. 0251 – 8312760, Fax : 0251 – 8323909

**MONEV DAN TINDAK LANJUT SKM (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)**  
**Tahun 2019**

Tabel penilaian IKM 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>



Gambar analisa IKM semester II tahun 2019

Input data IKM online dilakukan pada semester 2 tahun 2019. Akumulasi form IKM dari bulan Juli 2019 di input pada bulan November 2019 dan data bulan Desember 2019 di input pada bulan Januari 2020.

Hasil analisa IKM dilaksanakan pada:

- Hari, Tanggal : Senin, 6 Januari 2020
- Pukul : 10.00 s/d 11.00
- Tempat : Ruang Kerja Jasa Penelitian
- Anggota : Anggri Hervani  
 Y. Argo Baroto  
 Husna Alfiani  
 Hari Kurniawan  
 Eko Prasetyo  
 Casma

Masalah :

Nilai SKM 2019 pada semester I dan II menunjukkan angka sangat baik dimana rata rata nilai naya da pada interval di atas 80%. Namun demikian telah terjadi penurunan antara semester satu yang dinilai 97,69 dan semester ke dua sebesar 89,5% tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Balitklimat. Selain itu pada bulan Desember 2019 ada salah satu responden yang memberikan nilai di bawah 70% untuk komponen mekanisme, system dan prosedur.

Penurunan prosentase kepuasan masyarakat ini dikarenakan jumlah data yang masuk pada semester satu hanya ada 6 (enam) kuisisioner dengan semua responden adalah pelajar magang. Sedangkan pada semester dua ada delapan puluh satu data masuk yang hampir 70% merupakan tamu kunjungan. Perbedaan jumlah data ini menyebabkan disvaritas penilaian kepuasan yang menurun dari semester satu dan dua. Selain itu, dari enam responden di semester pertama tahun 2019 merupakan pelajar magang dimana mereka mendapatkan waktu pelayanan yang lama, sedangkan reponden di semester dua merupakan pengguna jasa yang datang ke Balai Penelitian Agroklimat dan Hidrologi dalam waktu singkat sehingga belum secara menyeluruh merasakan layanan.

Kemudian probabilitas lain terhadap penurunan kepuasan pelayanan adalah pengguna jasa kurang familiar dengan layanan online sehingga ada penilaian yang kurang baik dengan pelayanan, mekanisme, system dan prosedur yang dibangun di Balitklimat. Namun hal ini juga menjadikan bahan evaluasi dari Tim untuk dapat mempersingkat mekanisme, prosedur maupun system pelayanan yang sudah online.

Penyelesaian :

Perlu koordinasi untuk meringkas mekanisme, system dan penilaian online. Kemungkinan ada beberapa pertanyaan di form yang perlu di perjelas atau di peringkaskan sehingga pengguna tidak bingung. Selain itu, pelaksanaan pelayanan manual melalui tatap muka juga perlu di tingkatkan dari segi kemudahan prosedur, mekanisme dan sistemnya sehingga perbaikiakan pelayanan baik secara online maupun tatap muka dapat berjalan simultan.

Bogor, 6 Januari 2020  
Kasie Jasa Penelitian



Anggri Hervani, SP, M.Sc  
NIP. 198403312009121003