

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 2020

Tabel penilaian IKM tahun 2020

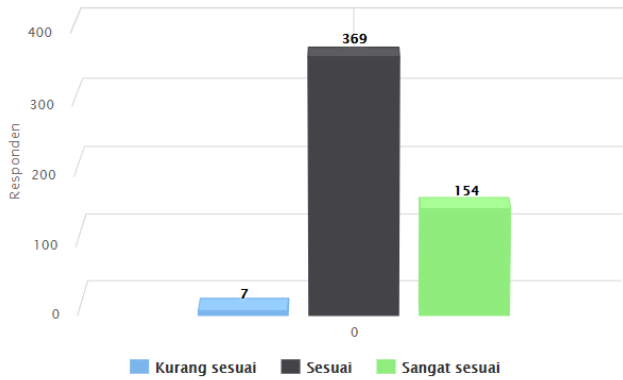
No	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil Penilaian IKM Balitklimat 2020

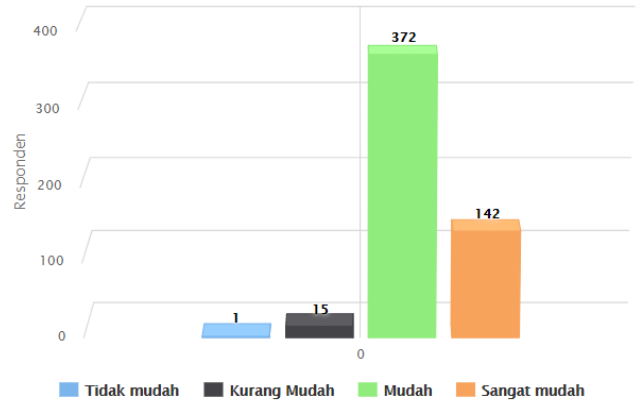
Bulan	Nilai IKM
Januari	82
Februari	87
Maret	86
April	82
Mei	-
Juni	83
Juli	92
Agustus	85
September	90
Oktober	85
November	97
Desember	91
Nilai rata-rata	87,27

Mutu Pelayanan: B - Baik (Index: 84)

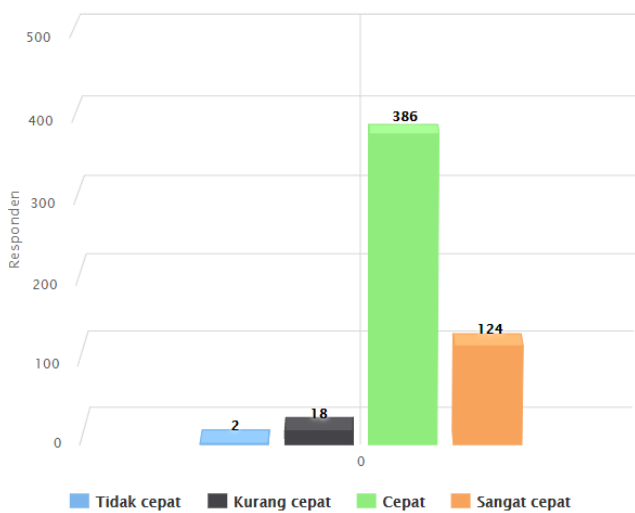
1. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.



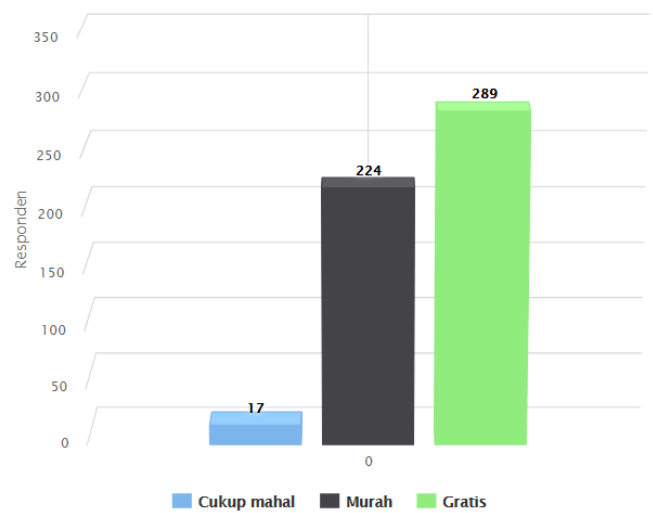
2. kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.



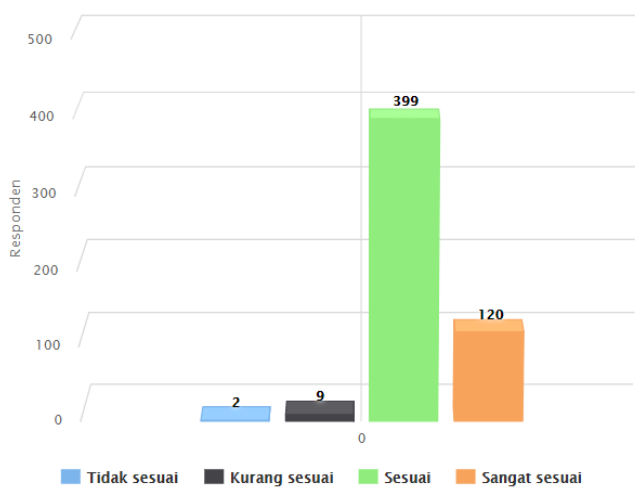
3. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.



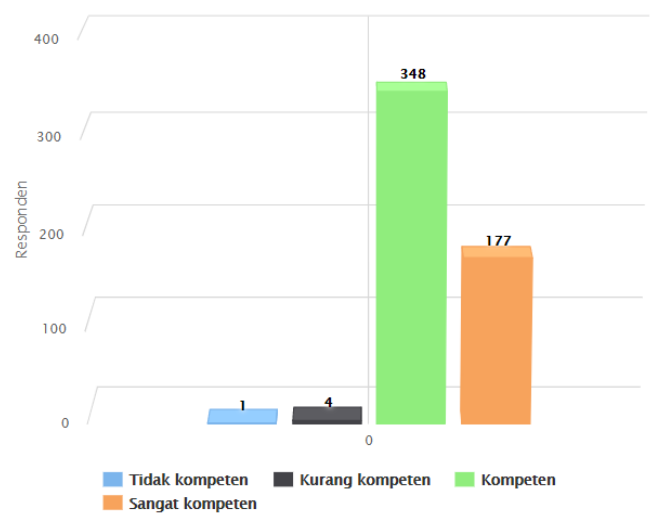
4. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.



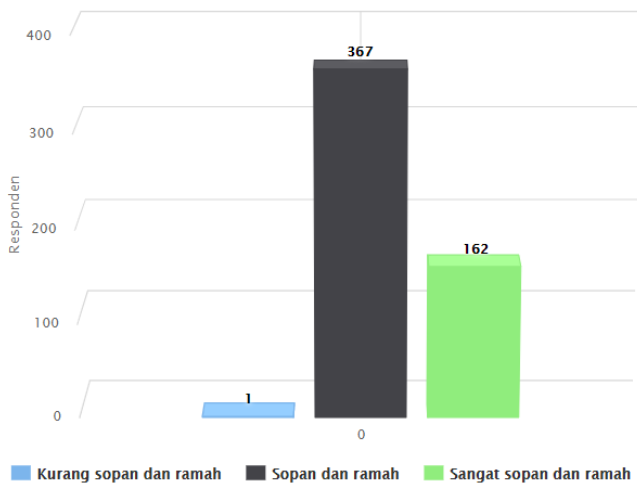
5. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.



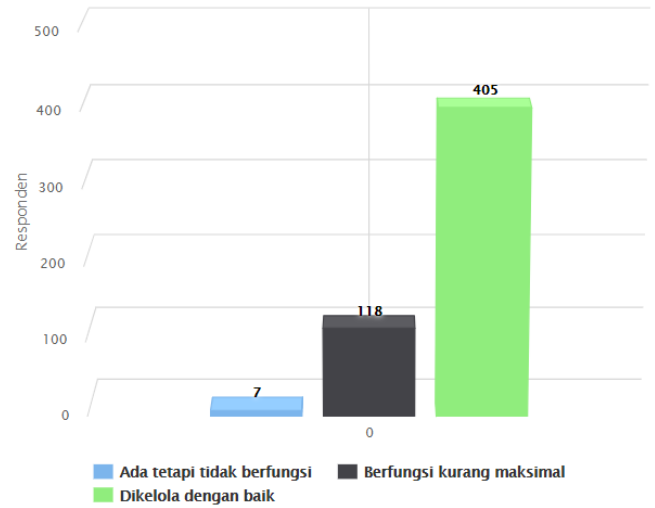
6. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.



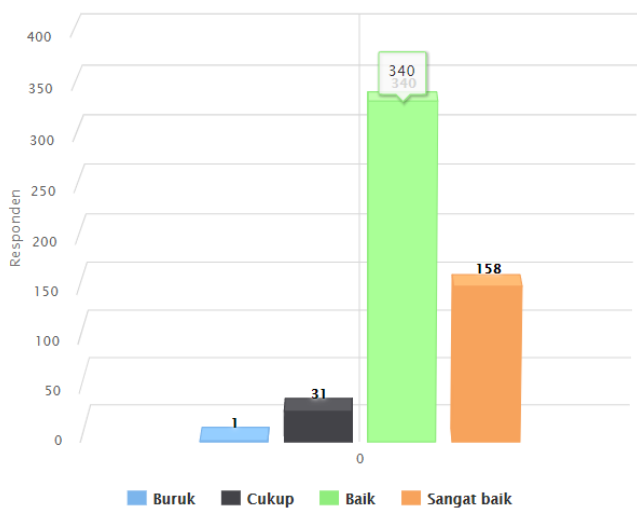
7. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.



8. penanganan pengaduan pengguna layanan.



9. kualitas sarana dan prasarana.



Hasil analisa IKM dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Senin, 4 Januari 2020
 Pukul : 10.00 s/d 11.00
 Tempat : Ruang Kerja Jasa Penelitian
 Anggota : Anggri Hervani
 Y. Argo Baroto
 Husna Alfiani
 Nurwindah Puji Lestari
 Hari Kurniawan
 Eko Prasetyo
 Casma

Evaluasi :

Nilai IKM 2020 bulanan menunjukkan angka sangat baik dimana rata rata nilai naya da pada interval di atas 80%. Terjadi peningkatan nilai IKM di bulan November dan Desember diatas nilai 90% kepuasan pelanggan.

Hasil analisa dari 9 tolok ukur, dapat dilihat bahwa point 8 mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan mendapat penilaian yang kurang maksimal dimana hamper 25% yg mengisi kuisisioner menilai kurang maksimal. Hal ini dimungkinkan karena tindak lanjut yang tidak segera di tindak lanjuti pada bulan tersebut dan tidak dilaporkan ke stakeholder yang melakukan pengaduan. Kendala dialami dalam hal penyampaian tindak lanjut ke penyampai pengaduan karena identitas dan alamat penyampai pengaduan tidak tercatat. Selain itu, bagian rumah tangga tidak punya alokasi anggaran yang memadai pada tahun tersebut untuk menangani dumas yang dimaksud sesegera mungkin.

Tindak Lanjut :

Perlu dijaga performa pelayanan supaya terjamin pelayanan prima bagi stakeholder dan perlu juga dilakukan beberapa peningkatan khususnya untuk pelayanan mess.

Terkait penilaian yang kurang memuaskan, akan dicoba untuk meminta kontak penymapai pengaduan untuk disampaikan jika sudah ditindak lanjuti. Perlu dilakukan pengecekan dan perbaikan rutin untuk fasilitas kantor dimaksud. Diharapkan ada anggaran cadangan yang bisa digunakan untuk perbaikan fasilitas kantor dimaksud untuk meningkatkan penanganan pelayanan.

Bogor, 4 Januari 2021
Sub Koordinator Jasa Penelitian



Anggri Hervani, SP, M.Sc
NIP. 198403312009121003