

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PENELITIAN TANAMAN SEREALIA (BALITSEREAL)
PERIODE JANUARI-JUNI TAHUN 2020**

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan public oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Balitsereal sebagai salah satu UPT Kementerian Pertanian yang melaksanakan pelayanan konsultasi dan pengawalan pengembangan komoditas jagung, sorgum dan gandum serta melaksanakan bimbingan teknis teknologi budidaya, pasca panen dan layanan perpustakaan.

2. Maksud dan Tujuan

Pengukuran SKM mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

3. Manfaat Pengukuran SKM

1. Tersedianya informasi mengenai kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Balitsereal.
2. Tersedianya informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balitsereal dan dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Balitsereal.
3. Memberikan persaingan positif dan memacu motivasi dalam peningkatan pelayanan publik.

4. Metode SKM

SKM diperoleh dari pendapat masyarakat yang dituangkan dalam kuesioner dan dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

5. Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Penelitian Tanaman Serealia dituangkan pada Tabel Berikut :

**Hasil Analisis Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Balai Penelitian Tanaman Serealia
Periode Juli-Desember 2019**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	90
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	90
3	Waktu Penyelesaian	84
4	Biaya/tariff	95
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	88
6	Kompetensi pelaksana	92
7	Perilaku pelaksana	93
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96
9	Sarana dan prasarana	91
	Jumlah Indeks pelayanan	90,9

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = 90,9
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja pelayanan Balai Penelitian Tanaman Serealia Sangat Baik.

Analisa :

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan **90,9** yang termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (81,26-100)**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balitsereal telah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan kepada unsur pelayanan yang dinilai, nilai terbesar diperoleh untuk unsur **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** dengan nilai **indeks pelayanan** 96 yang menunjukkan bahwa Balitsereal menerima pengaduan oleh pihak pengguna dan selalu berupaya memberikan perbaikan kedepan.

Nilai terendah diperoleh untuk unsur pelayanan **Waktu Penyelesaian** dengan nilai indeks pelayanan 84, hal ini menunjukkan Balitsereal masih perlu meningkatkan waktu dalam pelayanan kepada pengguna.

Tindak Lanjut :

- Meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat sehingga pengguna bisa efisien terhadap waktu.
- Mengelola setiap saran dan pengaduan oleh pengguna layanan.