



## LAPORAN HASIL

# ANALISA DAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2022 BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI PERTANIAN

Nama

Pendidikan Terakhir

--Pilih--

Keuangan Utama

--Pilih--

1/10

← KEMBALI

OKTAH

BERIKUT >



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA  
BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI

Layanan Kelayaan Intelektual

### Data Responden

Nama

Umur

--Pilih--

Jenis Kelamin

--Pilih--

Pendidikan Terakhir

--Pilih--

Keuangan Utama

--Pilih--

1/10

← KEMBALI

OKTAH

BERIKUT >

**BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI PERTANIAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

# LAPORAN HASIL ANALISA DAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2022 BALAI PENGELOLA ALIH TEKNOLOGI PERTANIAN

Dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi pada area peningkatan kualitas pelayanan publik dibidang pertanian, maka perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh unit pelayanan secara berkala dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan Publik. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan Undang-Undang tersebut.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator performa pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik masih kurang optimal, dimana terdapat berbagai keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi ini merupakan indikator relatif masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terkait kinerja pelayanan. Beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat antara lain: (a) prosedur pelayanan yang terlalu panjang, (b) persyaratan pelayanan yang dirasakan berat (c) kecepatan petugas pelayanan yang masih rendah serta (d) belum adanya kepastian jadwal pelayanan yang diberikan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh unit pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan, baik dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan. Salah satu upaya diantaranya dengan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balitbangtan. Dengan adanya 2 IKM dapat dianalisis lebih lanjut kinerja pelayanan publik. Sebagai penjabaran dari upaya penyusunan IKM, maka dibuat 9 unsur yang dianggap relevan.

IKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan, dan juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Balitbangtan.

Dengan adanya pengukuran IKM akan diperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan publik.

Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan pelayanan. Pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

Jenis layanan yang ada di lingkup Balai Pengelola Alih teknologi Pertanian termasuk kedalam kategori:

- Layanan Diseminasi Informasi Teknologi Pertanian.

## HASIL EVALUASI

Berdasarkan analisis perhitungan IKM terhadap layanan Balai PATP pada semester 2 tahun 2022 adalah 83.00 dengan mutu dan kinerja pelayanan BAIK seperti terlihat pada tabel 1. dibawah ini.

Tabel 1. IKM Badan Litbang Pertanian berdasarkan Unit Kerja



**NILAI IKM UNIT PELAYANAN**  
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Semester 1 tahun 2022	Semester 2 tahun 2022
		IKM	IKM
U1	Persyaratan	224	66
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	220	63
U3	Waktu Penyelesaian	215	64
U4	Biaya/tarif	246	70
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	220	62
U6	Kompetensi Pelaksana	225	64
U7	Perilaku Pelaksana	226	71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	260	74
U9	Sarana dan Prasarana	227	67
	Rata-Rata	3,37	3,34

Dari tabel diatas terlihat bahwa unsur pelayanan tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), nilai ini sama tinggi dengan penilaian yang dilakukan pada semester 1, sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu pada unsur layanan produk spesifikasi jenis pelayanan (U4) merupakan unsur yang harus ditindaklanjuti. Pada semester 1 unsur pelayanan terendah ada pada waktu penyelesaian, hal ini bisa menggambarkan bahwa tindaklanjut yang dilakukan pada unsur tersebut berhasil dilakukan, terkait dengan unsur pelayanan terendah di semester 2 perlu upaya yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan indikator kepuasan masyarakat.

### Tindak Lanjut Perbaikan

Berikut perbaikan yang dilakukan selama semester 1 di tahun 2022 atas hasil evaluasi kepuasan masyarakat yang mendapatkan nilai rendah yaitu pada unsur U3 (waktu penyelesaian).

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Upaya Perbaikan
1	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi terhadap SOP Pelayanan yang telah ditetapkan dengan memprioritaskan proses yang bisa didahului</li> <li>2. Koordinasi dengan UK/UPT</li> <li>3. Melakukan sosialisasi Juknis pelayanan yang telah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apabila disposisi Ka Badan belum diturunkan, dilakukan verifikasi kelayakan dengan kesepakatan akan diproses lebih lanjut dengan disposisi Kabadan</li> <li>2. Intensif melakukan koordinasi dengan UPT pemilik invensi baik melalui wa pribadi atau WG</li> </ol>

		<p>ditetapkan melalui Public Hearing</p> <p>4. Monitoring dan Evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan yang dimiliki</p>	<p>3. Dilakukan disaat dilakukan verifikasi atau rapat koordinasi</p> <p>4. Dengan memperbaharui form dan menyiapkan aplikasi yang sesuai</p>
--	--	---	---

Bogor, November 2022

Plt. Kepala

Balai Pengelola Alih teknologi Pertanian



Dr. Ir. Ketut Gede Mudiarta, M.Si