



# **HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI BESAR LITBANG PASCAPANEN PERTANIAN**

**Periode Januari – Juni 2022**



Balitbangtan  
KEMANTAN

SCIENCE . INNOVATION . NETWORKS  
[www.litbang.pertanian.go.id](http://www.litbang.pertanian.go.id)



## Penilaian Unsur Pelayanan

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- Nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



# RESPONDEN

Responden : Pelanggan Layanan Analisa Uji Laboratorium & Diseminasi Informasi Teknologi Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pascapanen Pertanian

Periode : Januari – Juni 2022

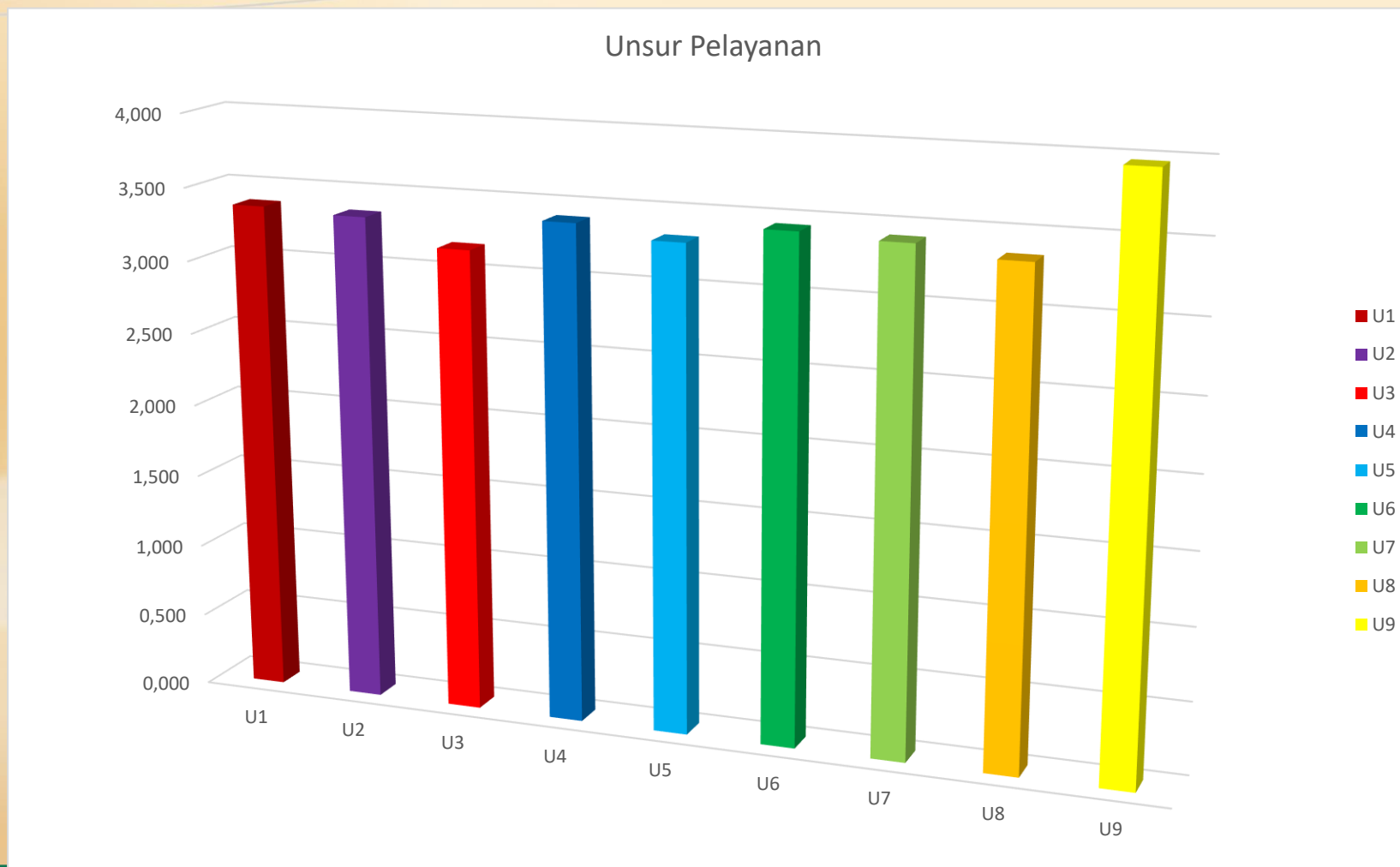
Jumlah Responden : 75 Responden



# ANALISIS DATA



# Statistik Unsur Pelayanan



## Nilai Per-Unsur Tahun 2022 Semester 1

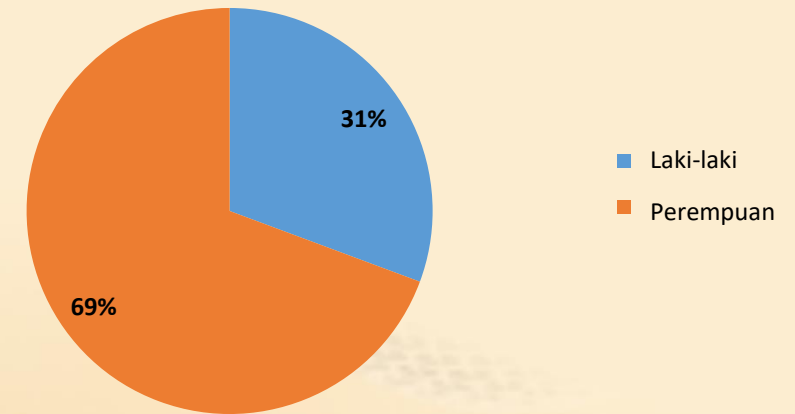
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,373
U2	Prosedur Pelayanan	3,347
U3	Waktu Pelayanan	3,173
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,400
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,320
U6	Kompetensi Pelaksana	3,440
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,413
U8	Sarana dan Prasarana	3,347
U9	Penanganan Pengaduan, saran	3,968

# NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2022 SEMESTER 1

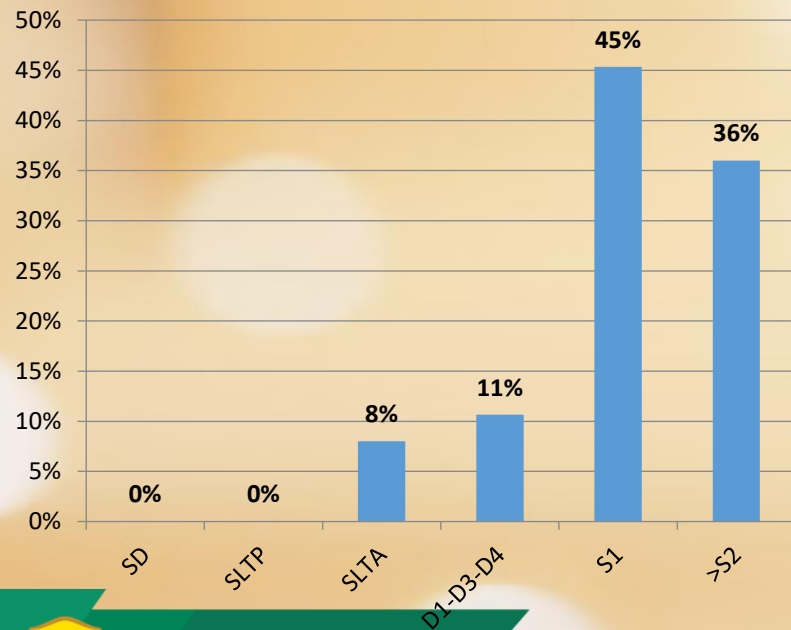
Nilai indeks unit pelayanan	= <b>3,417</b>
Nilai IKM setelah dikonversi	= Nilai Indeks x Nilai Dasar = <b>3,417</b> x 25 = <b>85,419</b>
Mutu pelayanan	= B
Kinerja unit pelayanan	= <b>Baik</b>

# Analisa Responden

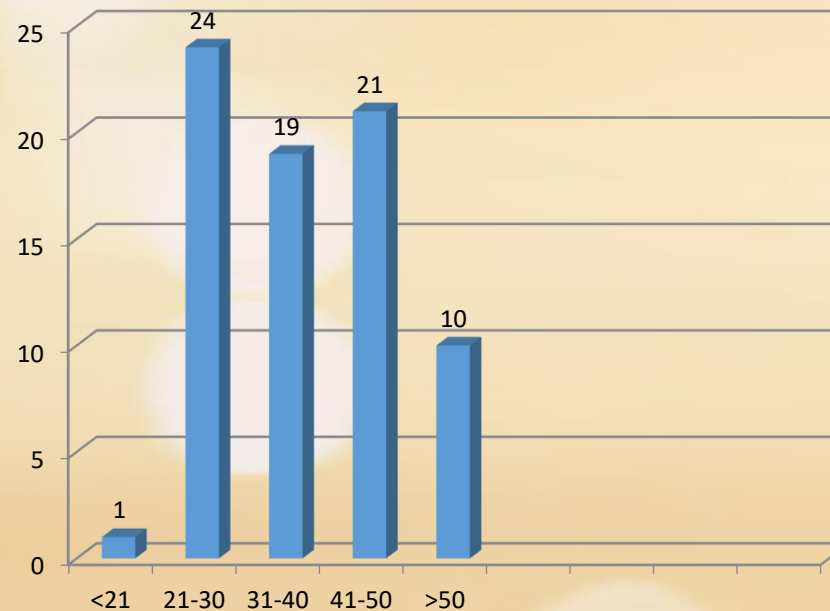
Jenis Kelamin



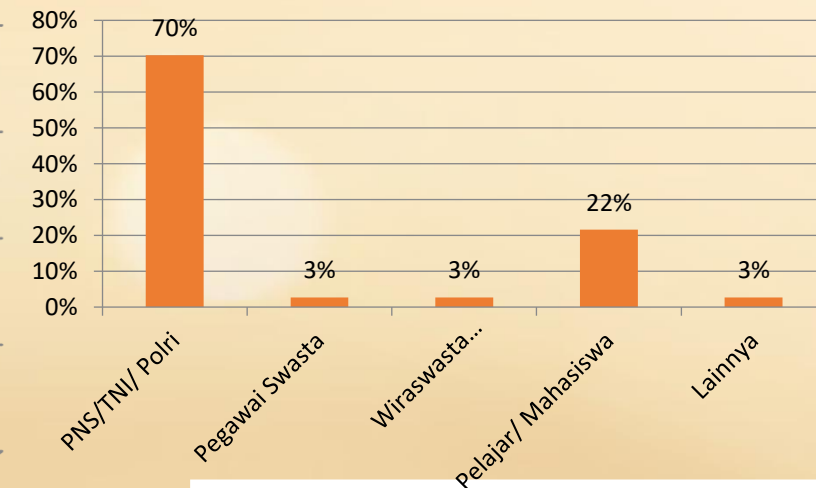
Pendidikan Terakhir



Usia/Umur



Pekerjaan





## Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,173

## Permasalahan kualitas pelayanan rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan laboratorium selama pandemic Covid 19 berubah dari 14 hari kerja menjadi 30 hari kerja</li> </ul>

# Penutup

## (rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu layanan laboratorium sudah Kembali menjadi 14 hari kerja per 1 juni 2022, dan akan disesuaikan Kembali setelah transisi menjadi Badan Baru</li> </ul>

# TERIMA KASIH

