



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

Periode Juli – November 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 : Juli – November 2022
- Jumlah Responden : 77 Responden

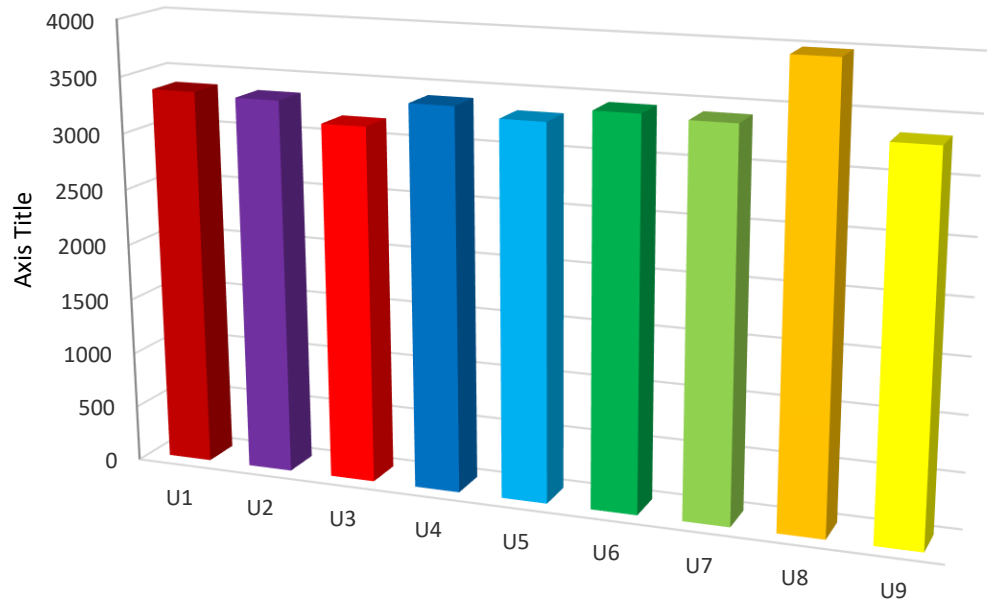


# ANALISIS DATA



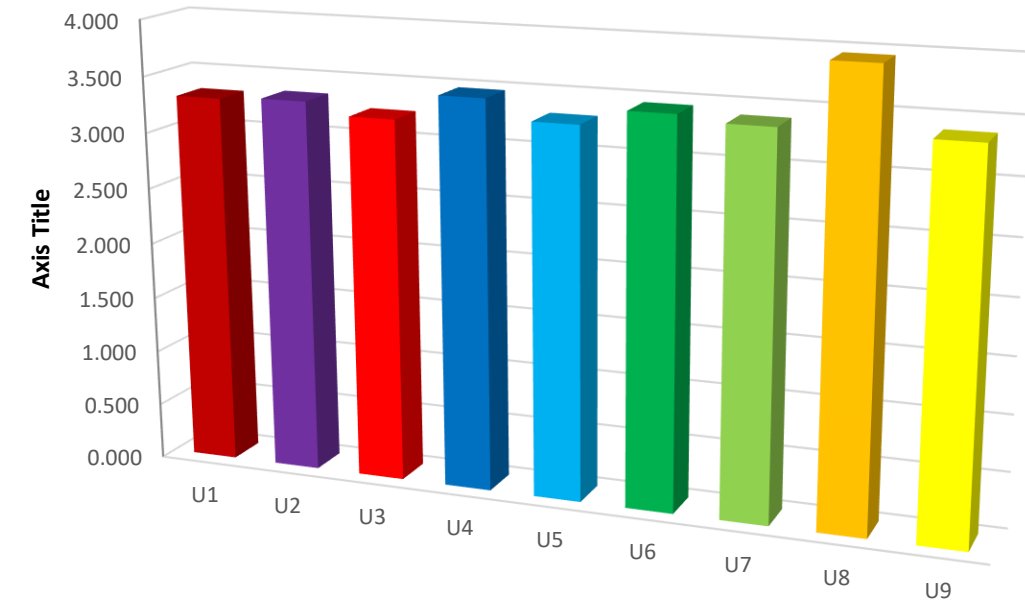
# Statistik Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan – Semester 1



	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Series1	3373	3347	3173	3400	3320	3440	3413	3986	3347

Unsur Pelayanan – Semester 2



	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Series1	3.312	3.338	3.234	3.468	3.299	3.442	3.390	3.948	3.377

Keterangan

U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif Pelayanan
U5	Produk Jenis Pelayanan

U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan
U9	Sarana dan Prasarana

## Nilai Per-Unsur Tahun 2022

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA SEMESTER 1	NILAI RATA-RATA SEMESTER 2
U1	Persyaratan pelayanan	3,373	3.312
U2	Prosedur Pelayanan	3,347	3.338
U3	Waktu Pelayanan	3,173	3.234
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,400	3.468
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,320	3.299
U6	Kompetensi Pelaksana	3,440	3.442
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,413	3.390
U8	Penanganan Pengaduan, saran	3,968	3.948
U9	Sarana dan Prasarana	3,347	3.377

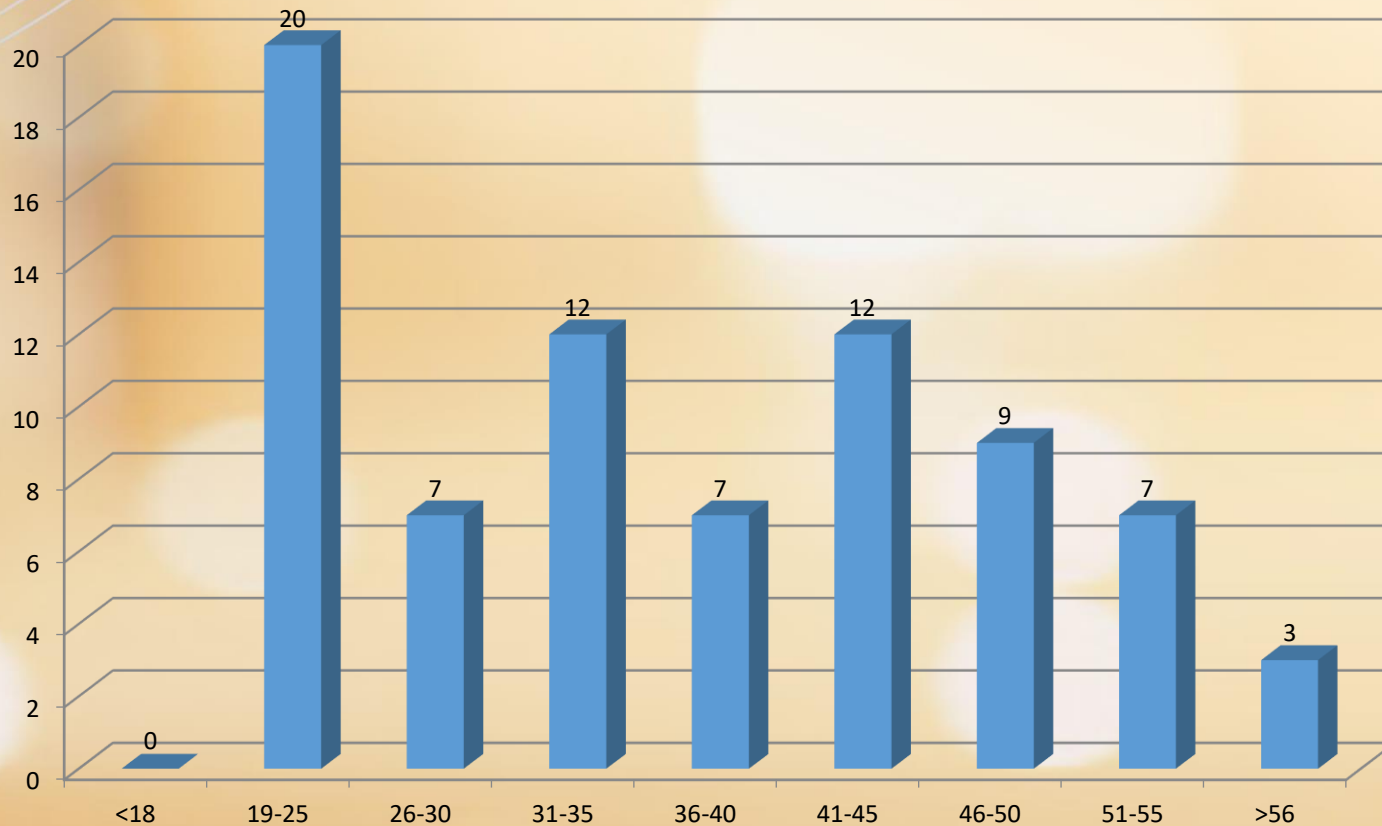
# NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2022 SEMESTER 2

Nilai indeks unit pelayanan	=	<b>3,419</b>
Nilai IKM setelah dikonversi	=	Nilai Indeks x Nilai Dasar
	=	<b>3,419</b> x 25 = <b>85,484</b>
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja unit pelayanan	=	<b>Baik</b>

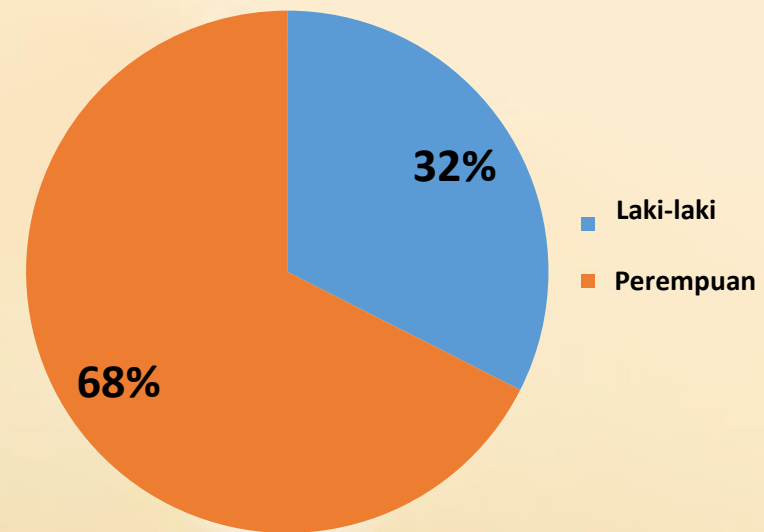


# Analisa Responden Semester 2

Usia/Umur



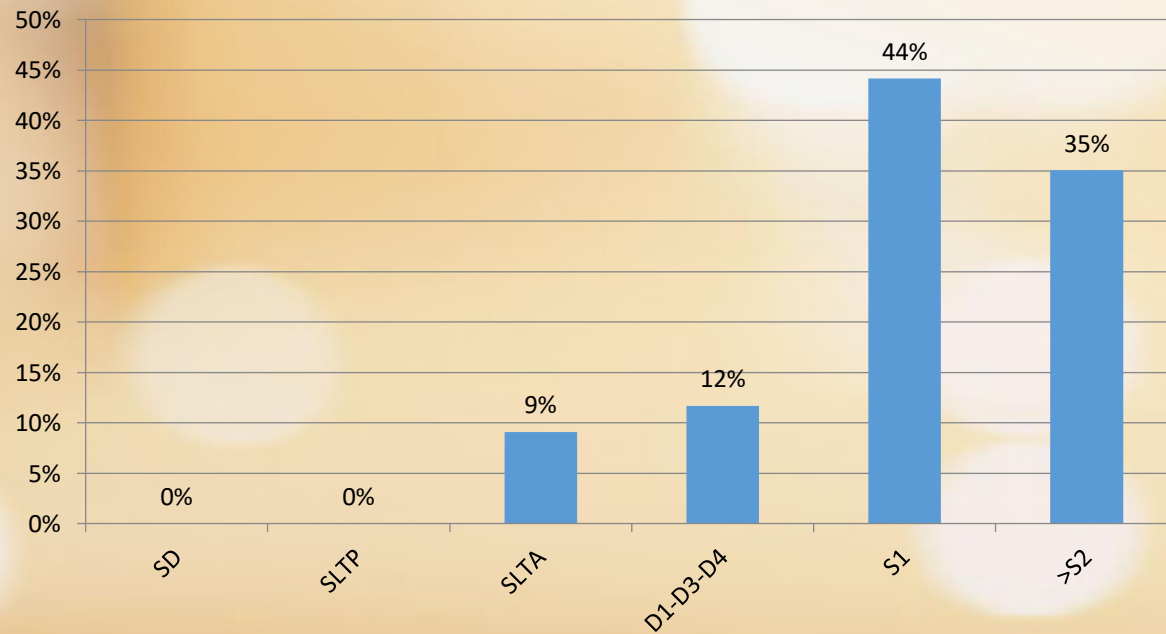
Jenis Kelamin



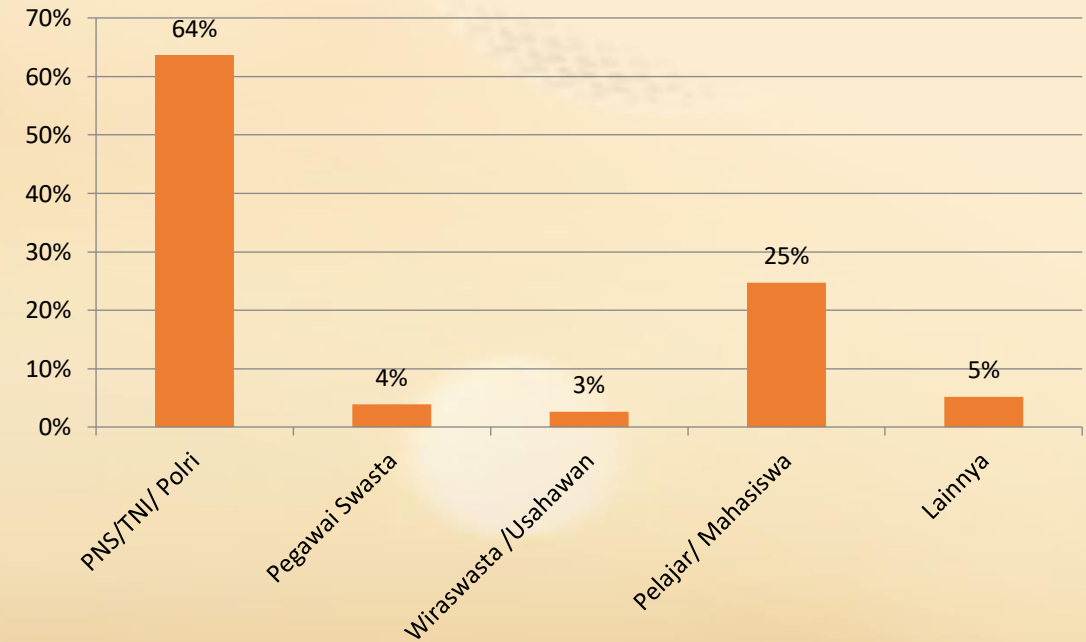


# Analisa Responden Semester 2 (cont..)

## Pendidikan Terakhir



## Pekerjaan



# PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DIPRIORITASKAN PADA UNSUR YANG MEMPUNYAI NILAI PALING RENDAH

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,234

# PERMASALAHAN KUALITAS PELAYANAN RENDAH

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beberapa alat uji di lab BB Pascapanen membutuhkan perawatan dan perbaikan alat</li> </ul>

# PENUTUP

## (REKOMENDASI UNTUK PERBAIKAN TINDAK LANJUT)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perbaiki alat dan pergantian alat laboratorium</li> </ul>



# TERIMA KASIH

