



# **HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PASCAPANEN PERTANAN**

**Periode Juli – Desember 2023**

# PENDAHULUAN

Latar belakang

- Pemerintah dan dunia usaha sangat memerlukan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan Survey Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Instansi Pemerintah kepada Masyarakat.
- BBPSI Pascapanen, salah satu UK yang melaksanakan pelayanan berupa layanan laboratorium pengujian dan layanan informasi publik

# TUJUAN

- Tujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Instansi Pemerintah kepada masyarakat

# METODE

- Indeks Kepuasan Masyarakat , diperoleh dari pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.
- Pengumpulan data dengan kuesioner SKM yang memuat 9 pertanyaan (unsur pelayanan)
- Analisis Data dengan tahapan sesuai panduan.

# MANFAAT

- Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat:
- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari unsur dalam pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- Diketahui SKM menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup
- Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

# UNSUR IKM

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang dikembangkan menjadi 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM.

# 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 & Layanan Informasi  
Publik

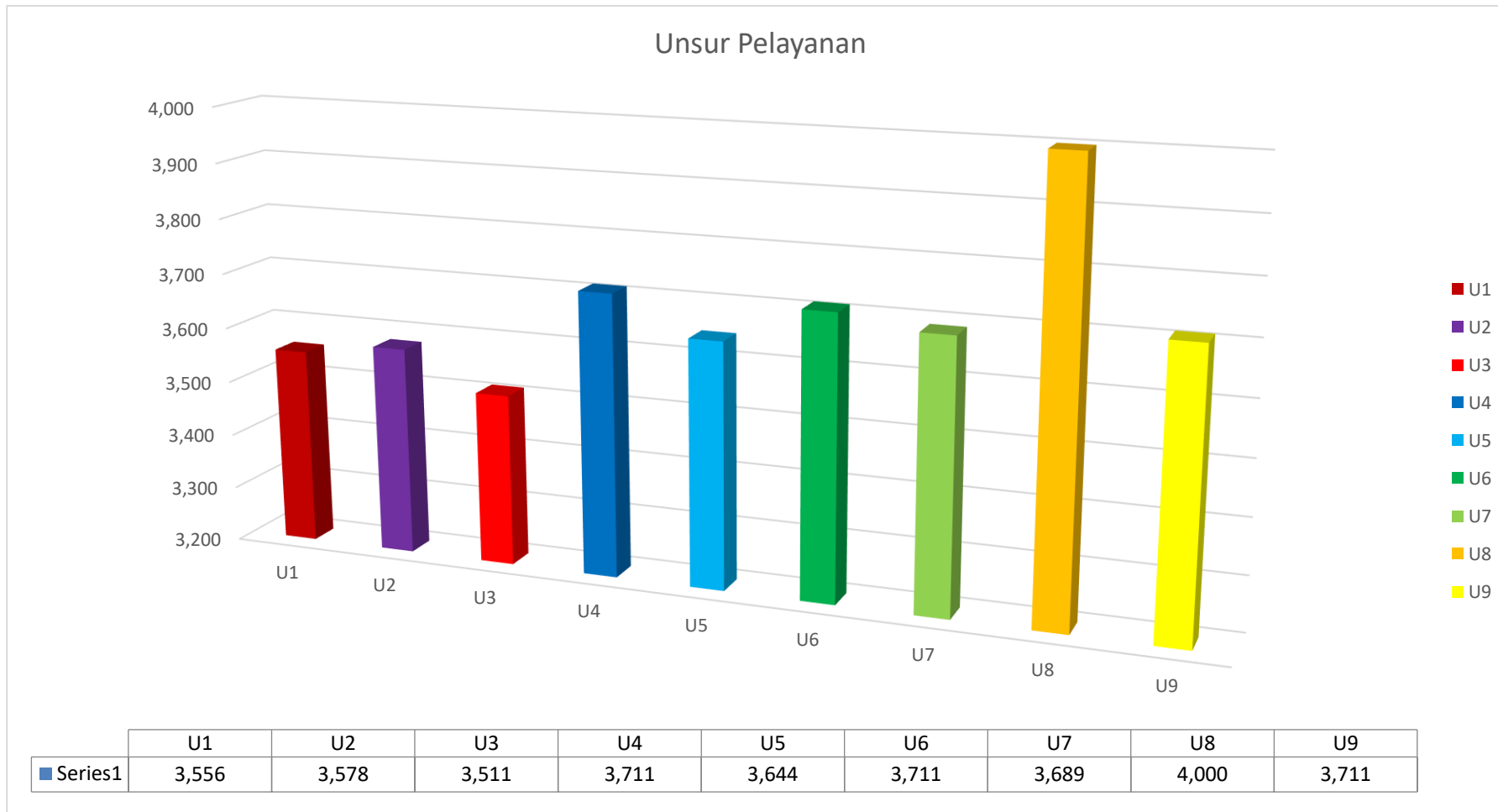
Periode : Juli- Desember 2023

Jumlah Responden : 45 Responden

# ANALISIS DATA



# Statistik Unsur Pelayanan



# Nilai Per-Unsur Tahun 2023 Semester 2

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
		3,556
U1	Persyaratan pelayanan	
U2	Prosedur Pelayanan	3,578
U3	Waktu Pelayanan	3,511
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,711
		3,644
U5	Produk Jenis Pelayanan	
		3,711
U6	Kompetensi Pelaksana	
	Perilaku Pelaksana	3,689
U7	Pelayanan	
	Penanganan Pengaduan, saran	4,000
U9	Sarana dan Prasarana	3,711



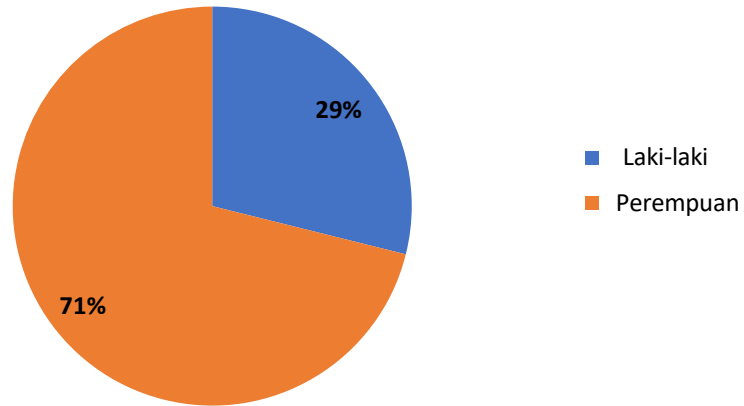
# NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BBPSI Pascapanen

## TAHUN 2023 SEMESTER 2

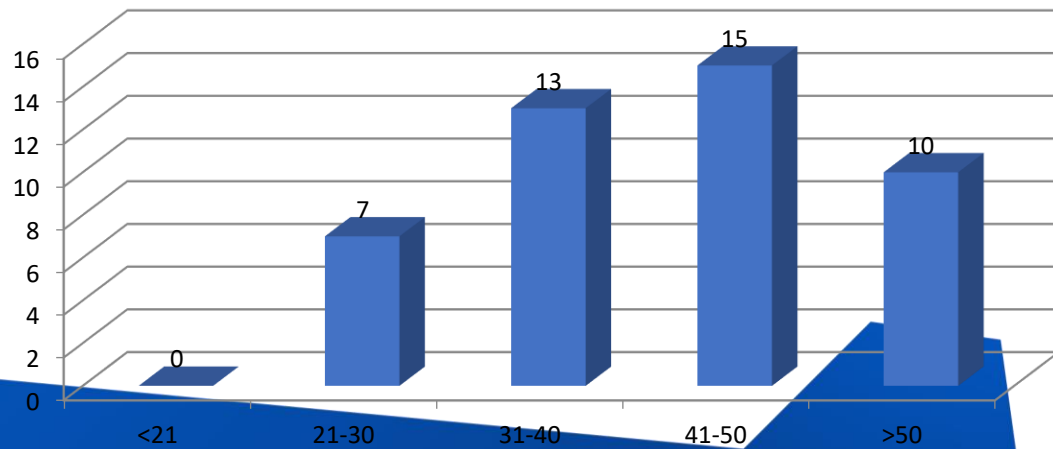
Nilai indeks unit pelayanan = 3,675  
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
= 3,675 x 25 = **91,88**  
Mutu pelayanan = A  
Kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**

# Analisa Responden

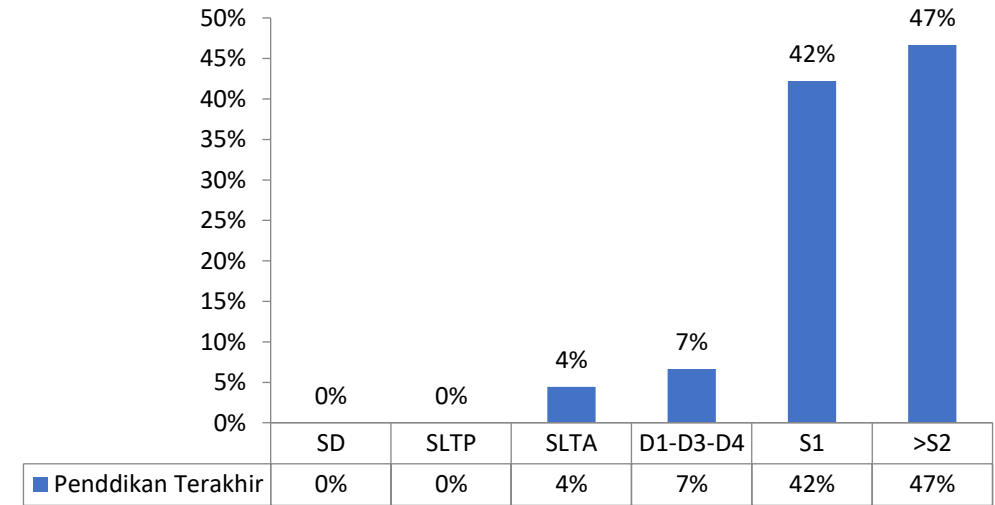
## Jenis Kelamin



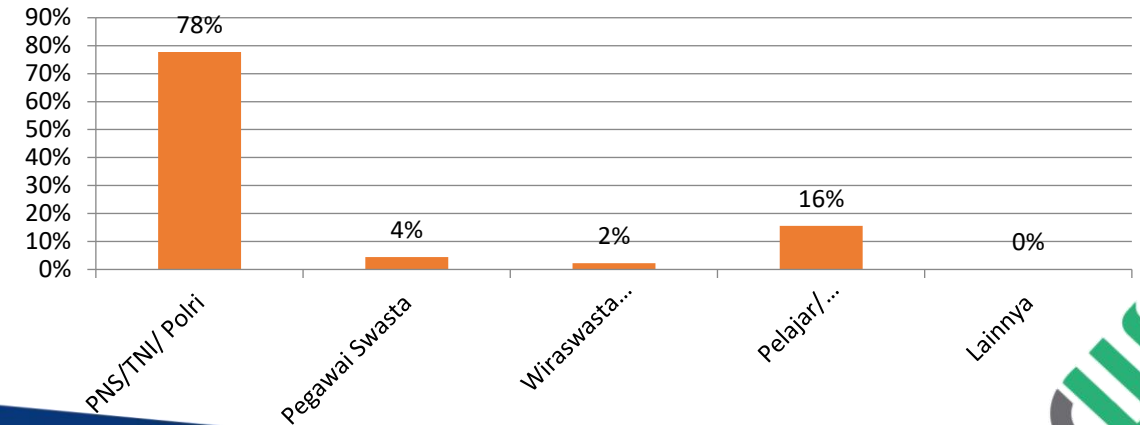
## Usia/Umur



## Pendidikan Terakhir



## Pekerjaan



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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,511

# PERMASALAHAN KUALITAS PELAYANAN RENDAH

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>Layanan Laboratorium Pengujian ditutup sementara, karena ada perubahan PP Tarif baru</li></ul>

# Penutup

(rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li><i>Layanan Laboratorium pengujian dibuka kembali dengan memberlakukan PP Tarif baru, PMK no 28 tahun 2023</i></li></ul>

# Terima kasih

