



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

Periode Juli – September 2023



Balitbang
KEMANTAN

SCIENCE . INNOVATION . NETWORKS
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 – September 2023

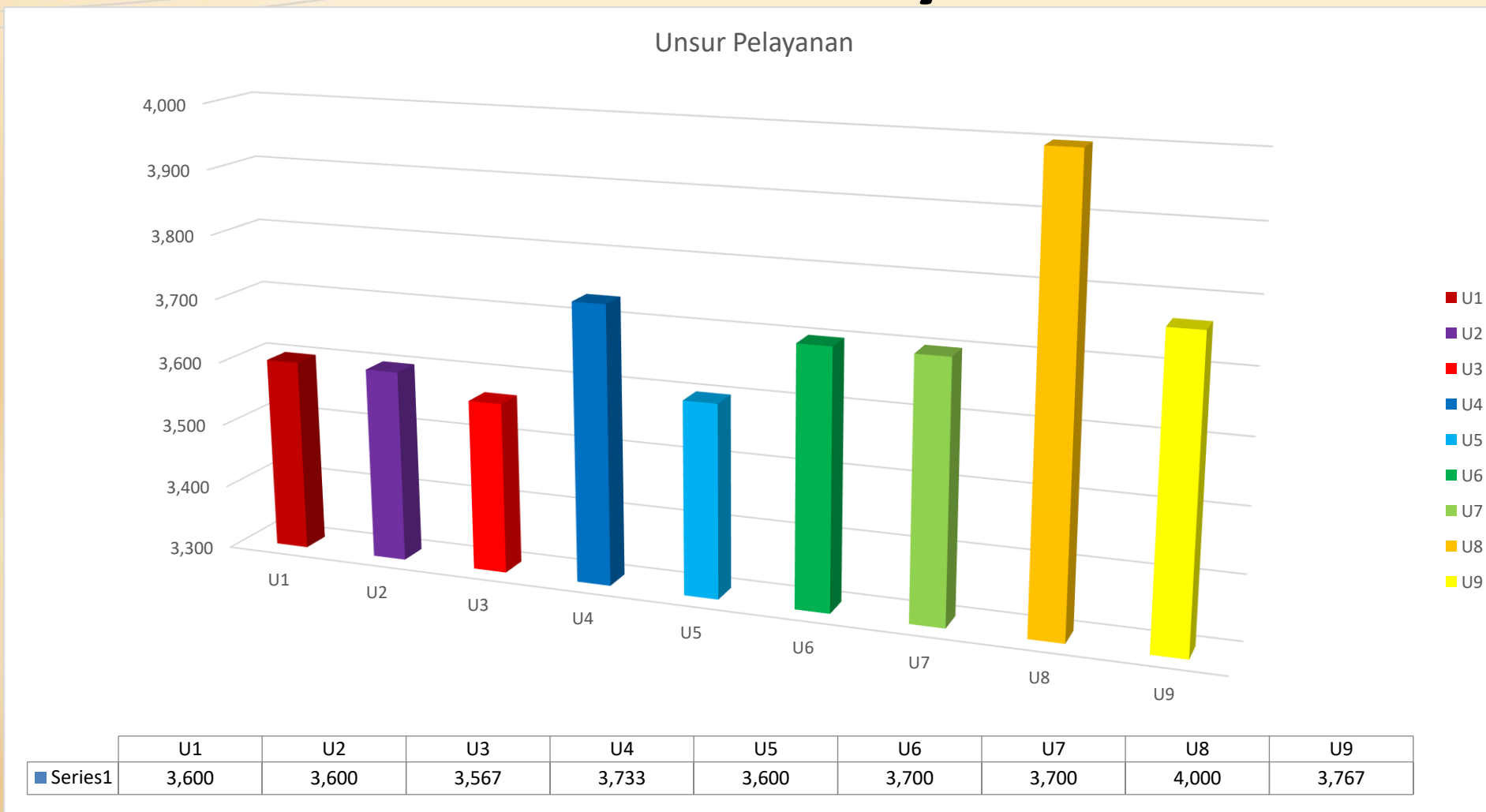
Jumlah Responden : 30 Responden



ANALISIS DATA



Statistik Unsur Pelayanan



Nilai Per-Unsur Tahun 2023 Triwulan 3

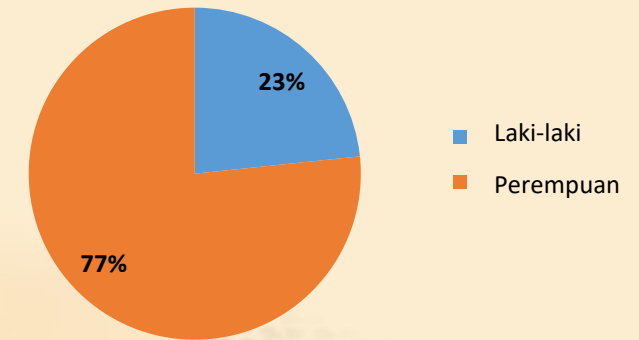
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,600
U2	Prosedur Pelayanan	3,600
U3	Waktu Pelayanan	3,567
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,733
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,600
U6	Kompetensi Pelaksana	3,700
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,700
U8	Penanganan Pengaduan, saran	4,000
U9	Sarana dan Prasarana	3,767

NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2023 Triwulan 3

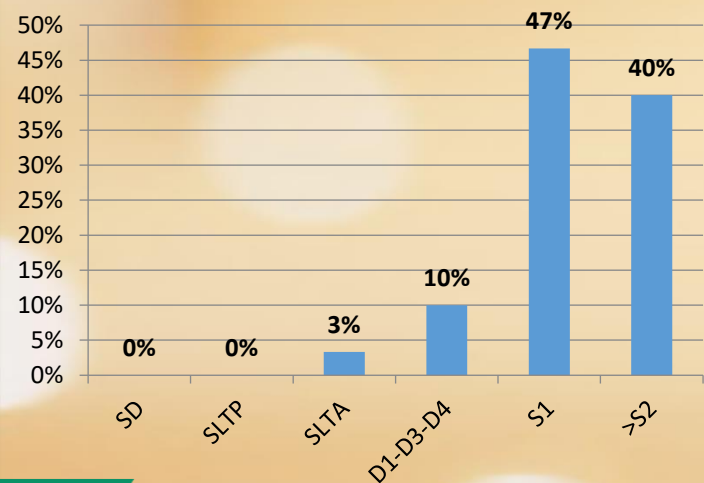
Nilai indeks unit pelayanan = 3,696
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,696 x 25 = 92,4
Mutu pelayanan = A
Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik

Analisa Responden

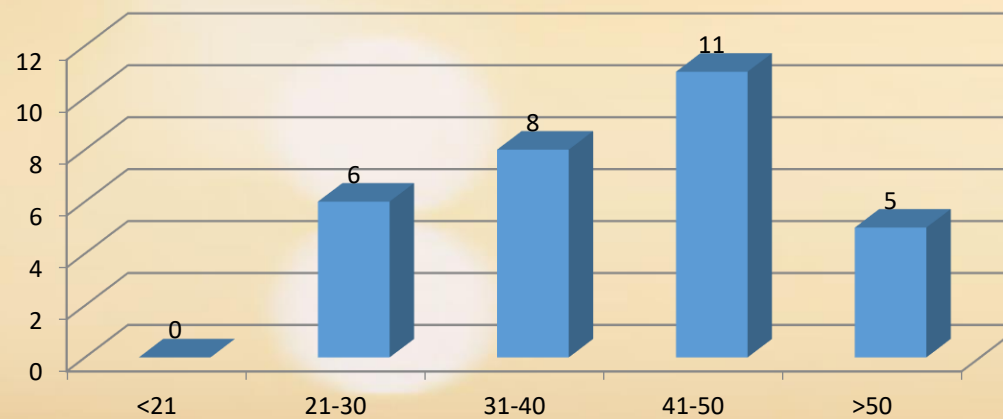
Jenis Kelamin



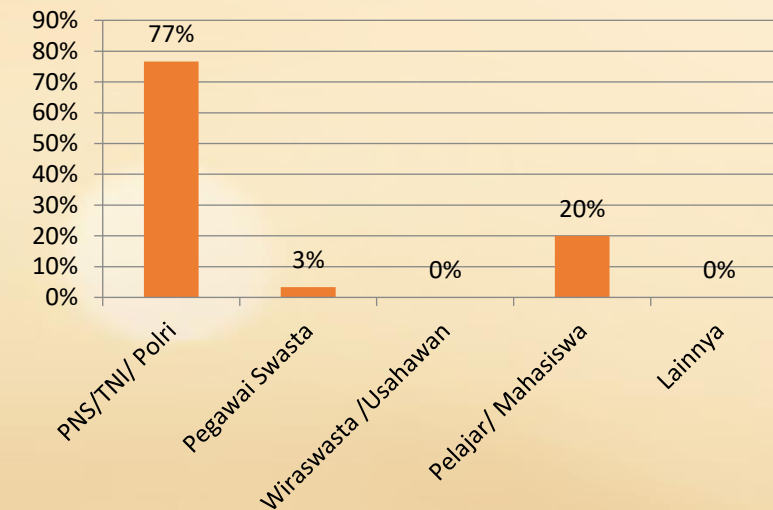
Pendidikan Terakhir



Usia/Umur



Pekerjaan



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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,567

Permasalahan kualitas pelayanan rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Adanya penutupan sementara aktivitas laboratorium terkait PP Tarif Baru

Penutup

(rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <i>PP Tarif Sudah diputuskan</i>

TERIMA KASIH

