



**HASIL PENGUKURAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN  
PASCAPANEN PERTANIAN**

**Periode Oktober – Desember 2023**



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

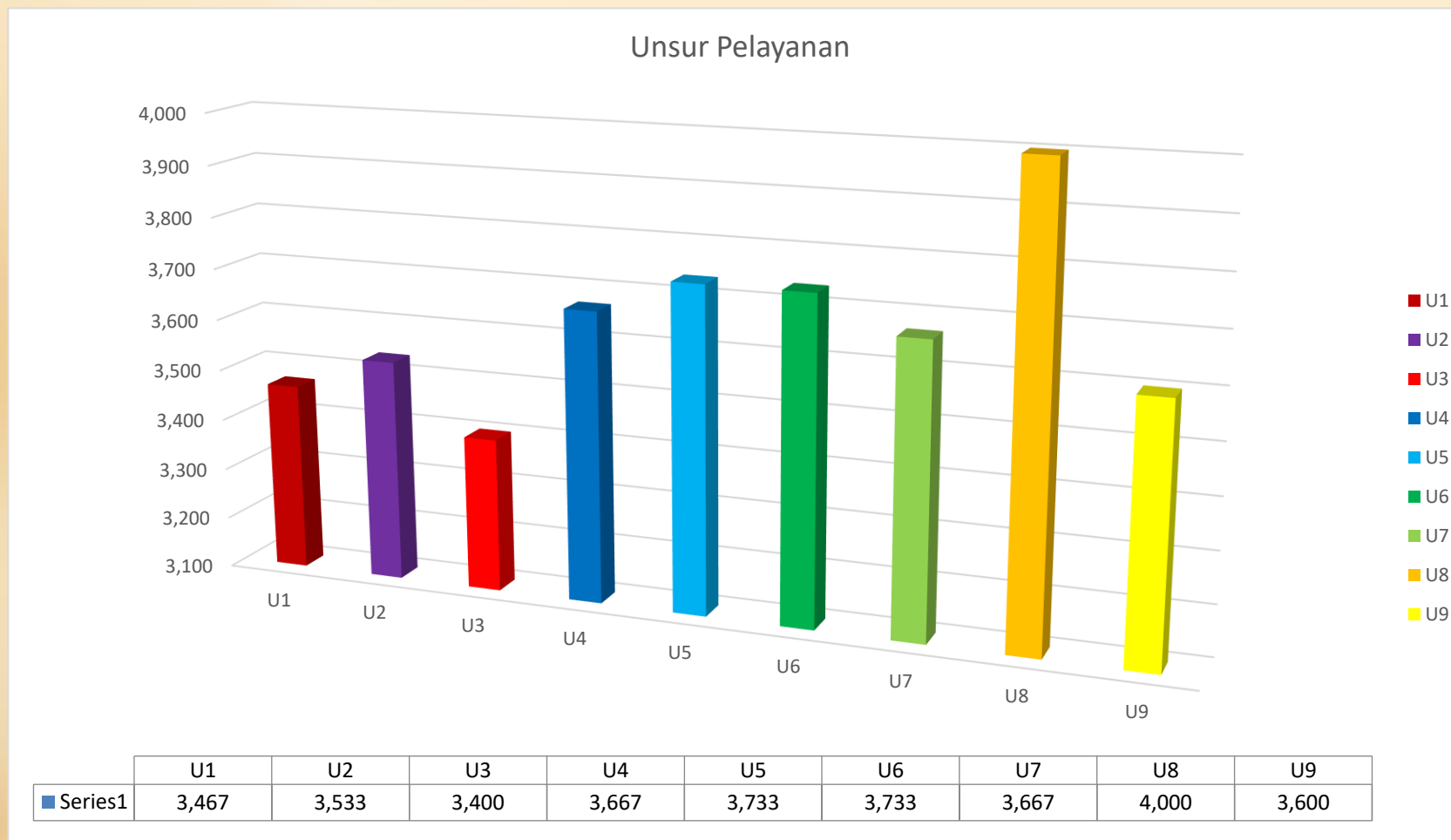
Responden : Pelanggan Layanan Laboratorium Pengujian & Layanan Informasi Publik Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Pascapanen Pertanian  
Periode : Oktober – Desember 2023  
Jumlah Responden : 15 Responden



# ANALISIS DATA



# Statistik Unsur Pelayanan



## Nilai Per-Unsur Tahun 2023 Triwulan 4

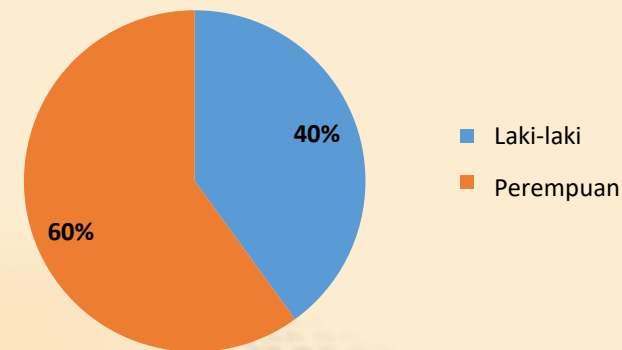
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,467
U2	Prosedur Pelayanan	3,533
U3	Waktu Pelayanan	3,400
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,667
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,733
U6	Kompetensi Pelaksana	3,733
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,667
U8	Penanganan Pengaduan, saran	4,000
U9	Sarana dan Prasarana	3,600

# NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2023 Triwulan 4

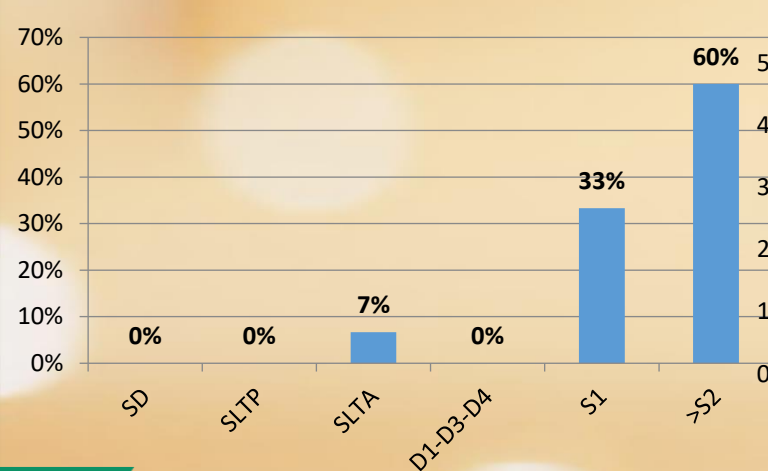
**Nilai indeks unit pelayanan = 3,641**  
**Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar**  
**= 3,641 x 25 = 91,02**  
**Mutu pelayanan = A**  
**Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik**

# Analisa Responden

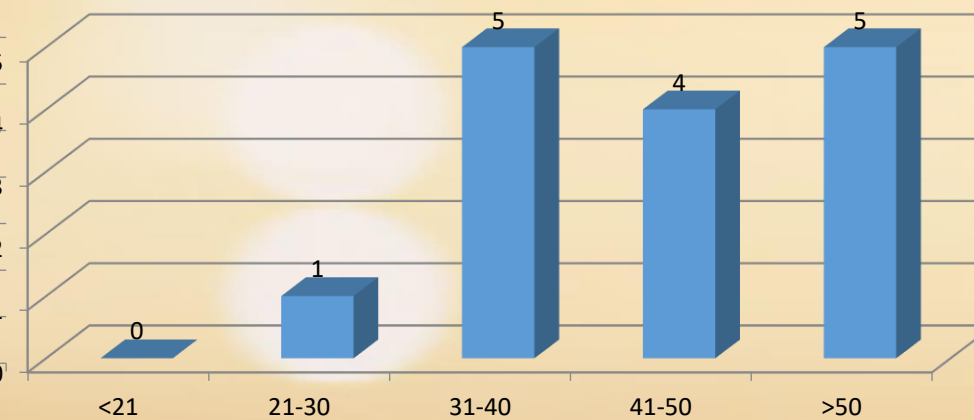
Jenis Kelamin



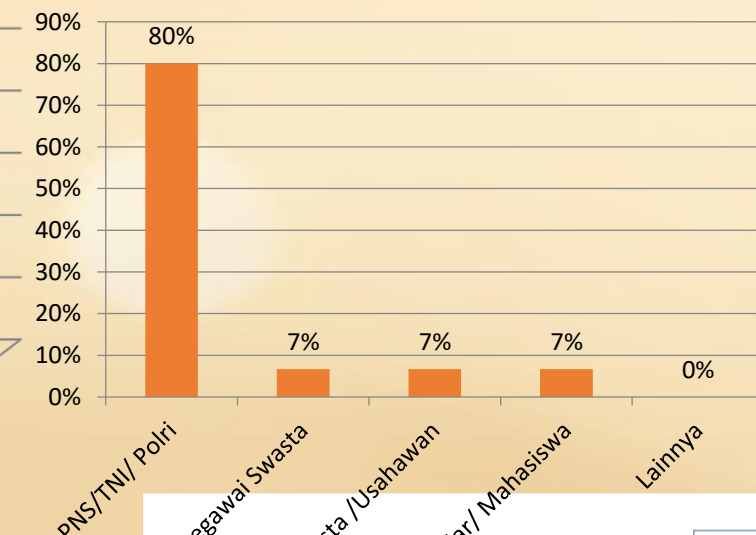
Pendidikan Terakhir



Usia/Umur



Pekerjaan





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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,400

## Permasalahan kualitas pelayanan rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya kekurangan bahan kimia untuk memproses layanan laboratorium</li> </ul>

# Penutup

## (rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Pembelian bahan kimia diprioritaskan untuk Analisa yang lebih banyak permintaannya</i></li> </ul>

# TERIMA KASIH

