



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

**Periode Januari – Maret 2024**



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

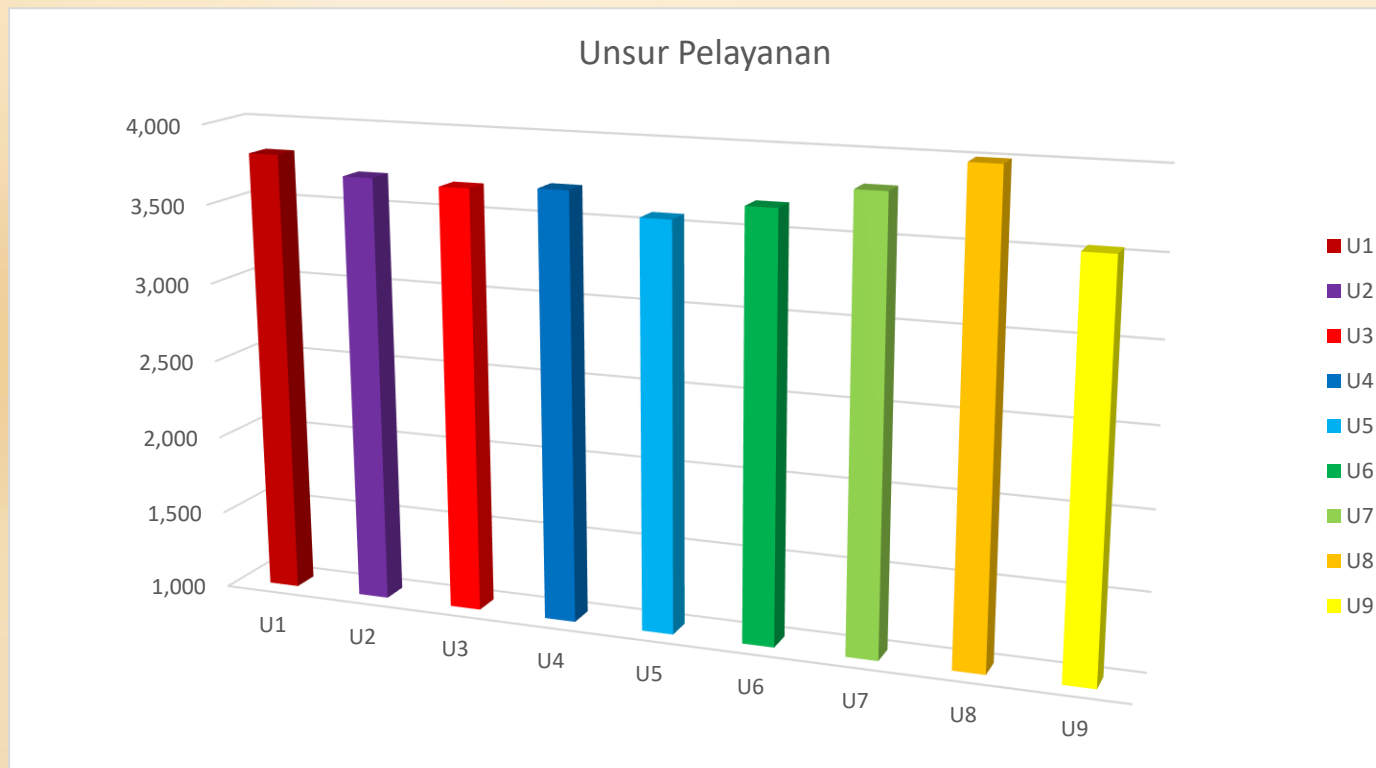
Responden : Pelanggan Layanan BSIP Pascapanen  
Periode : Januari – Maret 2024  
Jumlah Responden : 37 Responden



# ANALISIS DATA



# Statistik Unsur Pelayanan



## Nilai Per-Unsur Tahun 2024 Triwulan 1

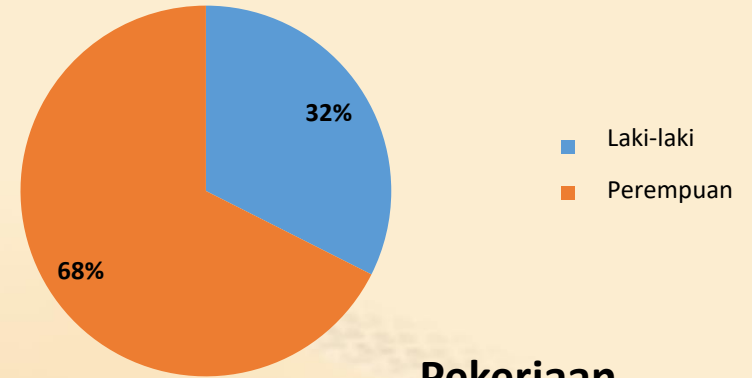
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
<b>U1</b>	Persyaratan pelayanan	3,811
<b>U2</b>	Prosedur Pelayanan	3,703
<b>U3</b>	Waktu Pelayanan	3,676
<b>U4</b>	Biaya/Tarif Pelayanan	3,703
<b>U5</b>	Produk Jenis Pelayanan	3,568
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	3,676
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,811
<b>U8</b>	Penanganan Pengaduan, saran	4,000
<b>U9</b>	Sarana dan Prasarana	3,541

# NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2024 TRIWULAN 1

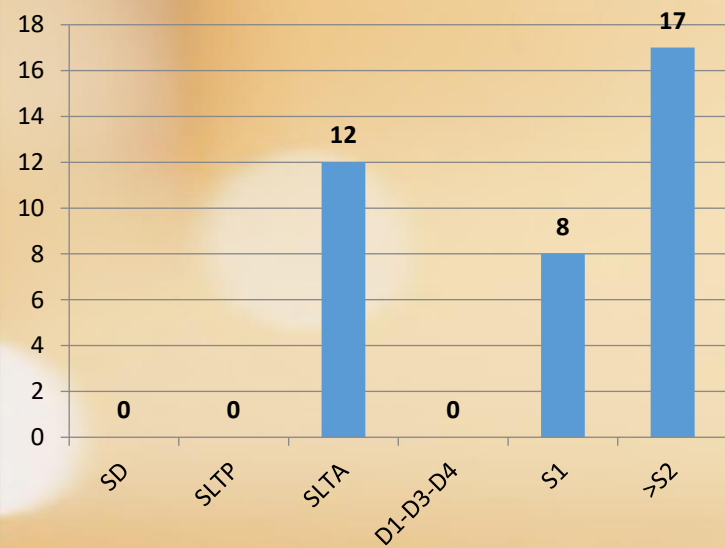
**Nilai indeks unit pelayanan = 3,717**  
**Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar**  
**= 3,717 x 25 = 92,93**  
**Mutu pelayanan = A**  
**Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik**

# Analisa Responden

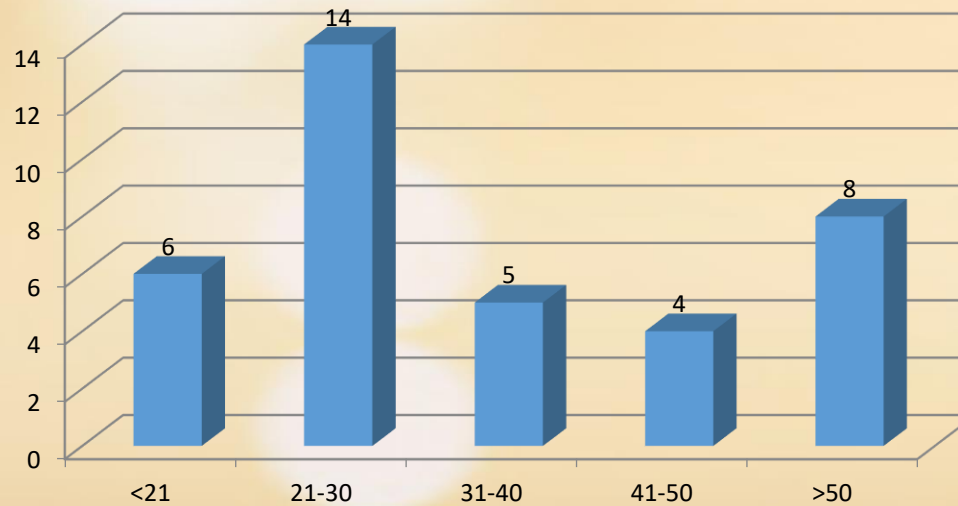
Jenis Kelamin



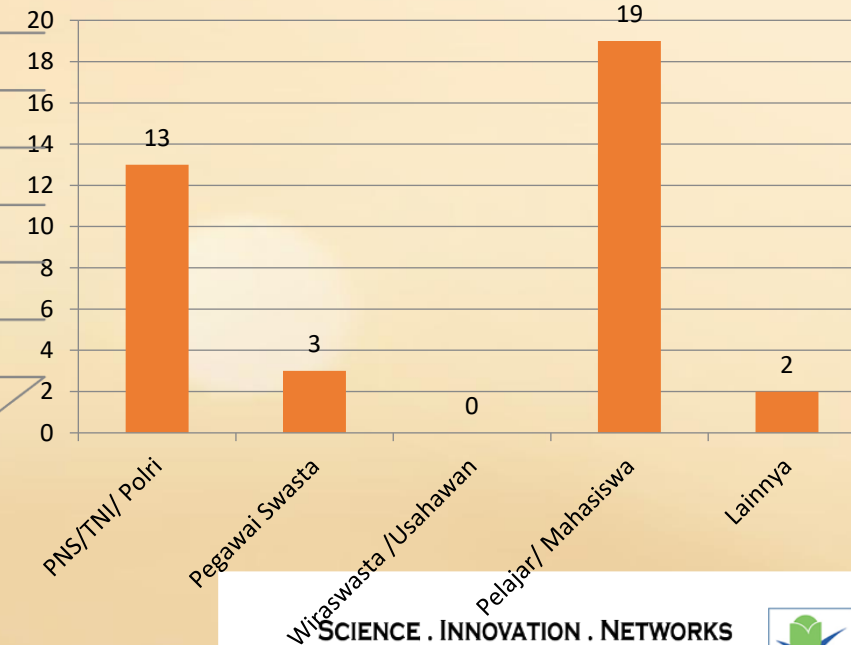
Pendidikan Terakhir



Usia/Umur



Pekerjaan





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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Sarana dan Prasarana	3,541

## Permasalahan kualitas pelayanan rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan pengujian laboratorium kurang maksimal karena terkendala peralatan yang rusak</li> </ul>

# Penutup

## (rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Perlu adanya pemeliharaan rutin dan alokasi dana khusus untuk perawatan dan perbaikan alat</i></li> </ul>

# TERIMA KASIH

