



**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



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

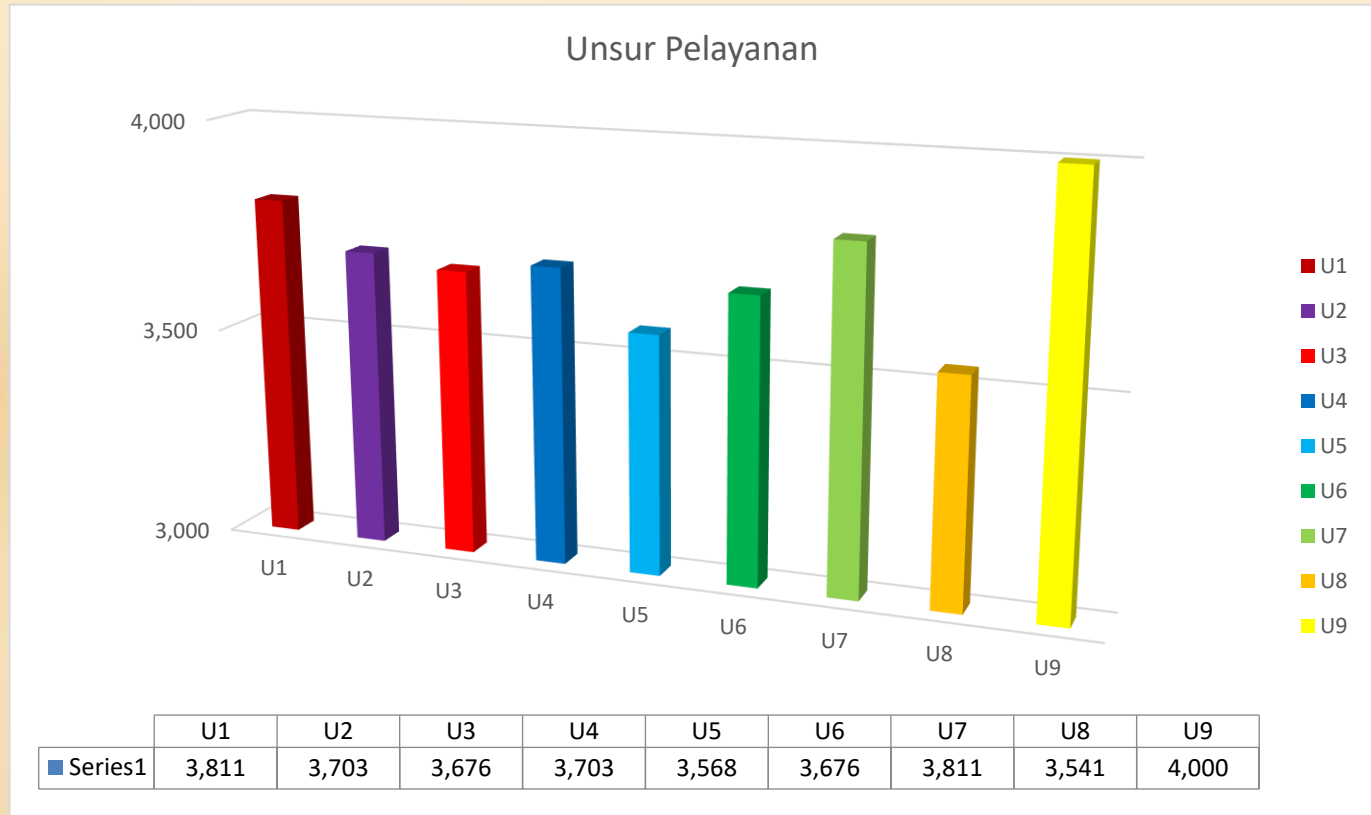
Responden : Pelanggan Layanan BSIP Pascapanen
Periode : Januari – Maret 2024
Jumlah Responden : 37 Responden



ANALISIS DATA



Statistik Unsur Pelayanan



Nilai Per-Unsur Tahun 2023 Triwulan 1

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

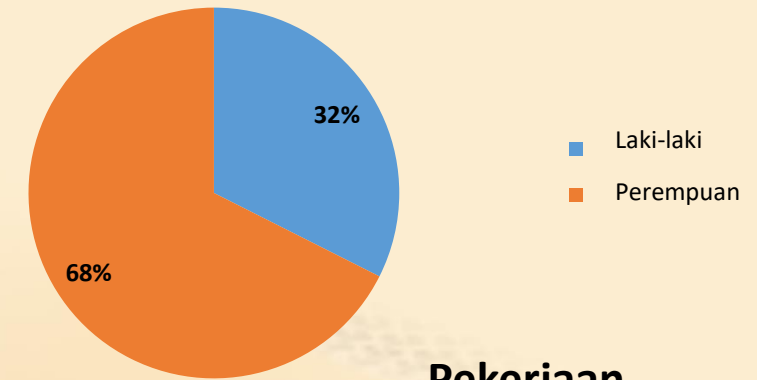
NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2023 TRIWULAN 1

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

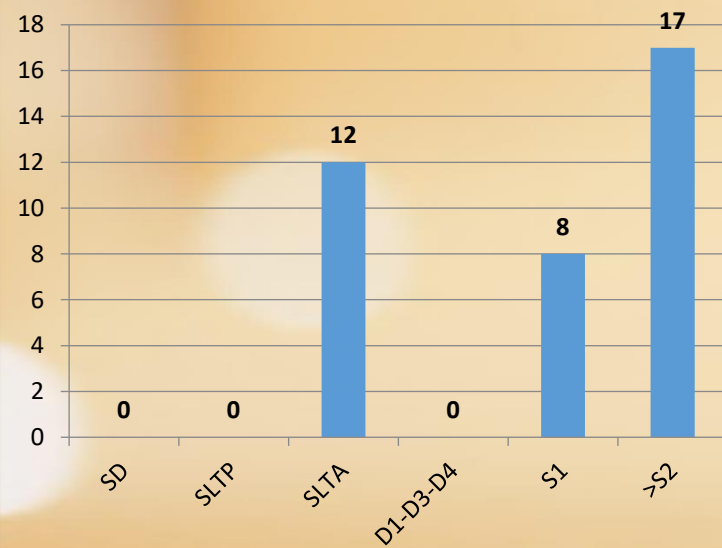


Analisa Responden

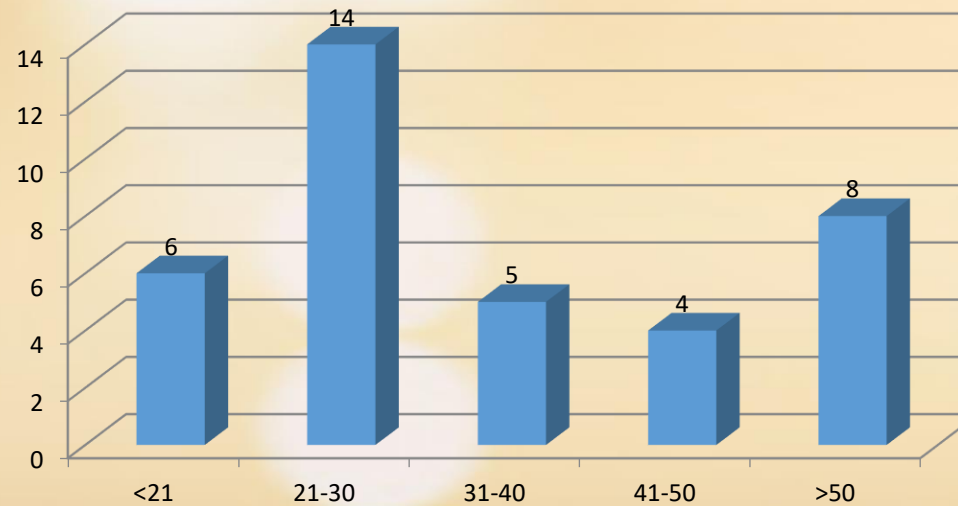
Jenis Kelamin



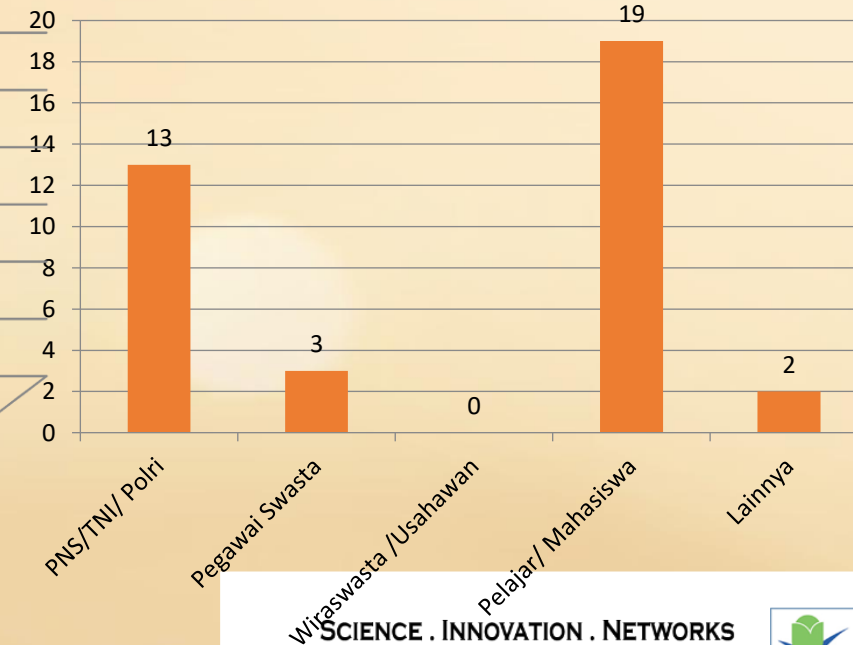
Pendidikan Terakhir



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"> Layanan pengujian laboratorium kurang maksimal karena terkendala peralatan yang rusak

Penutup

(rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

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

TERIMA KASIH

