



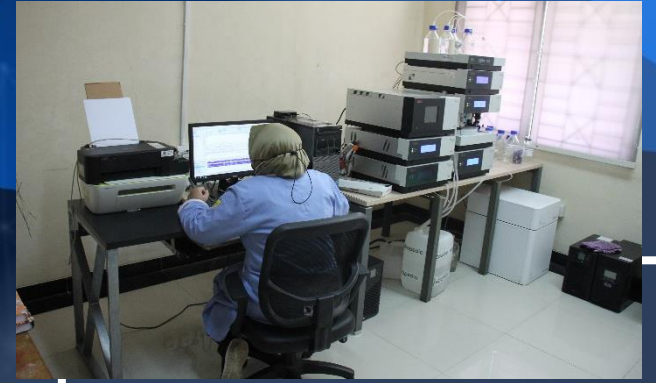
KEMENTERIAN PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA

HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PASCAPANEN PERTANIAN Periode April – Juni 2024



AGROSTANDAR

STANDARD
SERVICES
GLOBALIZATION



Penilaian Unsur Pelayanan

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

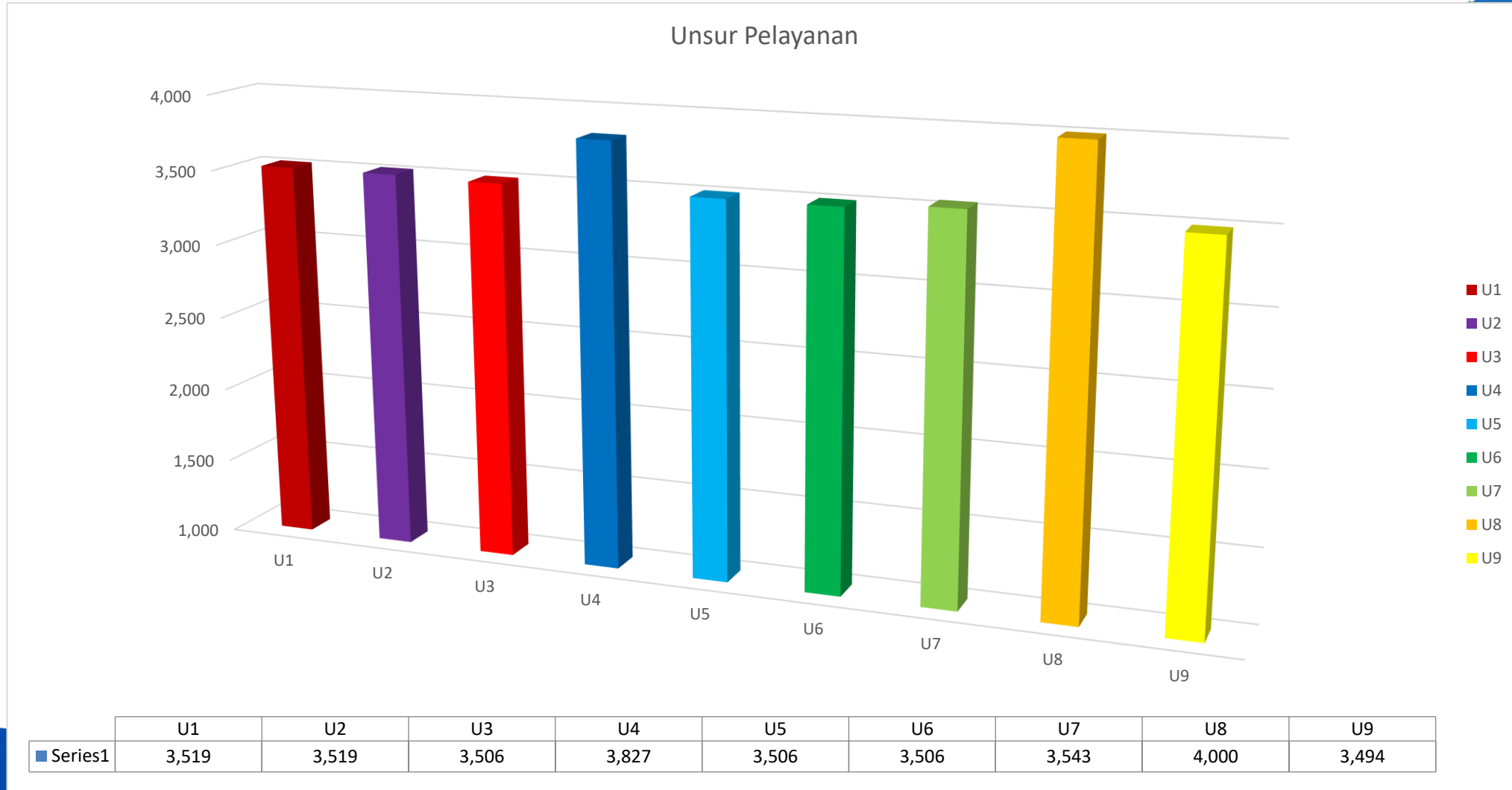
- Nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- Nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan 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 : Pengguna Layanan BSIP Pascapanen
Periode : April – Juni 2024
Jumlah Responden : 81 Responden

ANALISIS DATA

Statistik Unsur Pelayanan



Nilai Per-Unsur Tahun 2024 Triwulan 2

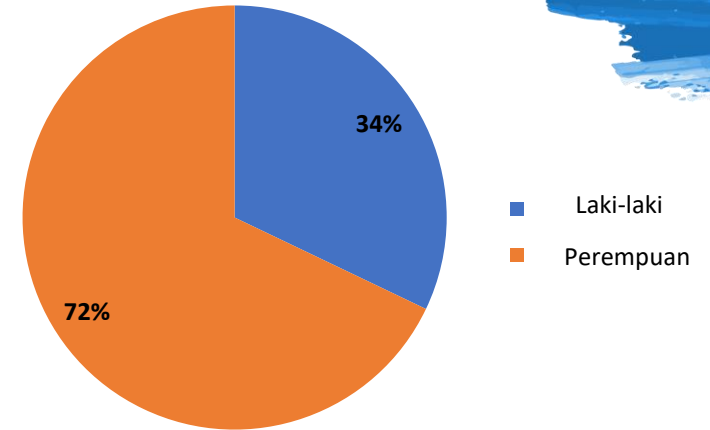
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,519
U2	Prosedur Pelayanan	3,519
U3	Waktu Pelayanan	3,506
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,827
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,506
U6	Kompetensi Pelaksana	3,506
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,543
U8	Penanganan Pengaduan, saran	4,000
U9	Sarana dan Prasarana	3,494

NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2024 TRIWULAN 2

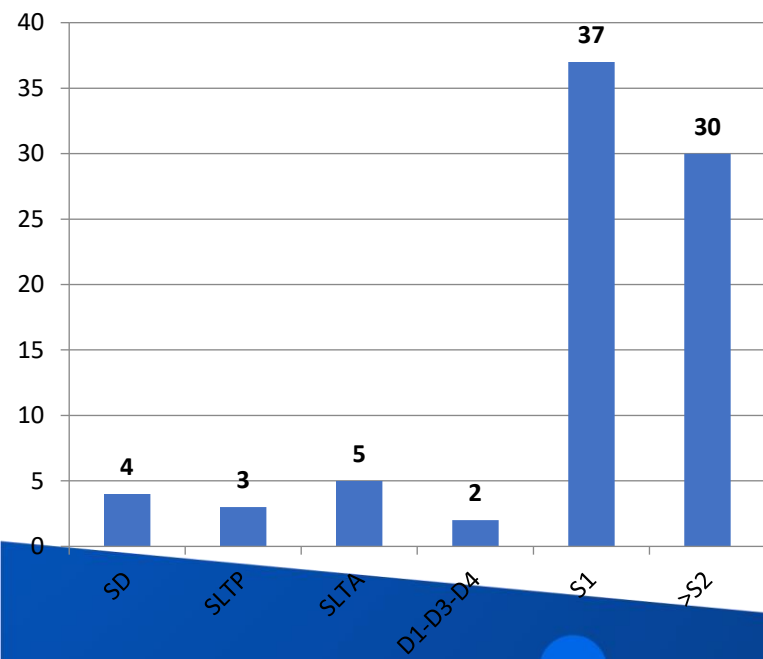
Nilai indeks unit pelayanan = 3,599
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,599 x 25 = 89,965
Mutu pelayanan = A
Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik

Analisa Responden

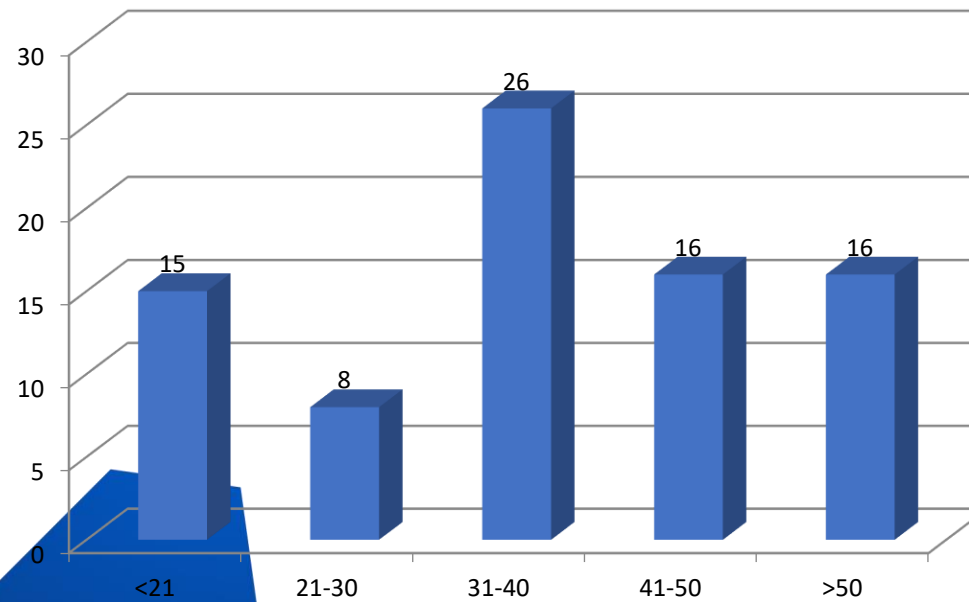
Jenis Kelamin



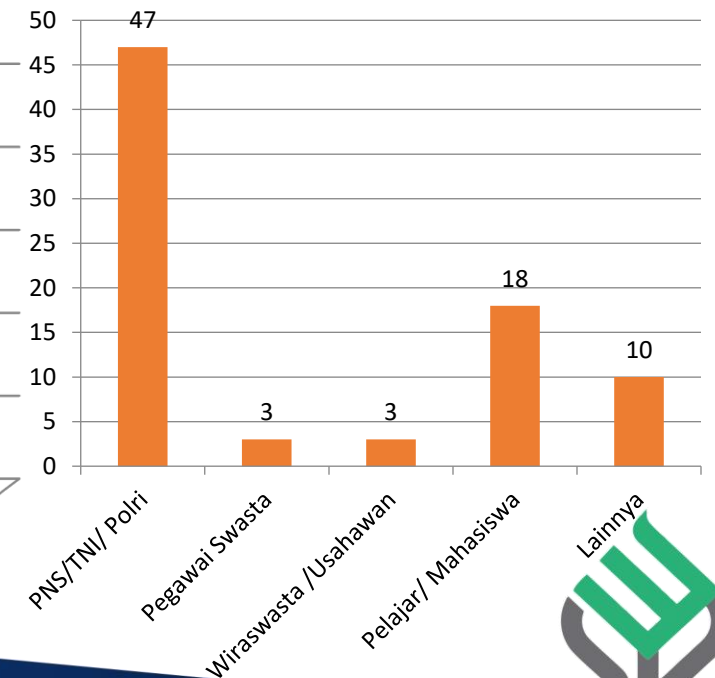
Pendidikan Terakhir



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	3,494

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 alat</i>

obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszí

спасибо

Grazie

Thank
you

mawuuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos