



KEMENTERIAN PERTANIAN  
REPUBLIK INDONESIA

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

Periode Juli – September 2024



AGROSTANDAR

STANDARD  
SERVICES  
GLOBALIZATION



# Penilaian Unsur Pelayanan

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

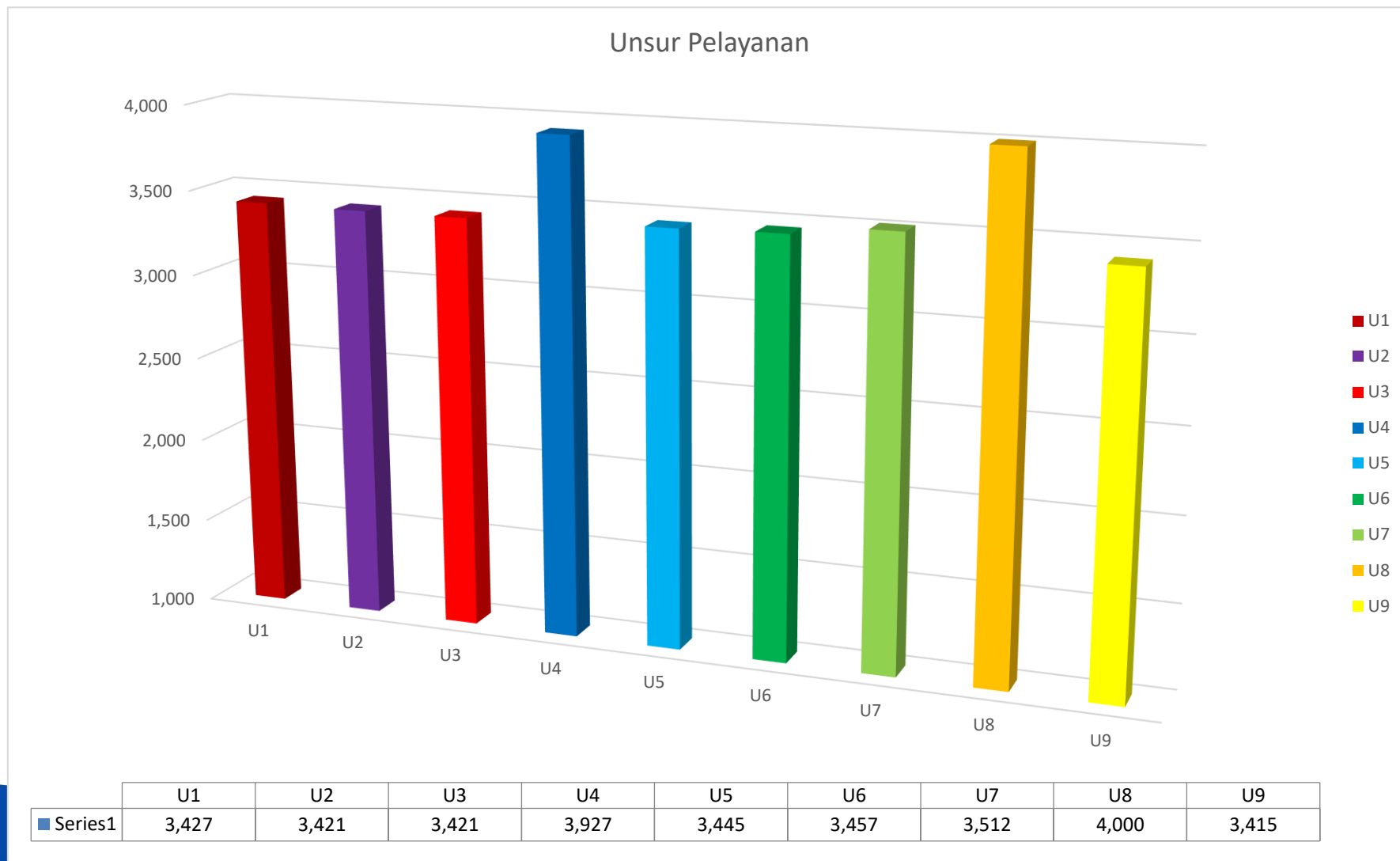
- Nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- Nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan 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 : Juli – September 2024  
Jumlah Responden : 164 Responden

# ANALISIS DATA

# Statistik Unsur Pelayanan





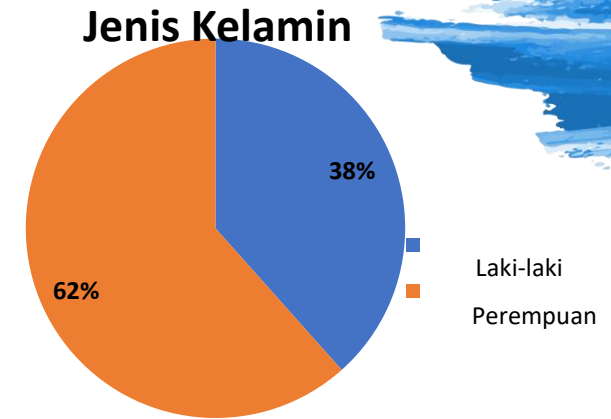
# Nilai Per-Unsur Tahun 2024 Triwulan 3

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,427
U2	Prosedur Pelayanan	3,421
U3	Waktu Pelayanan	3,421
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,927
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,445
U6	Kompetensi Pelaksana	3,457
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,512
U8	Penanganan Pengaduan, saran	4,000
U9	Sarana dan Prasarana	3,415

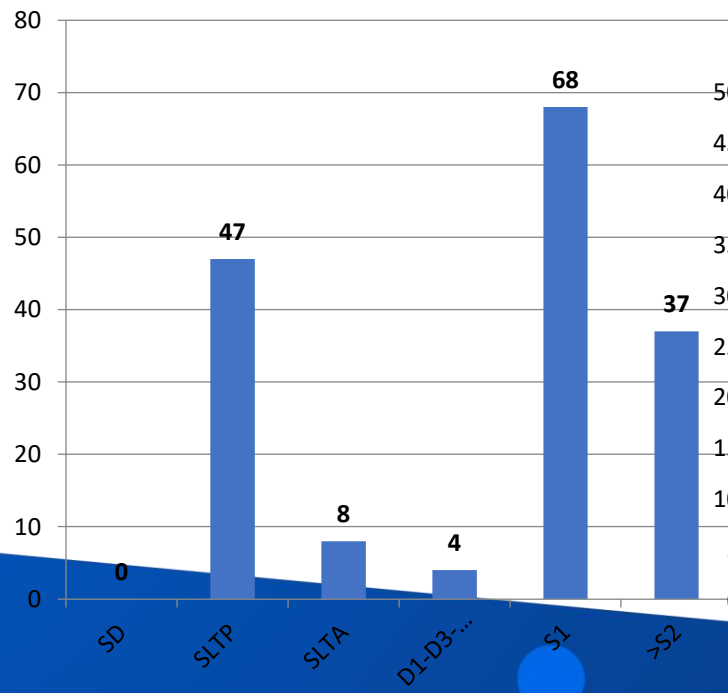
# **NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2024 Triwulan 3**

**Nilai indeks unit pelayanan = 3,535**  
**Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar**  
**= 3,535 x 25 = 88,38**  
**Mutu pelayanan = A**  
**Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik**

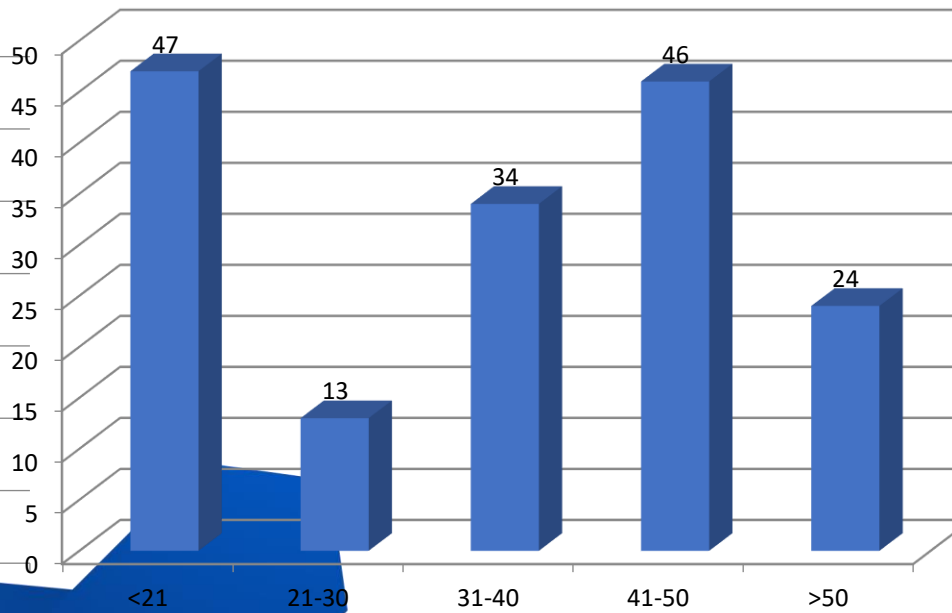
# Analisa Responden



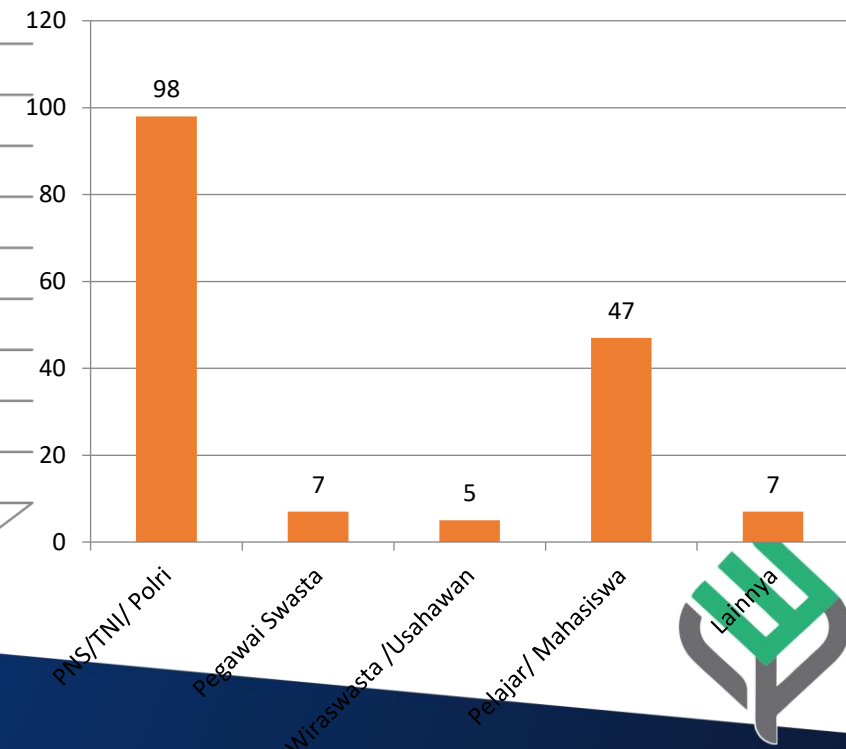
### Pendidikan Terakhir



### 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	3,415

# Permasalahan kualitas pelayanan rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jaringan internet</li><li>• Perangkat laptop dan komputer perlu pembaharuan</li><li>• Kapasitas Gedung pertemuan yang tidak memadai (maksimal hanya 50 orang)</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>Pemeliharaan rutin dan tindakan responsif apabila terjadi gangguan jaringan internet.</i></li><li>• <i>Penghapusan inventaris laptop dan komputer milik negara yg sudah rusak untuk pengadaan baru, serta pengalokasian anggarannya.</i></li><li>• <i>Keterbatasan Gedung diantisipasi dengan pembatasan pengunjung/membagi beberapa gelombang</i></li></ul>



obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszí

спасибо

Grazie

Thank  
you

mawuuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos