



KEMENTERIAN PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA

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

Periode Oktober – Desember 2024



AGROSTANDAR

STANDARD
SERVICES
GLOBALIZATION



Penilaian Unsur Pelayanan

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

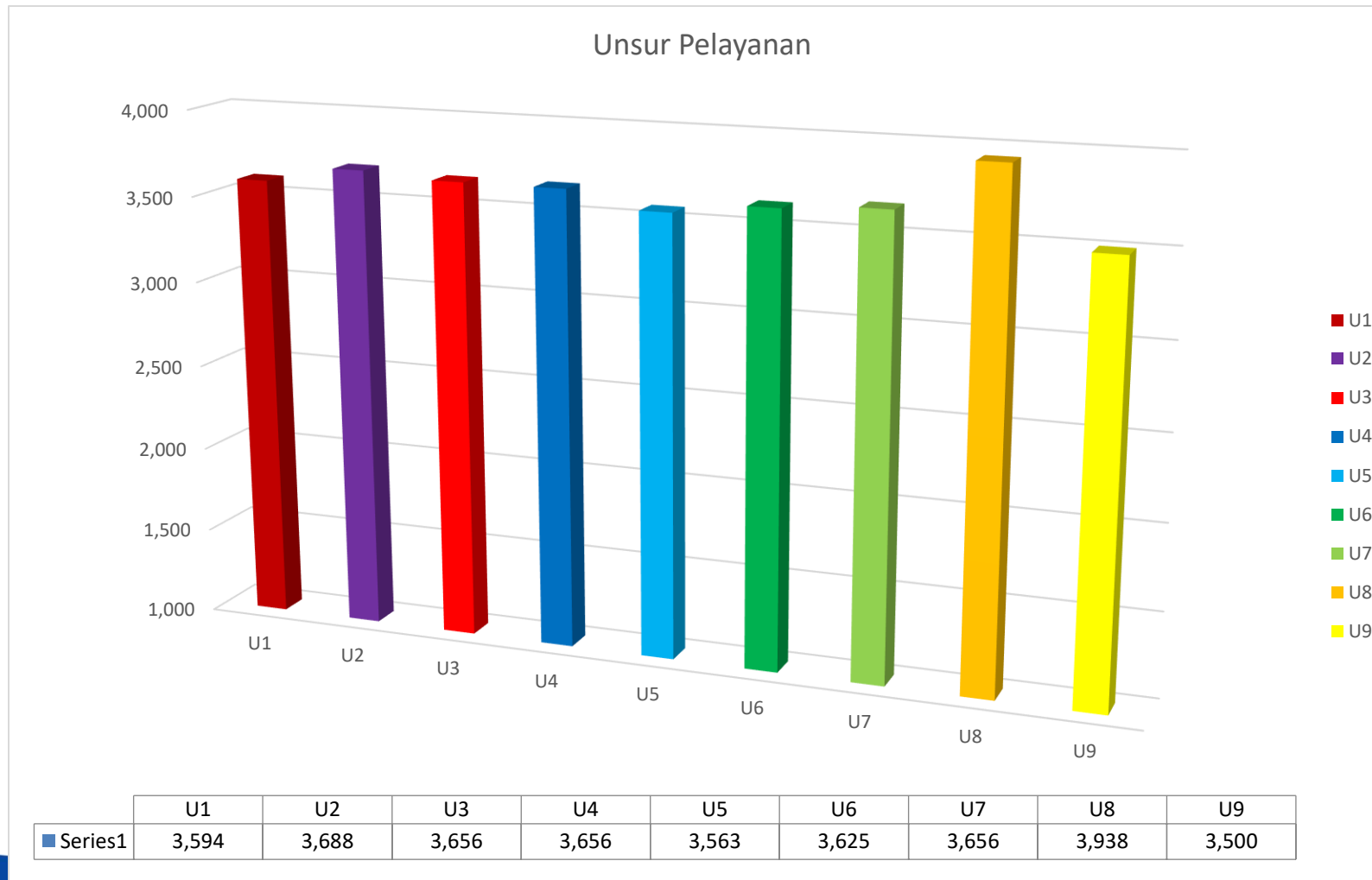
- Nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- Nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan 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 : Oktober – Desember 2024
Jumlah Responden : 32 Responden

ANALISIS DATA

Statistik Unsur Pelayanan



Nilai Per-Unsur Tahun 2024 Triwulan 4

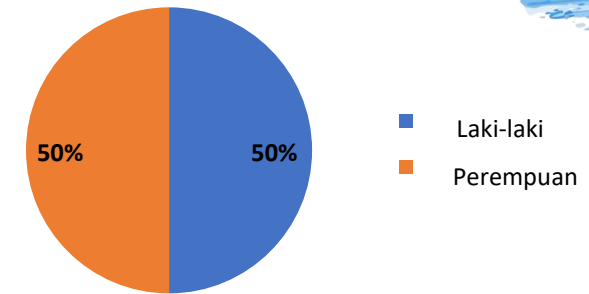
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,594
U2	Prosedur Pelayanan	3,688
U3	Waktu Pelayanan	3,656
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,656
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,563
U6	Kompetensi Pelaksana	3,625
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,656
U8	Penanganan Pengaduan, saran	3,938
U9	Sarana dan Prasarana	3,500

NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2024 Triwulan 4

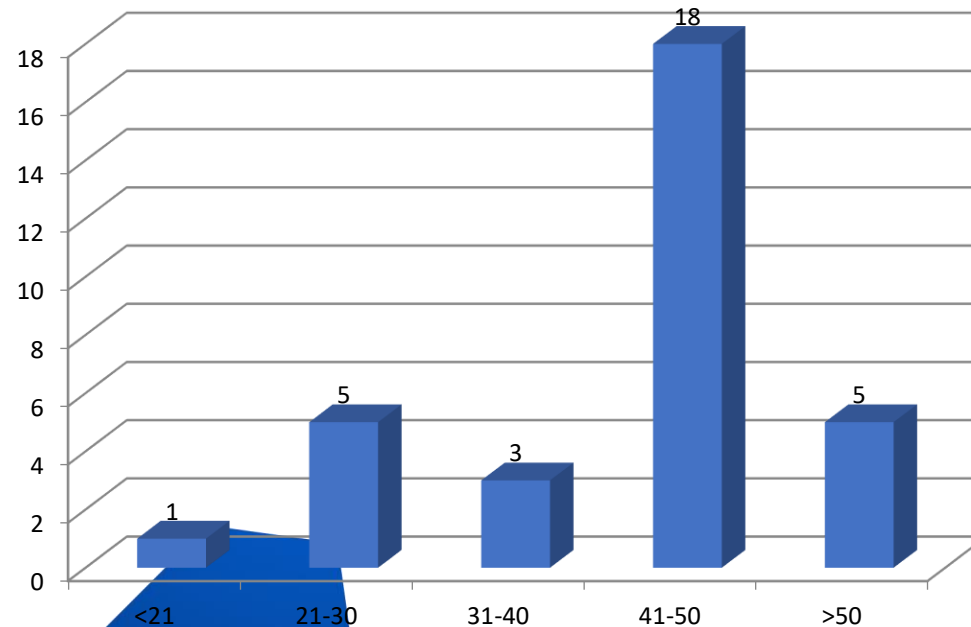
Nilai indeks unit pelayanan = 3,649
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,649 x 25 = 91,23
Mutu pelayanan = A
Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik

Analisa Responden

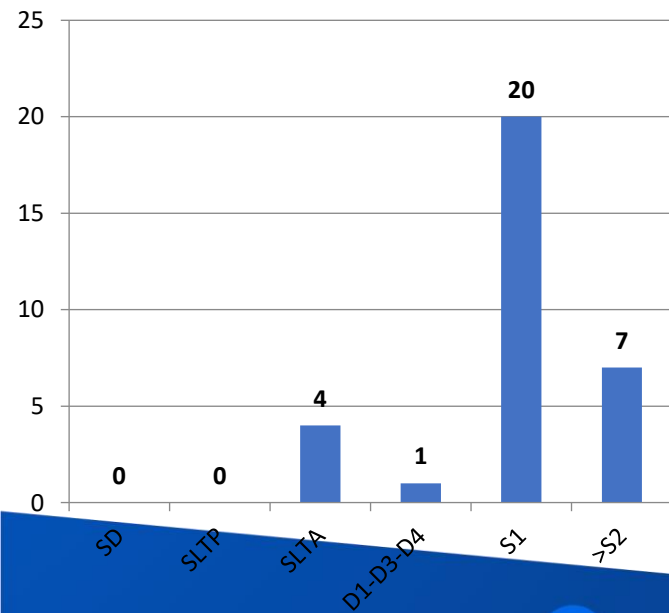
Jenis Kelamin



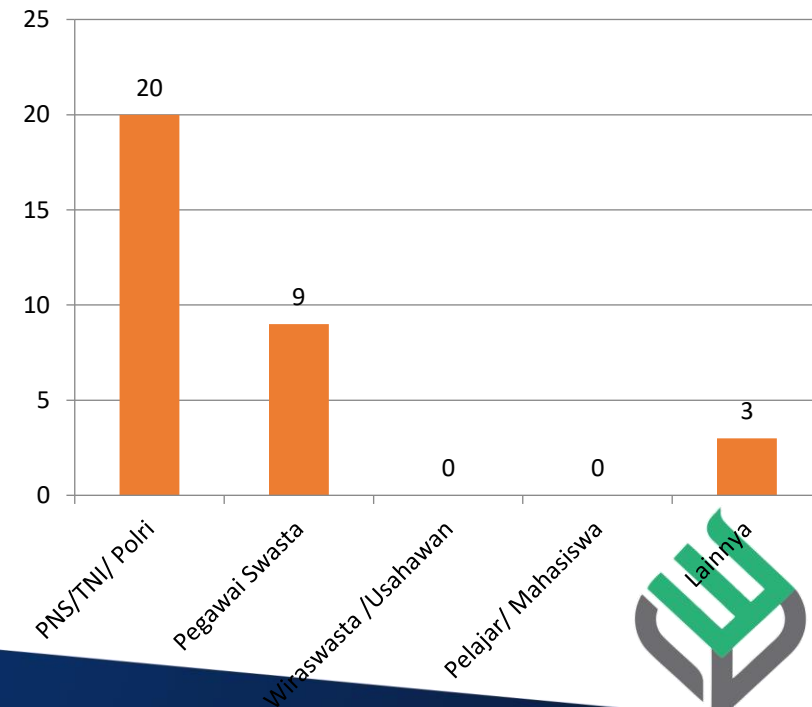
Usia/Umur



Pendidikan Terakhir



Pekerjaan



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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Sarana dan Prasarana	3,500

Permasalahan kualitas pelayanan rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Sarana dan Prasarana	• Pelayanan pengujian belum maksimal dilakukan karena ketiadaan bahan kimia dan banyaknya komponen alat yang belum diperbaiki atau diganti.

Penutup

(rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Sarana dan Prasarana	• Menyusun daftar pengujian yang dibagi tiga kategori yaitu pengujian bisa dilakukan, pengujian harus konfirmasi ke analis dan pengujian tidak bisa dilakukan. • Mengalokasi dana tahun 2025 untuk pemeliharaan rutin dan untuk perbaikan bahkan penggantian alat terutama alat yang termasuk ruang lingkup akreditasi. • Penyebaran informasi pengujian yang bisa dilakukan secara masif dimedia sosial dan diruang pelayanan.

obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszí

спасибо

Grazie

Thank
you

mauruuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos