



KEMENTERIAN PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA

HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI PASCAPANEN PERTANIAN

Periode Januari – Maret 2025



AGROSTANDAR

STANDARD
SERVICES
GLOBALIZATION



Penilaian Unsur Pelayanan

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

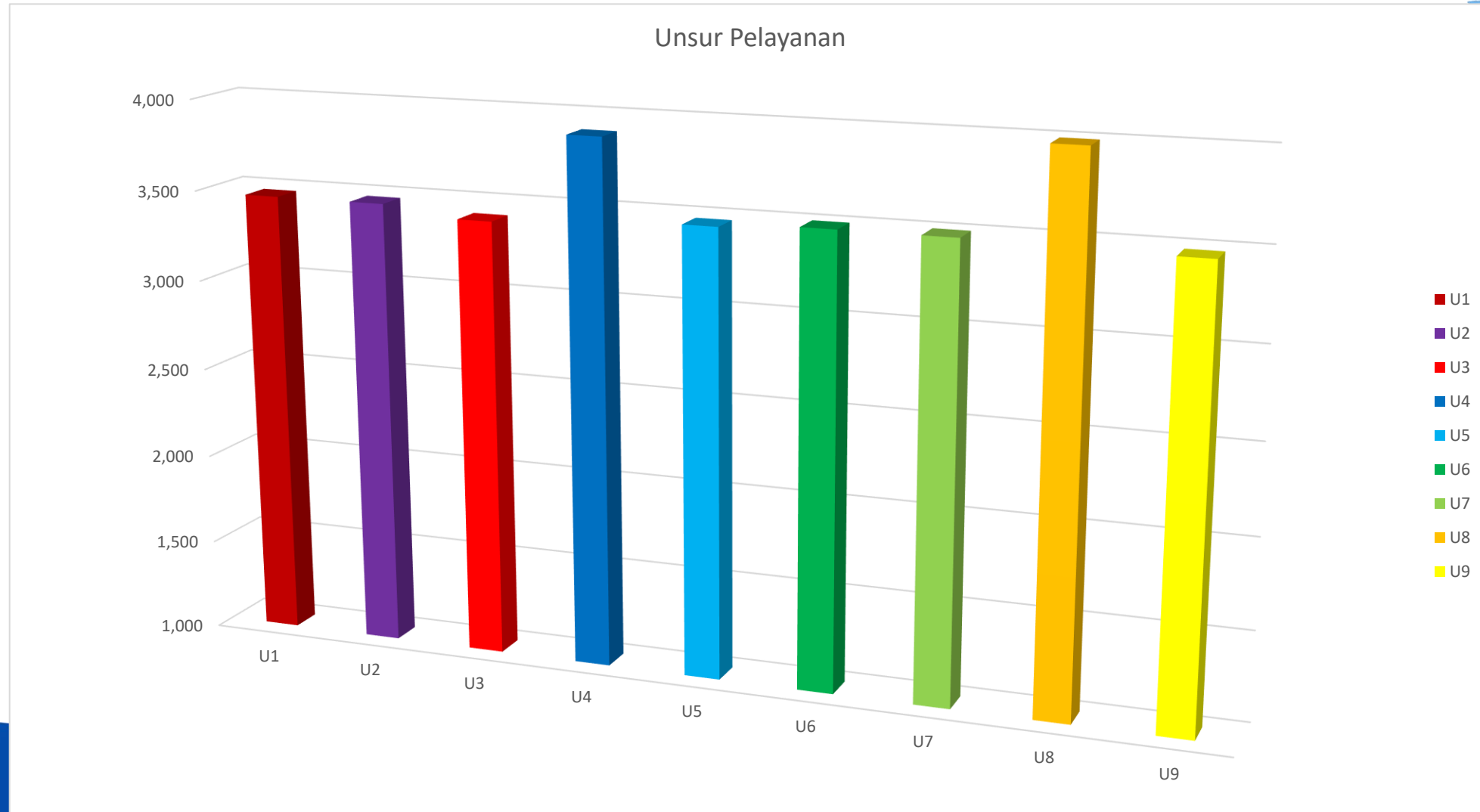
- Nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- Nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan 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 BRMP Pascapanen
Periode : Januari – Maret 2025
Jumlah Responden : 109 Responden

ANALISIS DATA

Statistik Unsur Pelayanan



Nilai Per-Unsur Tahun 2025 Triwulan 1

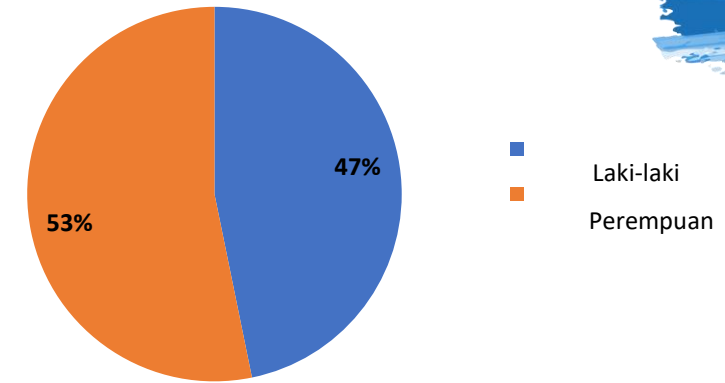
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,468
U2	Prosedur Pelayanan	3,468
U3	Waktu Pelayanan	3,413
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,899
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,468
U6	Kompetensi Pelaksana	3,495
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,495
U8	Penanganan Pengaduan, saran	3,991
U9	Sarana dan Prasarana	3,477

NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2025 TRIWULAN 1

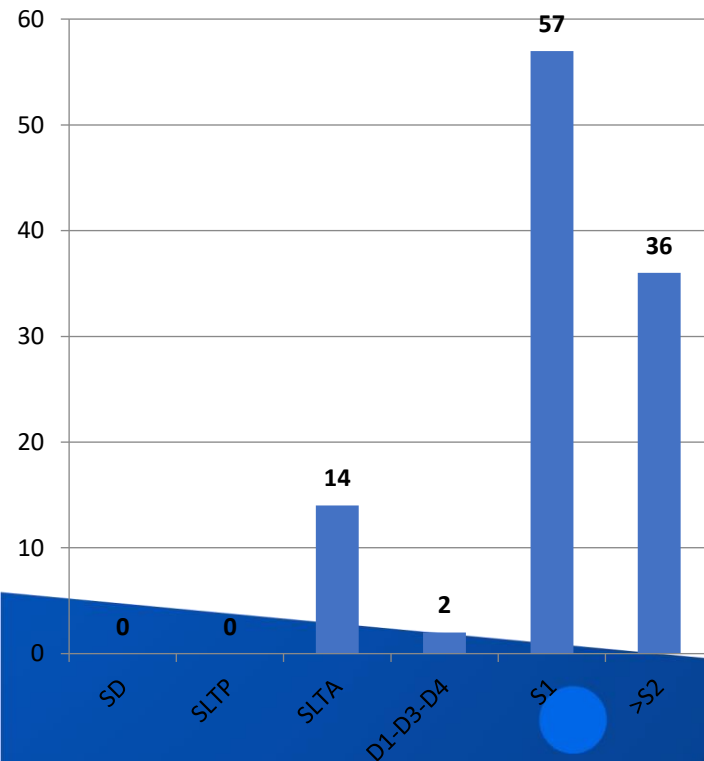
Nilai indeks unit pelayanan = 3,571
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,571 x 25 = 89,284
Mutu pelayanan = A
Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik

Analisa Responden

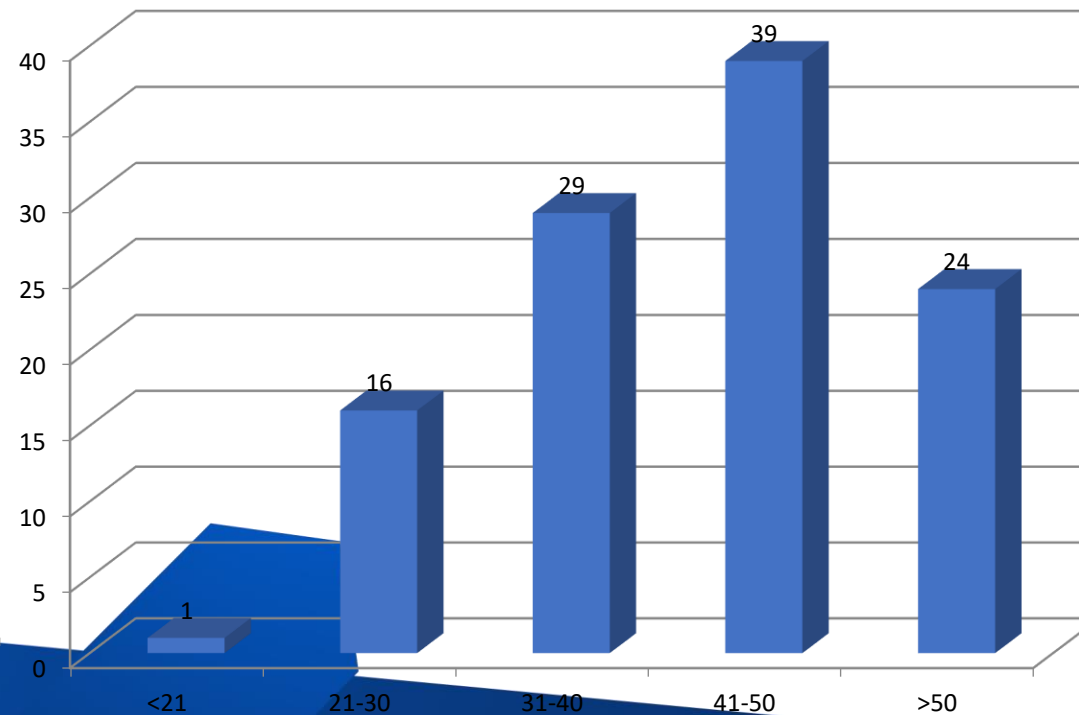
Jenis Kelamin



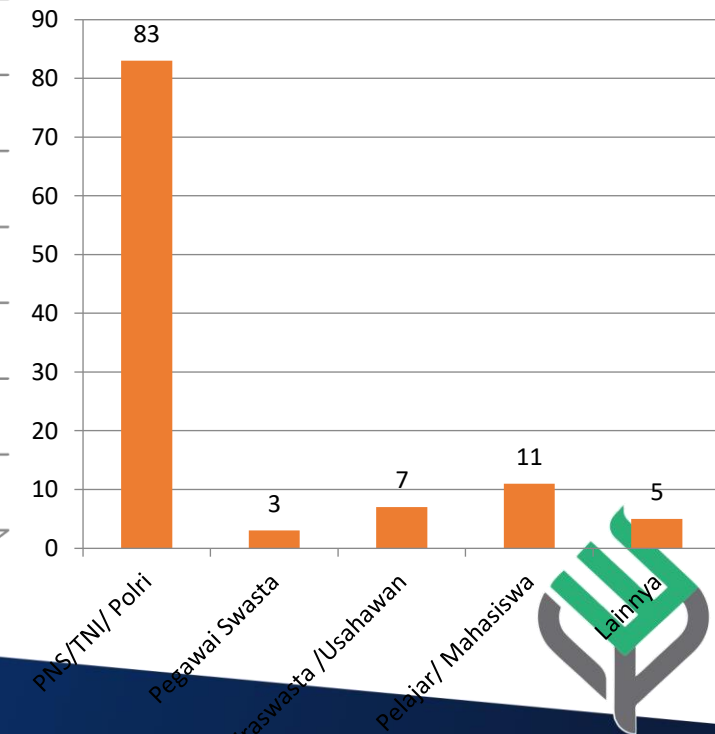
Pendidikan Terakhir



Usia/Umur



Pekerjaan



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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,413

Permasalahan kualitas pelayanan rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	• Nilai rata-rata waktu layananyaitu 3,413 dalam kategori BAIK atau di interval kategori cepat – sangat cepat hal ini dikarenakan layanan di BRMP Pascapanen sudah menerapkan SOP dengan baik seperti contohnya layanan Lab yaitu maksimal 14 hari kerja

Penutup

(rekomendasi untuk perbaikan tindak lanjut)

NO	UNSUR PELAYANAN	TINDAK LANJUT
1	Waktu layanan	<i>Sudah dan akan dilanjutkan untuk promosi laboratorium pengujian dengan diskon waktu pelayanan dari waktu yang seharusnya menjadi lebih cepat pada periode tertentu</i>

obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszí

спасибо

Grazie

Thank
you

mauruuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos