



KEMENTERIAN PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA

HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI PASCAPANEN PERTANIAN

Periode Januari – Juni 2025



AGROSTANDAR

STANDARD
SERVICES
GLOBALIZATION



Penilaian Unsur Pelayanan

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

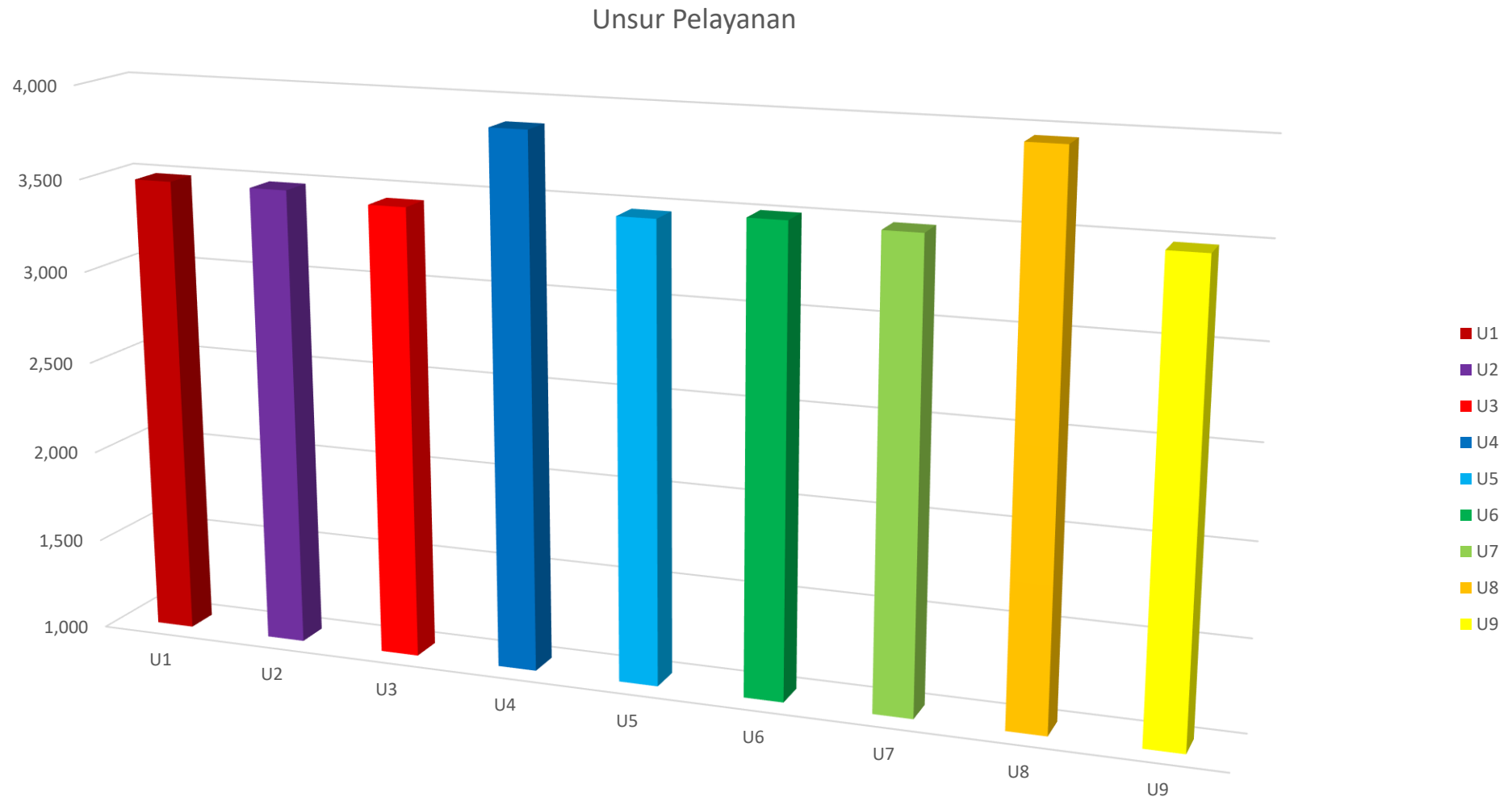
- Nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- Nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan 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 – Juni 2025
Jumlah Responden : 242 Responden

ANALISIS DATA

Statistik Unsur Pelayanan



	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Series1	3,488	3,483	3,438	3,876	3,467	3,504	3,488	3,955	3,483



Nilai Per-Unsur Tahun 2025 Semester 1

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,488
U2	Prosedur Pelayanan	3,483
U3	Waktu Pelayanan	3,438
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,876
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,467
U6	Kompetensi Pelaksana	3,504
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,488
U8	Penanganan Pengaduan, saran	3,955
U9	Sarana dan Prasarana	3,483

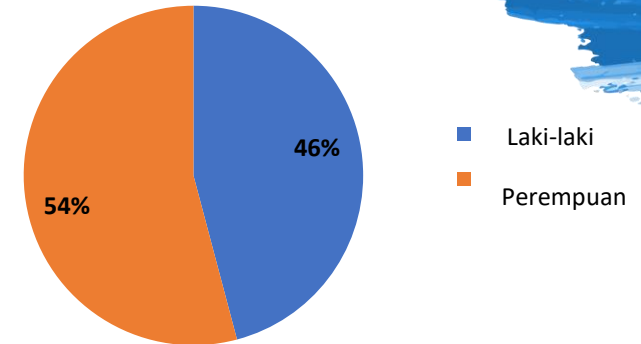


NILAI INDEKS & MUTU UNIT PELAYANAN BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI PASCAPANEN PERTANIAN TAHUN 2025 SEMESTER 1

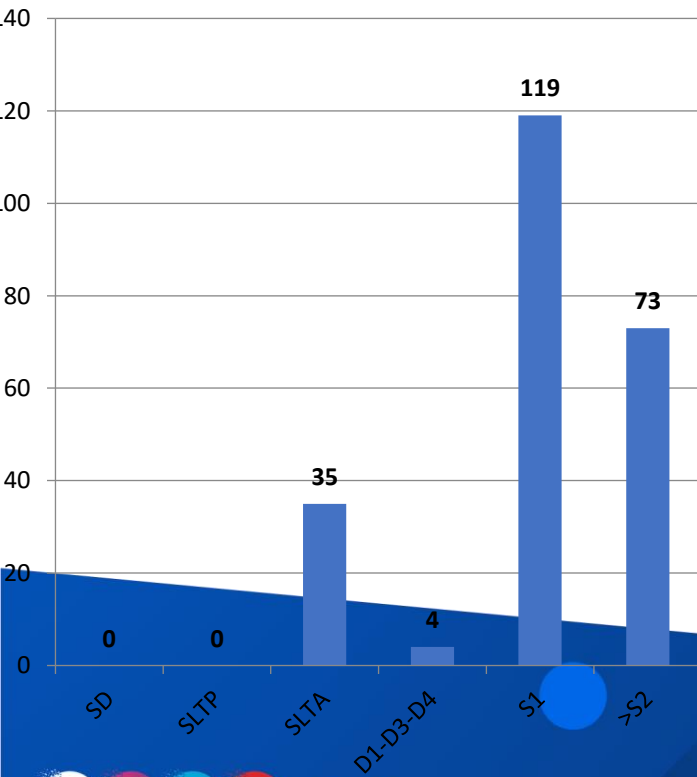
Nilai indeks unit pelayanan = 3,572
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,572 x 25 = 89,30
Mutu pelayanan = A
Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik

Analisa Responden

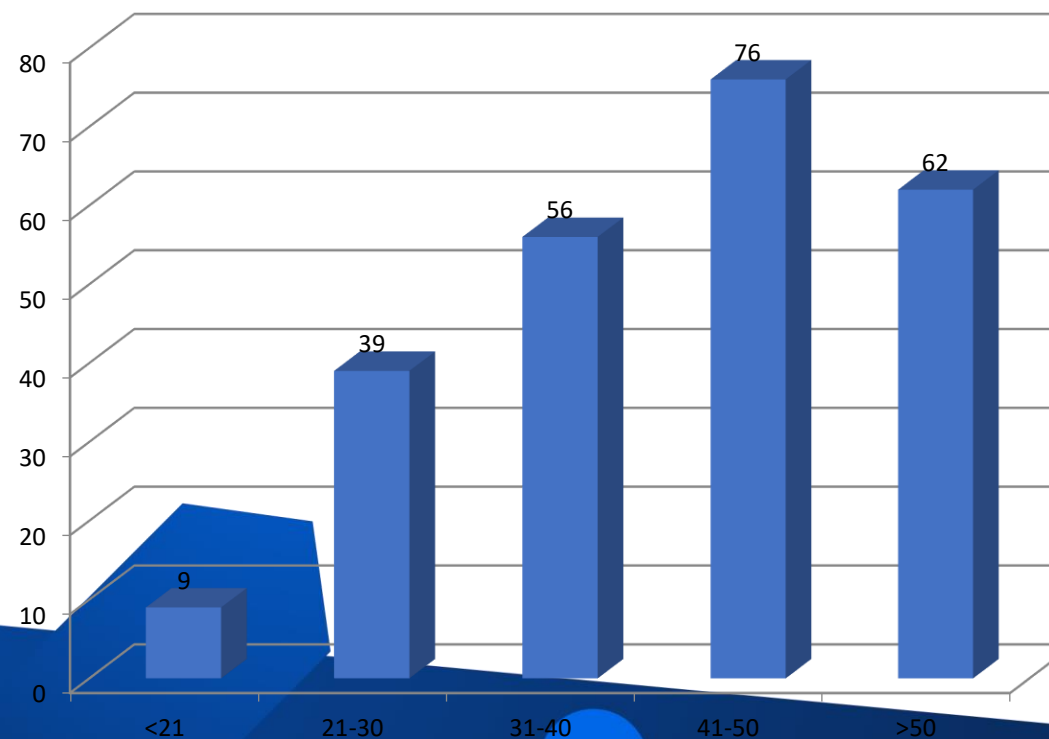
Jenis Kelamin



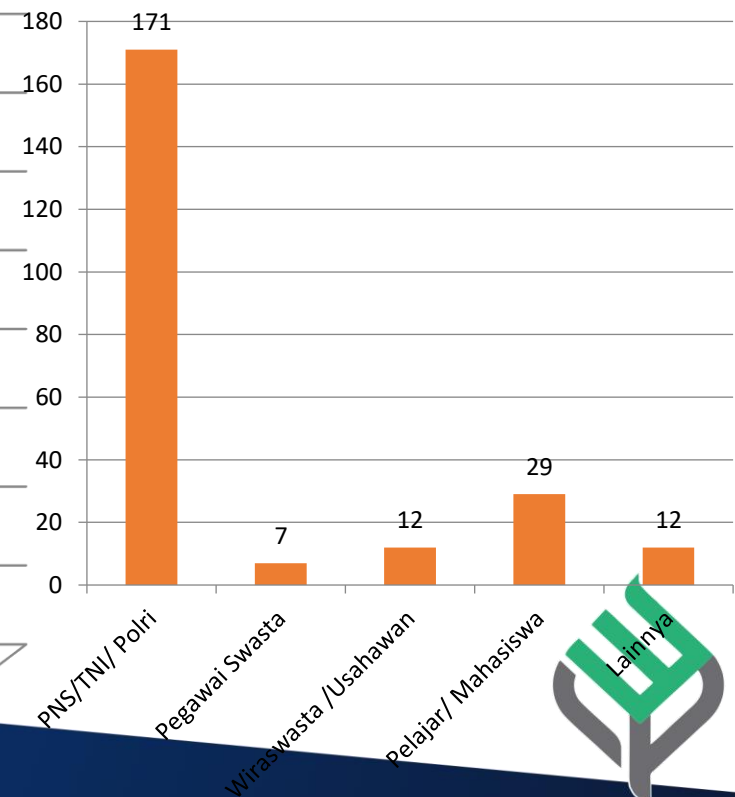
Pendidikan Terakhir



Usia/Umur



Pekerjaan



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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	3,438

Permasalahan kualitas pelayanan rendah

NO	UNSUR PELAYANAN	MASALAH PELAYANAN
1	Waktu Pelayanan	• Nilai rata-rata waktu layanan yaitu 3,438 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 hal ini terbukti dengan adanya peningkatan penilaian. Selain itu akan disosialisasikan informasi waktu layanan rata-rata aktual secara berkala sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas..</i>

obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszí

спасибо

Grazie

Thank
you

mauruuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos