

LAPORAN
HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH
TRIWULAN I (JANUARI - MARET)
TAHUN 2024

Kualitas pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Kalimantan Tengah dapat dilihat berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan aplikasi website <https://forms.gle/tLSJtsVpn98jELsx5> Pengisian SKM telah menggunakan kuesioner 9 unsur yang didasarkan pada Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Responden yang mendapatkan pelayanan dan mengisi kuesioner SKM dari Januari sampai dengan Maret 2024 adalah Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Skm	Nilai Interval Konversi Skm	Mutu Pelayanan	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Tabel 2. Nilai Rata-rata Unsur dan Masing-masing Unit Pelayanan

No. Unsur	Unsur SKM	Nilai Rata-rata Unsur SKM	Presentase
1	Persyaratan	3.85	96
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.62	90
3	Waktu Penyelesaian	3.77	94
4	Biaya/Tarif	3.92	98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.85	96
6	Kompetensi Pelaksana	3.92	98
7	Perilaku Pelaksana	3.85	96
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92	98
9	Sarana dan Prasarana	3.77	94
NRR		3.83	96

Berdasarkan pada Tabel 2, Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang per unsur yang diperoleh BPSIP Kalimantan Tengah adalah 96. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik BPSIP Kalimantan Tengah adalah sangat baik (berdasarkan pada Tabel 1). Nilai unsur pelayanan tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,92) dengan kategori “sangat baik” dan nilai terendah (3,62) dengan kategori “sangat baik” pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Petugas pelayanan BPSIP Kalimantan Tengah senantiasa mengedepankan penanganan, pengaduan, saran dan masukan guna memberikan layanan yang terbaik kepada para pengguna sehingga pada unsur ini mendapatkan nilai tertinggi. Sedangkan pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, meskipun mendapatkan nilai terendah, namun masih masuk dalam kategori “sangat baik”.

Kesimpulan Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pada Triwulan I (Januari - Maret 2024), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik BPSIP Kalimantan Tengah tergolong sangat baik dengan nilai IKM 3,83 atau 96%.

Lampiran



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BSIP KALIMANTAN TENGAH**



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2024 UNIT PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH**

No.	Nilai Per Umur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Jls. Nilai Per Cluster	50	47	49	51	50	51	50	51	49	49	50	50	50	49
Nilai Rata-rata Per Cluster	3.85	3.82	3.77	3.92	3.85	3.92	3.85	3.92	3.77	3.77	3.85	3.85	3.85	3.77
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Cluster	0.2750	0.2582	0.2692	0.2802	0.2747	0.2802	0.2747	0.2802	0.2692	0.2692	0.2747	0.2747	0.2747	0.2692
SDI Unit Pelayanan	95.8044	1.824178												
Nilai Pelayanan	A	Sebagai Baik												

Responden Menurut Jenis Stakeholder

Responden Berdasarkan Usia	Jumlah
Dibawah 21 Tahun	-
21-30 Tahun	5
31-40 Tahun	8
41-50 Tahun	3
Diatas 50 Tahun	2

Responden Berdasarkan Pekerjaan

PNS/TN/POLRI	10
Pegawai Swasta	-
Wiraswasta/Usahawan	-
Pelajar/Mahasiswa	3
Lainnya	-

Responden Berdasarkan Pendidikan

SD kebawah	1
SLTP	-
SLTA	-
D1 - D2 - D3	2
D1	8
SD keatas	1

Laki-Laki	Pemerempuan
1	12

Palangka Raya, 27 Maret 2024

 Kepala Balai, SPT
 NIP. 19720821199032002



@bsipkalimantanengah



kalteng.bsip.pertanian.go.id



AGROSTANDAR