

**LAPORAN**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)**  
**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH**  
**TRIWULAN II (APRIL - JUNI )**  
**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 April sampai dengan Juni 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

| <b>Nilai Persepsi</b> | <b>Nilai Interval Skm</b> | <b>Nilai Interval Konversi Skm</b> | <b>Mutu Pelayanan</b> |             |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------|
| 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                             | 3.62                      | 91         |
| 2          | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3.42                      | 86         |
| 3          | Waktu Penyelesaian                      | 3.23                      | 81         |
| 4          | Biaya/Tarif                             | 3.62                      | 91         |
| 5          | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.35                      | 84         |
| 6          | Kompetensi Pelaksana                    | 3.62                      | 91         |
| 7          | Perilaku Pelaksana                      | 3.69                      | 92         |
| 8          | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.77                      | 94         |
| 9          | Sarana dan Prasarana                    | 3.58                      | 90         |
| <b>NRR</b> |   | <b>3.54</b>               | <b>89</b>  |

Berdasarkan pada Tabel 2, Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang per unsur yang diperoleh BPSIP Kalimantan Tengah adalah 89. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik BPSIP Kalimantan Tengah adalah sangat baik (berdasarkan pada Tabel 1). Nilai unsur pelayanan tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,77) dengan kategori “sangat baik” dan nilai terendah (3,23) dengan kategori “baik” pada unsur Waktu Penyelesaian.

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 Waktu Penyelesaian meskipun mendapatkan nilai terendah, namun masih masuk dalam kategori “baik”.

Kesimpulan Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pada Triwulan II (April - Juni 2024), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik BPSIP Kalimantan Tengah tergolong sangat baik dengan nilai IKM 3,54 atau 89 %.

## Lampiran



**BSIP**  
KALIMANTAN TENGAH  
KEMANTAN



**BerAKHLAK** #bangga  
melayani  
bangsa

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**BULAN APRIL - JUNI 2024**

| NILAI IKM    | NAMA LAYANAN Layanan Desiminasi<br>Informasi Teknologi   |
|--------------|--|
| <b>88.56</b> | <b>RESPONDEN</b><br>JUMLAH : 26 Orang<br>JENIS KELAMIN : L = 18 orang P = 8 orang<br>PENDIDIKAN : SD :-<br>SMP :-<br>SMA :-<br>SLTA : 8 orang<br>S1 : 18 orang<br>S2 Keatas :-<br><b>Priode survei April 2024 s.d. Juni 2024</b> |

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**BULAN APRIL - JUNI 2024**



@bsipkalimantanengah



[kalteng.bsip.pertanian.go.id/](http://kalteng.bsip.pertanian.go.id/)



AGROSTANDAR



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH  
JALAN G. OBOS KM. 5 PALANGKA RAYA 73112  
TELEPON/FAKSIMILE: (0536) 3227861  
WEBSITE: kabang.bsp.pertanian.go.id, E-MAIL: bspkalateng@pertanian.go.id

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2024 UNIT PELAYANAN PUBLIK  
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH  
Jl. G.Obos Km.5 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111 Telp/Fax: (0536) 3227861 Email: bspkalateng@pertanian.go.id

| No.                                 | Nilai Per Unsor Pelayanan |          |        |        |        |        |        |        |        |
|-------------------------------------|---------------------------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                                     | U1                        | U2       | U3     | U4     | U5     | U6     | U7     | U8     | U9     |
| 1                                   | 4                         | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 2                                   | 4                         | 3        | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 1      | 3      |
| 3                                   | 3                         | 3        | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |
| 4                                   | 3                         | 3        | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |
| 5                                   | 4                         | 3        | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      |
| 6                                   | 4                         | 3        | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      |
| 7                                   | 3                         | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 8                                   | 3                         | 3        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      |
| 9                                   | 4                         | 3        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 10                                  | 4                         | 3        | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      |
| 11                                  | 3                         | 4        | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 3      |
| 12                                  | 3                         | 4        | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      |
| 13                                  | 4                         | 4        | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 14                                  | 4                         | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 15                                  | 4                         | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 16                                  | 4                         | 4        | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      |
| 17                                  | 4                         | 4        | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 18                                  | 3                         | 3        | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      |
| 19                                  | 4                         | 3        | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 20                                  | 3                         | 3        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |
| 21                                  | 4                         | 3        | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 22                                  | 4                         | 3        | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      |
| 23                                  | 3                         | 3        | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      |
| 24                                  | 3                         | 3        | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      |
| 25                                  | 4                         | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 26                                  | 4                         | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| Jlh. Nilai Per Unsor                | 94                        | 89       | 84     | 94     | 87     | 94     | 96     | 98     | 93     |
| Nilai Rata-rata Per Unsor           | 3.62                      | 3.42     | 3.23   | 3.62   | 3.35   | 3.62   | 3.69   | 3.77   | 3.58   |
| Nilai Rata-Rata Terimbang Per Unsor | 0.4017                    | 0.3803   | 0.3590 | 0.4017 | 0.3718 | 0.4017 | 0.4103 | 0.4188 | 0.3974 |
| IKM Unsor Pelayanan                 | 88.56838                  | 3.542735 |        |        |        |        |        |        |        |
| Mutu Pelayanan                      | A Sangat Baik             |          |        |        |        |        |        |        |        |

Responden Jumlah dan Jenis Stakeholder

Responden Berdasarkan Usia

| Usia             | Jumlah |
|------------------|--------|
| Dibawah 21 Tahun | -      |
| 21-30 Tahun      | 26     |
| 31-40 Tahun      | -      |
| 41-50 Tahun      | -      |
| Diatas 50 Tahun  | -      |

Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan           | Jumlah |
|---------------------|--------|
| PNS/TNI/POLRI       | -      |
| Pegawai Swasta      | 1      |
| Wiraswasta/Usahawan | 1      |
| Pelajar/Mahasiswa   | 24     |
| Lainnya             | -      |

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Laki-Laki | Perempuan |
|-----------|-----------|
| 18        | 8         |

Palangka Raya, 27 Juli 2024  
Kabanjuring Jawab,  
  
Jl. G.Obos Km.5 Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73112  
Telp. 197208251998032002

Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan   | Jumlah |
|--------------|--------|
| SD kebawah   | -      |
| SLTP         | -      |
| SLTA         | 8      |
| D1 - D2 - D3 | -      |
| S1           | 18     |
| S2 Keatas    | -      |