

LAPORAN
HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH
TRIWULAN III (JULI - SEPTEMBER)
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 Juli sampai dengan September 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	3.33	83
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.18	80
3	Waktu Penyelesaian	3.18	80
4	Biaya/Tarif	3.57	89
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24	81
6	Kompetensi Pelaksana	3.33	83
7	Perilaku Pelaksana	3.44	86
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.74	94
9	Sarana dan Prasarana	3.29	82
NRR		3.36	84

Berdasarkan pada Tabel 2, Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang per unsur yang diperoleh BPSIP Kalimantan Tengah adalah 84. 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 (3,74) dengan kategori ‘sangat baik’ dan nilai terendah (3,18) dengan kategori ‘baik’ pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan 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 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan 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 III (Juli - September 2024), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik BPSIP Kalimantan Tengah tergolong sangat baik dengan nilai IKM 3,36 atau 84%.

Lampiran



62	3	3	4	4	3	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	4	4	4	3
64	3	3	3	4	3	3	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	3	4	3	3	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	0	3
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	3	3	3	4	4	4	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	3	4	3	3	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	3	2	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	4	4	3
80	3	3	3	4	3	3	4	4	3
81	3	3	1	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	4	3	3	4	4
83	4	3	3	4	3	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	4	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	4	3	3	4	3	3	4	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	3	3	3	4	3	4	3	4	3
Jlh. Nilai Per Unsur	300	296	296	321	292	300	310	337	296
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.33	3.18	3.18	3.57	3.24	3.33	3.44	3.74	3.29
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	0.3704	0.3531	0.3531	0.3963	0.3605	0.3704	0.3827	0.4160	0.3654
IKM Unt Pelayanan	84.19753	3.367901							
Mutu Pelayanan	A								Sangat Baik

Responden Jumlah dan Jenis Stakeholder
Responden Berdasarkan Usia

Dibawah 21 Tahun	34
21-30 Tahun	24
31-40 Tahun	12
41-50 Tahun	15
Diatas 50 Tahun	5

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-Laki	Perempuan
50	40



Responden Berdasarkan Pekerjaan

PNS/TNI/POLRI	20
Pegawai Swasta	2
Wiraswasta/Usahawan	0
Pelajar/Mahasiswa	51
Lainnya	11

Responden Berdasarkan Pendidikan

S1 Kebawah	-
S1 TP	-
S1 TA	42
D1 - D2 - D3	3
S1	39
S2 Keatas	6