

LAPORAN
HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT(SKM)
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH
TRIWULAN IV (OKTOBER - DESEMBER)
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	3.28	82
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.17	79
3	Waktu Penyelesaian	3.16	79
4	Biaya/Tarif	3.57	89
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24	81
6	Kompetensi Pelaksana	3.35	84
7	Perilaku Pelaksana	3.33	83
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.66	92
9	Sarana dan Prasarana	3.22	81
NRR		3.33	83

Berdasarkan pada Tabel 2, Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang per unsur yang diperoleh BPSIP Kalimantan Tengah adalah 83. 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 (3.66) dengan kategori “sangat baik” dan nilai terendah (3,16) 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 IV (Oktober - Desember 2024), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik BPSIP Kalimantan Tengah tergolong sangat baik dengan nilai IKM 3,33 atau 83%.



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: kalteng.bsip.pertanian.go.id, E-MAIL: bpsipkalteng@pertanian.go.id

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN IV 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: bpsipkalteng@pertanian.go.id

No.	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	2	3	4	3	3	3	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	2	2	2	3	3	3	4	3
12	4	3	3	3	3	4	4	4	3
13	3	2	3	2	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	4	4	3	3	4	4	3	4	3
16	3	2	2	3	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	4	2	3	4	3	3	3
19	3	3	4	3	4	4	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	4	3	3	4	3	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	3	3	3	3	2
29	4	3	3	4	3	3	3	4	3
30	4	3	4	3	4	4	3	4	3
31	4	3	3	4	3	3	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	3	4	3	3	4	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	4	3	3	3
49	4	3	3	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	3	3	4	4	3	4	4	4	3
53	4	3	3	4	3	3	3	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	4	4	3
56	3	3	3	4	3	3	4	4	3
57	3	3	3	4	4	4	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	4	3	4	3
61	4	3	3	4	3	3	3	4	3

62	3	3	3	4	4	4	4	3	3
63	3	4	4	3	4	4	4	4	4
64	3	4	4	3	3	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	4	4	4	4	3
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	4
74	3	3	3	3	4	4	4	4	3
75	4	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	4	4	3	3	4	3	3	4	3
78	3	4	3	3	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	4	4	4	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	4	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	4
89	4	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	4	3	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	4	4	4	3
Jlh. Nilai Per Unsur	331	320	319	361	327	338	336	370	325
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.28	3.17	3.16	3.57	3.24	3.35	3.33	3.66	3.22
Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur	0.3641	0.3520	0.3509	0.3971	0.3597	0.3718	0.3696	0.4070	0.3575
IKM Unit Pelayanan	83.25	3.33							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							

Responden Jumlah dan Jenis Stakeholder

Responden Berdasarkan Usia

Dibawah 21 Tahun	15
21-30 Tahun	27
31-40 Tahun	28
41-50 Tahun	18
Diatas 50 Tahun	13

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-Laki	Perempuan
86	15



Responden Berdasarkan Pekerjaan

PNS/TNI/POLRI	21
Pegawai Swasta	9
Wiraswasta/Usahawan	5
Pelajar/Mahasiswa	6
Lainnya	60

Responden Berdasarkan Pendidikan

SD Kebawah	22
SLTP	8
SLTA	45
D1 - D2- D3	2
S1	21
S2 Keatas	3