

LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BPTP NUSA TENGGARA BARAT SEMESTER II
(Juli - Desember) TAHUN 2020
(SKM)



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN
BALAI BESAR PENGAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PERTANIAN
BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN
NUSA TENGGARA BARAT
2020

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmat dan KaruniaNya sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester ke 2 tahun 2020, Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat dapat diselesaikan. Laporan Hasil Pengukuran SKM ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2017 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BPTP selama periode 2020, serta langkah-langkah tindak lanjut yang tepat dan perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan BPTP NTB sesuai dengan yang diharapkan.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kami menyadari bahwa layanan yang diberikan selama ini tidak sepenuhnya dapat memberikan kepuasan yang sempurna kepada publik. Demikian pula dengan penyusunan laporan masih terdapat kekurangan kepada semua pihak diharapkan saran dan masukannya untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik BPTP NTB dimasa mendatang.

Kepala Balai



Dr. Ir. Awaludin Hipi, M.Si
NIP. 19671114 199803 1 001

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Sebagai salah satu upaya pengejawantahan dari UU no 14 tahun 2008 tersebut, Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pertanian no. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian. Maksud dari Permentan tersebut antara lain: (1) sebagai dasar bagi pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian; (2) sebagai dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementan dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. Adapun tujuan dari Permentan tersebut antara lain: (1) komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon dan pengguna informasi pertanian; (2) integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (**SKM**).

Survei Kepuasan Masyarakat (**SKM**) dilaksanakan dalam rangka memberikan data dan informasi atas penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat (BPTP NTB). Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. **SKM** merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai bentuk evaluasi sehingga ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Selama tahun 2020 telah dilakukan pembatasan terhadap aktivitas masyarakat untuk mengurangi penyebaran Virus Covid 1yang diberlakukan secara nasional. Menggunakan masker untuk setiap pengunjung yang datang ke Balai, pengukuran suhu tubuh, dan pembatasan untuk berkumpul dalam ruangan dengan jumlah yang besar. Ketidak nyamanan pengunjung yang datang ke Balai akan mengurangi jumlah yang berkunjung. Penerapan Surat Edaran Menteri Pertanian yang memberlakukan sebagian dari ASN untuk melaksanakan Work From Home (WFH) dimana yang aktif bekerja di kantor hanya setengahnya. Akibat itu juga beberapa unit pelayanan diberlakukan pembatasan.

1.2. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPTP Balitbangtan NTB .

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di pada unit-unit pelayanan di BPTP NTB
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di BPTP NTB .
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BPTP Balitbangtan NTB

1.3. Manfaat

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik pada Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda.

II. PROSEDUR

2.1. Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, yaitu:

1) Transfaran

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

2) Partisipatif

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya

3) Akuntabel

Hal-hak yang diutus dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten terhadap pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4) Berkesinambungan

Survey kepuasan masyarakat harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5) Berkeadilan

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6) Netralitas

Dlam melaksanan survey kepuasan masyakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

2.2. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1) **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2) **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

- 3) **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- 4) **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- 6) **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- 7) **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- 8) **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9) **Penanganan pengaduan**, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

2.3. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat :

Untuk kelancaran pelaksanaan survei maka diperlukan pemenuhan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan. Tahapan tersebut meliputi penyiapan kuesioner, menguji coba kuesioner, menentukan sampel, mengumpulkan data, dan mengolah data survey.

2.3.1. Teknis Survei SKM

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian sebagai salah satu unit pelayanan publik lingkup kementerian pertanian memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian No. 20/Permentan/OT.140/3/2013 sebagai berikut. Tugas Pokok BPTP adalah melaksanakan pengkajian, perakitan

dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi. Adapun fungsi BPTP yaitu: (a) melaksanakan penyusunan program, rencana kerja, anggaran, evaluasi dan laporan pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (b) melaksanakan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (c) melaksanakan penelitian, pengkajian dan perakitan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (d) melaksanakan pengembangan teknologi dan diseminasi hasil pengkajian serta perakitan materi penyuluhan; (e) menyiapkan kerjasama, informasi, dokumentasi serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (f) memberikan pelayanan teknik pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (g) melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga & perlengkapan BPTP.

Dalam pelaksanaan tupoksinya, BPTP – NTB selalau berinteraksi dan bekerjasama dengan institusi/ instansi lain. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat dan stakeholder lainnya terhadap layanan BPTP – NTB selaku lembaga publik Negara.

2.3.2. Rencana Kerja Pelaksanaa

Pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) di BPTP Balitbangtan NTB dilaksanakan pada bulan Januari-Juli 2020.

2.4. Analisis

2.4.1. Metode Pengambilan Sampel

Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di BPTP Balitbangtan NTB, antara lain: Petani, Mahasiswa, Masyarakat Umum, Dinas Terkait, Siswa. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di BPTP Balitbangtan NTB , antara lain:

- 1) Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
- 2) Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 3) Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
- 4) Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
- 5) Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
- 6) Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
- 7) Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
- 8) Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

2.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

2.4.3. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

- 1) Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Sarana dan Prasarana
- 9) Penanganan pengaduan saran dan masukan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

2.4.4. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil pengukuran SKM di BPTP Balitbangtan NTB ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan

4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di BPTP Balitbangtan NTB sebagai berikut:

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	
1	1,00 – 2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3, 5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Unit kerja BPTP NTB terbagi menjadi 5 Unit yaitu Unit Umum, Unit Perpustakaan, Unit Laboratorium Tanah, Unit Laboratorium Diseminasi dan Lunit UPBS. Masing-masing unit

terdiri dari jumlah sampel yang berbeda-beda dari hasil survey:

Tabel 2: Jumlah sampel permasing-masing Unit pada Pelayanan di BPTP BalitbangtanN TB

NO.	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH SAMPEL	JENIS KELAMIN	
			L	P
1.	UPBS	57	49	8
2.	Perpustakaan	21	6	15
3.	Laboratorium Tanah	83	52	31

3.1. Unit Pelayanan UPBS

Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan UPBS

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,02	B	5
2.	Prosedur	3,04	B	4
3.	Waktu Pelayanan	2,98	B	6
4.	Biaya Tarif	3,12	B	2
5.	Produk Layanan	3,05	B	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,33	B	1
7.	Prilaku Pelaksana	2,96	B	7
8.	Sarana dan Prasarana	3,05	B	3

Nilai Indeks	2,67
IKM Unit Pelayanan	80,01
Mutu Pelayanan	B
Kinerja	Baik

Peran utama UPBS melakukan produksi benih kelas FS (benih dasar) dan SS (benih pokok). Varietas benih padi yang dihasilkan oleh UPBS merupakan varietas-varietas Inpari 32, Inpari 33, Jagung (Bima 20 dan Nasa 29), Kedelai (Dena, Dega, Devon) yang telah resmi dilepas, namun masih belum banyak dikenal oleh masyarakat secara luas. Produksi benih padi varietas-varietas terbaru yang dilakukan UPBS ditujukan untuk mendukung diseminasi agar petani dapat memperoleh benih berkualitas prima dengan varietas yang lebih unggul dibandingkan yang telah digunakan selama ini.

Kunjungan pengunjung ke BPTP Balitbangtan salah satunya adalah Ke UPBS. Bukan saja untuk mencari varietas unggul terbaru saja namun pengunjung sangat senang berkonsultasi ke BPTP untuk mencari solusi terkait pertanian.

Dari hasil survei terhadap 57 pengunjung UPBS penilaian secara keseluruhan terhadap 8 unsur diperoleh hasil SKM unit pelayanan 80,01 yang masuk kategori B yang artinya kinerja secara keseluruhan UPBS adalah Baik. Penilaian tertinggi pada upbs adalah pada kategori **Kompetensi Pelaksana** karena memang rata-rata yang menggunakan pelayanan UPBS merasa puas karena pengunjung akan dijelaskan secara detail tentang produk UPBS oleh petugas. Petugas UPBS adalah peneliti dan penyuluh yang sudah di siapkan untuk melayani masyarakat. Dan penilain terendah pada kategori **Penanganan pengaduan saran dan masukan** dikarenakan karena pengunjung tidak melihat atau menemukan kotak saran dan masukan pada Unit UPBS, sehingga untuk kedepannya akan dibuatkan kotak saran dan masukkan yang akan menampung masukkan masyarakat untuk kemajuan UPBS.

3.2. Unit Pelayanan Perpustakaan

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Perpustakaan

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	3,80	A	4
2.	Prosedur	4,00	A	1
3.	Waktu Pelayanan	3,60	A	5
4.	Biaya Tarif	4,00	A	2
5.	Produk Layanan	2,90	B	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,00	B	6
7.	Prilaku Pelaksana	4,00	A	3
8.	Sarana dan Prasarana	3,67	B	3

Nilai Indeks	3,14
IKM Unit Pelayanan	78,38
Mutu Pelayanan	B
Kinerja	Baik

Perpustakaan tidak banyak mendapat kunjungan, pengguna perpustakaan lebih banyak menggunakan fasilitas smartpone Android, untuk mendapatkan referensi yang dibutuhkan.

3.3. Unit Pelayanan Laboratorium Diseminasi

Tabel 5. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Laboratorium Diseminasi

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	3,25	B	5
2.	Prosedur	3,38	B	4
3.	Waktu Pelayanan	3,50	B	2
4.	Biaya Tarif	4,00	A	1
5.	Produk Layanan	3,00	B	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25	B	6
7.	Prilaku Pelaksana	2,75	B	8
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,50	B	3

Nilai Indeks	3,26
IKM Unit Pelayanan	81,47
Mutu Pelayanan	B
Kinerja	Baik

Pengelolaan Laboratorium Diseminasi yang berada di Balai Pengkajian Teknologi Pertanian pada umumnya meliputi pengelolaan sarana dan prasarana untuk mendiseminasikan hasil litkaji. Pengembangan sumberdaya manusia untuk mendukung diseminasi hasil litkaji sehingga sumberdaya yang ada dapat didayagunakan secara optimal. Pada umumnya kegiatan rutin yang dilakukan di laboratorium diseminasi antara lain : kegiatan rutin memproduksi informasi yang dipublikasikan melakukan layanan desain, layout, mencetak publikasi, menyusun laporan.

IV.4. Unit Pelayanan Laboratorium Tanah

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	3,44	B	8
2.	Prosedur	3,84	B	1
3.	Waktu Pelayanan	3,64	B	3
4.	Biaya Tarif	3,84	B	2
5.	Produk Layanan	3,60	B	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,52	B	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,52	B	6
8.	Sarana dan Prasarana	3,52	B	7

Nilai Indeks	3,22
IKM Unit Pelayanan	80,41
Mutu Pelayanan	B
Kinerja	Baik

Tugas pokok dan fungsi utama Laboratorium Pengujian BPTP NTB adalah untuk melakukan analisis fisika dan kimia tanah sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung kegiatan Balai dalam merakit teknologi spesifik lokasi.

Dalam perkembangannya kemudian ruang lingkup pengujian dikembangkan untuk analisis jaringan tanaman, pupuk dan kualitas air. Selain untuk mendukung kegiatan Balai, Laboratorium ini juga melaksanakan fungsi pelayanan terhadap pihak luar seperti dinas instansi pemerintah maupun swasta, mahasiswa dan petani.

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pada unit Laboratorium tanah analah rata rata dari semua unsur semua baik, kedepan akan ditingkatkan lebih baik lagi

IV. PENUTUP/REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisa SKM yang sudah dilaksanakan selama 6 bulan terakhir terhitung dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2020, secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BPTP – NTB sudah **Baik**.

Rekomendasi

Kepada semua Unit pelayanan yang ada di BPTP NTB dan seluruh pegawai hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan, Persyaratan, dan sarana prasarana. Berdasarkan hasil survei ini, pada unsur ini ruang lingkup tersebut berada pada kategori kurang baik dan baik. Ruang lingkup yang lain, seperti : Penanganan pengaduan saran dan masukan, prosedur, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana juga perlu ditingkatkan

V. LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA IKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK	BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/UPBS								
ALAMAT	Jln Raya Peninjauan Narmada								
TELP/FAX	(0370)671312/671620								
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	4	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	
4	3	3	3	3	3	3	2	3	
5	3	3	3	3	4	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	3	3	3	2	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	4	2	3	
10	3	3	3	3	4	3	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	4	2	3	4	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	
22	3	4	3	3	3	3	2	3	
23	3	3	3	3	4	3	3	3	
24	3	3	3	4	4	3	2	3	
25	3	3	3	3	4	3	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	
27	4	3	3	3	3	3	2	3	
28	3	3	2	4	3	3	3	4	
29	4	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	4	4	3	3	
36	3	3	3	3	3	4	3	4	
37	3	3	3	3	4	3	3	3	
38	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	3	3	3	3	3	
40	3	4	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	4	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	2	3	
48	3	3	3	3	3	3	2	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	4	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	4	4	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	3	4	3	3	4	
56	3	3	3	3	3	3	2	3	
57	172	173	172	170	178	174	169	174	
NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSU JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	3,02	3,04	3,02	2,98	3,12	3,05	2,96	3,05	0,00
NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRRPERUNSUR X 0.71	0,33	0,33	0,33	0,33	0,34	0,34	0,33	0,34	0,00
NILAI INDEKS	2,67	NO	UNSUR PELAYANAN						NRR
		U1	PERSYARATAN						3,02
IKM UNIT PELAYANAN	80,01	U2	PROSEDUR						3,04
		U3	WAKTU PELAYANAN						3,02
MUTU PELAYANAN	B	U4	BIAYA/ TARIF						2,98
		U5	PRODUK LAYANAN						3,12
KINERJA	Baik	U6	KOMPETENSI PELAKSANA						3,05
		U7	PRILAKU PELAKSANA						2,96
		U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN						3,05
KETERANGAN									
U1-U9 =UNSUR UNSUR PELAYANANA									
NRR = NILAI RATA-RATA					IKM UNIT PELAYANAN				
IKM = INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					MUTU PELAYANAN				
.*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG					A (SANGAT BAIK) : 88,31-100				
.*) = JUMLAH NRR TERTIMBANGX25					B (BAIK) : 76,61-88,30				
NRR PERUNSUR=JUMLAH NRR TERTIMBANG/JUMLAH KUISIONER TERISI					C (KURANG BAIK) 65.00-76,60				
NRR TERTIMBANG= NRR PERUNSUR X 0.111 PERUNSUR					D (TIDAK BAIK) 25.00-64.99				

**PENGOLAHAN DATA SKM
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK	BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/PERPUSTAKAAN							
ALAMAT	Jln Raya Peninjauan Narmada							
TELP/FAX	(0370)671312/671620							
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	4	3	4	3	3	4	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	3
4	4	4	3	4	2	3	4	3
5	4	4	4	4	3	2	4	3
6	4	4	4	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	3	3	4	3
8	4	4	3	4	3	3	4	3
9	4	4	4	4	3	3	4	3
10	4	4	4	4	3	3	4	3
	38	40	36	40	29	30	40	32
NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	3,80	4,00	3,60	4,00	2,90	3,00	4,00	3,20
NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRRPERUNSUR X 0.071	0,42	0,44	0,40	0,44	0,32	0,33	0,44	0,35
NILAI INDEKS	3,14	NO	UNSUR PELAYANAN					NRR
		U1	PERSYARATAN					3,80
IKM UNIT PELAYANAN	78,38	U2	PROSEDUR					4,00
		U3	WAKTU PELAYANAN					3,60
MUTU PELAYANAN	B	U4	BIAYA/ TARIF					4,00
		U5	PRODUK LAYANAN					2,90
KINERJA	Baik	U6	KOMPETENSI PELAKSANA					3,00
		U7	PRILAKU PELAKSANA					4,00
		U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN					3,20
KETERANGAN								
U1-U9 =UNSUR UNSUR PELAYANANA								
NRR = NILAI RATA-RATA								
IKM = INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT								
.*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG								
.*) = JUMLAH NRR TERTIMBANGX25								
NRR PERUNSUR=JUMLAH NRR TERTIMBANG/JUMLAH KUISIONER TERISI								
NRR TERTIMBANG= NRR PERUNSUR X 0.111 PERUNSUR								
IKM UNIT PELAYANAN								
MUTU PELAYANAN								
A (SANGAT BAIK) : 88,31-1000								
B (BAIK) : 76,61-88,30								
C (KURANG BAIK) 65.00-76,60								
D (TIDAK BAIK) 25.00-64.99								

