

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BPTP NUSA TENGGARA BARAT SEMESTER I**  
**(Januari-Juni) TAHUN 2020**  
**(SKM)**



**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**  
**BALAI BESAR PENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PERTANIAN**  
**BALAI PENGKAJIAN 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 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

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.

Sebagai salah satu upaya pengejawantahan dari UU no 14 tahun 2008 tersebut, Pemerinah Republik Indonesia telah megeluarkan 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 **SKM**.

SKM dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **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.

#### **1.4. Metode**

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

- 1) **Transparan**  
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**  
Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

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.

#### **1.4. 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.

## **1.5. 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.

## **1.6. Rencana Kerja Pelaksanaa**

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

## II. ANALISIS

### 2.1. 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 mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
- 8) Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

### 2.2. Teknik Pengumpulan Data

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

### 2.3. 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. 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

| <b>Nilai Persepsi</b> | <b>Nilai Interval</b> | <b>Nilai Interval Konversi</b> | <b>Mutu Pelayanan</b> |             |
|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-------------|
| 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                    | 51            | 45            | 6  |
| 2.  | Perpustakaan            | 21            | 6             | 15 |
| 3.  | Laboratorium Tanah      | 83            | 52            | 31 |
| 4.  | Laboratorium Diseminasi | 51            | 30            | 21 |
| 5.  | Umum                    | 35            | 18            | 17 |

#### 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   | 3,27                                      | B        | 4         |
| 2.  | Prosedur  | 3,33                                      | B        | 5         |
| 3.  | Waktu Pelayanan   | 3,33                                      | B        | 3         |
| 4.  | Biaya Tarif   | 3,40                                      | B        | 2         |
| 5.  | Produk Layanan  | 3,20                                      | B        | 5         |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana  | 3,33                                      | B        | 1         |
| 7.  | Prilaku Pelaksana   | 2,93                                      | B        | 6         |
| 8.  | Sarana dan Prasarana  | 3,00                                      | B        | 7         |
| 9.  | Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan Sarana dan Prasarana | 2,87                                      | B        | 8         |

Nilai Indeks  
IKM Unit Pelayanan

3,15  
78,83

Mutu Pelayanan  
Kinerja

B  
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 yang telah resmi dilepas, namun masih belum banyak dikenal oleh masyarakat secara luas seperti berbagai varietas Inpari, Inpara dan Inpago. 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 80 pengunjung UPBS penilaian secara keseluruhan terhadap 9 unsur diperoleh hasil SKM unit pelayanan 75,01 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     | 4,00                                      | A        | 1         |
| 2.  | Prosedur        | 4,00                                      | A        | 1         |
| 3.  | Waktu Pelayanan | 3,56                                      | A        | 2         |
| 4.  | Biaya Tarif     | 4,00                                      | A        | 1         |
| 5.  | Produk Layanan  | 2,89                                      | B        | 5         |

|    |  |      |   |   |
|----|--|------|---|---|
| 6. | Kompetensi Pelaksana                     | 3,00 | B | 6 |
| 7. | Prilaku Pelaksana                        | 4,00 | A | 1 |
| 8. | Sarana dan Prasarana                     | 3,67 | B | 3 |
| 9. | Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan | 3,67 | B | 4 |

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| Nilai Indeks       | 3,54        |
| IKM Unit Pelayanan | 88,52       |
| Mutu Pelayanan     | A           |
| Kinerja            | Sangat Baik |

Koleksi bahan perpustakaan utama pada perpustakaan BPTP NTB berkaitan dengan bidang tugas dan fungsi induknya yaitu bidang pertanian dalam arti luas. Jenis koleksinya antara lain teks book, jurnal ilmiah, jurnal penelitian, makalah temu ilmiah seperti hasil seminar/ lokakarya hasil penelitian dan koleksi ilmu terapan seperti brosur,liptan,folder,poster dan petunjuk teknis dalam bentuk CD/VCD dan CD-ROM.

Dari hasil survey terhadap pengunjung perpustakaan BPTP NTB unsur yang terendah adalah pada produk spesifikasi layanan. Hal itu disebabkan karena perpustakaan BPTP sudah online jadi produk informasinya pun tidak hanya dapat diakses secara langsung tapi juga secara online. Sementara beberapa pengunjung pada bulan ini penilaian adalah pengunjung yang masih mencari informasi secara langsung dengan hard fisik atau buku. Untuk pencarian dalam bentuk buku masih harus diperbanyak karena ada sebagian buku yang sudah lama.

### 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                              | 3,38                                      | B        | 4         |
| 2.  | Prosedur                                 | 3,38                                      | B        | 3         |
| 3.  | Waktu Pelayanan                          | 3,38                                      | B        | 2         |
| 4.  | Biaya Tarif                              | 4,50                                      | A        | 1         |
| 5.  | Produk Layanan                           | 3,13                                      | B        | 8         |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,25                                      | B        | 7         |
| 7.  | Prilaku Pelaksana                        | 3,38                                      | B        | 5         |
| 8.  | Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan | 2,88                                      | B        | 5         |
| 9.  | Sarana dan Prasarana                     | 2,88                                      | B        | 6         |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Nilai Indeks       | 3,31  |
| IKM Unit Pelayanan | 82,84 |
| 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.

Dari hasil survei kepuasan masyarakat dari 9 unsur penilaian, nilai terendah adalah pada unsur sarana dan prasarana. Untuk menunjang kegiatan diseminasi memang diperlukan sarana dan prasaran untuk memperkuat kegiatan diseminasi seperti alat cetak yang standar, alat disain, kamera dan lain-lain sehingga hasil dari bahan media diseminasi maksimal.

#### IV.4. Unit Pelayanan Umum

| NO. | UNSUR PELAYANAN                          | Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan | Kategori | Peringkat |
|-----|--|---|----------|-----------|
|     | I  | II  | III      |           |
| 1.  | Persyaratan                              | 3,00                                      | B        |           |
| 2.  | Prosedur                                 | 3,46                                      | A        |           |
| 3.  | Waktu Pelayanan                          | 2,85                                      | B        |           |
| 4.  | Biaya Tarif                              | 4,00                                      | A        |           |
| 5.  | Produk Pelayanan                         | 3,57                                      | A        |           |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,29                                      | A        |           |
| 7.  | Prilaku Pelaksana                        | 3,40                                      | A        |           |
| 8.  | Sarana dan Prasarana                     | 2,83                                      | B        |           |
| 9.  | Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan | 2,91                                      | B        |           |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Nilai Indeks       | 3,19  |
| IKM Unit Pelayanan | 79,75 |
| Mutu Pelayanan     | B     |
| Kinerja            | Baik  |

Pada umumnya tugas dari bagian umum dalam unit kerja anra lain:

- a. Pelaksanaan urusan tata usaha pimpinan dan tata usaha umum;
- b. Pelaksanaan urusan rumah tangga pada BPTP NTB. Pelaksanaan pemeliharaan gedung Kantor;
- c. Pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana;
- d. Pengumpulan dan pengolahan bahan rencana kebutuhan sarana dan prasarana kedinasan kantor
- e. Penyelenggaraan pengadaan sarana dan prasarana kedinasan
- f. Penyimpanan, Pendistribusian, Perawatan dan Pemeliharaan sarana dan prasarana kedinasan.
- g. Dari hasil survei pada bagian umum pada BPTP NTB diperoleh nilai terendah dari 9 unsur penilaian antara lain: sarana dan prasarana, dan Penanganan, pengaduan, saran dan masukan, dimana dari survey diungkapkan bahwa sarana dan prasarana untu ruang tunggu tidak memadai, seperti seharusnya ada bahan bacaan di ruang tunggu, selain itu nilai terendah juga pada unsur Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan dikarenakan kotak saran tidak terlihat sehingga terkesan tidak ada kotak saran dan masukkan

#### IV.4. Unit Pelayanan Laboratorium Tanah

| NO. | UNSUR PELAYANAN                          | Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan | Kategori | Peringkat |
|-----|--|---|----------|-----------|
|     | I  | II  | III      |           |
| 1.  | Persyaratan                              | 3,54                                      | A        |           |
| 2.  | Prosedur                                 | 3,31                                      | B        |           |
| 3.  | Waktu Pelayanan                          | 3,54                                      | A        |           |
| 4.  | Biaya Tarif                              | 3,00                                      | B        |           |
| 5.  | Produk Layanan                           | 3,10                                      | B        |           |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,06                                      | B        |           |
| 7.  | Prilaku Pelaksana                        | 3,00                                      | B        |           |
| 8.  | Sarana dan Prasarana                     | 3,16                                      | B        |           |
| 9.  | Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan | 3,80                                      | A        |           |

Nilai Indeks

3,21

IKM Unit Pelayanan

80,17

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 Januari sampai dengan bulan Juni 2018, secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BPTP – NTB sudah **Baik**.

1. SKM pada pelayan Unit UPBS berada pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 78,83 dengan kategori Baik
2. SKM pada pelayan Unit Perpustakaan pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 90,14 dengan kategori Sangat Baik
3. SKM pada pelayan Unit Laboratorium Diseminasi berada pada Nilai 82,84 dengan kategori Baik
4. SKM pada pelayan Unit Umum pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 79,75 dengan kategori Baik
5. SKM pada pelayan Unit Laboratorium Tanah (Pengujian) pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 80,17 dengan kategori 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 SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Periode Januari-Juli 2020

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/DISEMINASI  
Jln Raya Peninjauan Narmada  
(0370)671312/671620

| RESPONDEN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1         | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 1         | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 1         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 2         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 3         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 4         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 5         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 6         | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 7         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  |
| 8         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 51        | 27 | 27 | 27 | 36 | 25 | 26 | 27 | 23 | 23 |

NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR:  
JUMLAH KUISIONER YANG TERISI

|  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|  | 3,38 | 3,38 | 3,38 | 4,50 | 3,13 | 3,25 | 3,38 | 2,88 | 2,88 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRRPERUNSUR X 0.071

|  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|  | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,50 | 0,34 | 0,36 | 0,37 | 0,32 | 0,32 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

NILAI INDEKS

3,31

IKM UNIT PELAYANAN

82,84

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA

Baik

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | NRR  |
|----|---|------|
| U1 | PERSYARATAN                             | 3,38 |
| U2 | PROSEDUR                                | 3,38 |
| U3 | WAKTU PELAYANAN                         | 3,38 |
| U4 | BIAYA/ TARIF                            | 4,50 |
| U5 | PRODUK LAYANAN                          | 3,13 |
| U6 | KOMPETENSI PELAKSANA                    | 3,25 |
| U7 | PRILAKU PELAKSANA                       | 3,38 |
| U8 | SARANA DAN PRASARANA                    | 2,88 |
| U9 | PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN | 2,88 |

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

**PEusolAnan aaTAsioa**  
**PDi IzaI•ouIxn auu PDi unIsuRPEiarAnau**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
 ALAMAT  
 TELP/FAX

BALAI PENGEAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/UPBS  
 Jln Raya Peninjauan Narmada  
 (oayojsy\*a\*z/6z\*szo

| RESPONDEN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1         | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 5         | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  |
| 30        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  |
| 15        | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
|           | 49 | 50 | 50 | 51 | 48 | 50 | 44 | 45 | 43 |

NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR.  
 JUMLAH KUISONER YANG TERISI **3,27 3,33 3,33 3,40 3,20 3,33 2,93 3,00** 2.87

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
 NRRPERUNSUR X 0.011 **0.36 0.37 0.37 0.37 0.35 0.37 0.32 0.3 0.32**

NILAI INDEKS **3,15**

IKM UNIT PELAYANAN **78,83**

MUTU PELAYANAN **Baik**

**KINERJA** **Baik**

**KETERANGAN**

u\*—us-uusuR uusuR PrrAYAuANA

NRR = NILAI RATA—RATA

IKM = INDEKS KEPUI MASYARAKAT

\*) = JUMLAH NRR TERTTMBANG

\*) = JUMLAH NRR TERTTMBANGX25

NRR PERUNSUR=JUMLAH NRR TERTTMBANG/JUMLAH KUISONER TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PERUNSUR X 0.111 PERUNSUR

| MO | UNSUR PELAYANAN                                | MRR  |
|----|--|------|
| U1 | PERSYARATAN                                    | 3.27 |
| U2 | PROSEDUR                                       | 3.33 |
| U3 | WAKTU PELAYANAN                                | 3.33 |
| U4 | BIAYA/TARIF                                    | 3.40 |
| U5 | PRODUK LAYANAN                                 | 3.20 |
| U6 | COMPETENSI PELAYANAN                           | 3.33 |
| U7 | PENYALURAN PELAYANAN                           | 2.93 |
| U8 | PERAWATAN PERALATAN                            | 3.00 |
| U9 | PERAWATAN PERALATAN + ADUAN & PERAWATAN + IMAN | 2.87 |

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYANAN

A (WNGAT BAIK) . 88.31—IN

B (BAIK) . 76.61—88.30

C (MRANG BAIK) 65. 76.6

D (TTDAK BAIK) 25. 6

PEusolAnan aaTAsioa  
 PDi IzaI•ouIxn aau PDi unIsuRPEiarAnau

UNIT KERA PELAYANAN PUBLIK  
 ALAMAT  
 TELP/FAX

BALAI PENGEAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/PERPUSTAKAAN  
 Jln Raya Peninjauan Narmada  
 (oayojys\*a\*z/6z\*szo

| RESPONDEN<br>1 | U1<br>2 | U2<br>3 | U3<br>4 | U4<br>5 | U5<br>6 | U6<br>7 | U7<br>8 | U8<br>9 | U9<br>10 |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| 5              | 4       | 4       | 3       | 4       | 2       | 3       | 4       | 4       | 4        |

NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR:  
 JUMLAH KUISONER YANG TERISI

3.56                      **2,89**                      **3,00**                      3.67                      3.67

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
 NRRPERUNSUR X 0.071

0.44      0.44      0.39      0.44      0.32      0.3      0.44      0.40      0.40

NILAI INDEKS

3.61

IKM UNIT PELAYANAN

**90,14**

MUTU PELAYANAN

**A**

KINERJA

Sangat  
Baik

| MO | UNSUR PELAYANAN              | MRR         |
|----|------------------------------|-------------|
| U1 | PERSYARATAN                  |             |
| U2 | PROSEDUR                     |             |
| U3 | WAKTU PELAYANAN              | <b>4,00</b> |
| U4 | BIAYA/TARIF                  | <b>4,00</b> |
| U5 | PRODUK LAYANAN               | <b>2,89</b> |
| U6 | OMREKEN PLASMA               |             |
| U7 | ORANG PERUSAHA               |             |
| U8 | <del>WRANADAMPTRANA</del>    | <b>3,00</b> |
| U9 | AmAM&AMAMA ADUAM&ARAMDAMMIAM | <b>4,00</b> |

KETERANGAN

u\*—us-uusuR PrrAYAuANA

NRR = NILAI RATA—RATA

IKM = INDEKS KEPUN MASYARAKAT

\*) = JUMLAH NRR TERTTMBANG

\*) = JUMLAH NRR TERTTMBANGX25

NRR PERUNSUR=JUMLAH NRR TERTTMBANG/JUMLAH KUISONER TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PERUNSUR X 0.111 PERUNSUR

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYANAN

A (WNGAT BAIK) . 88.31—IN

B (BAIK) . 76.61—88.30

C (MRANG BAIK) 65. 76.6

D (TTDAK BAIK) 25. .6

**PENGOWWN DATA SKM**  
**PER RgSgONOEEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**  
**PerTode #anuazi-#uIT**

UNIT KERIA PELAYANAN PUBLIK  
 ALAMAT  
 TELP/FAX

BALAI PENGEAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/UMUM  
 Jln Raya Peninjauan Narmada  
 (oayojys\*a\*z/6z\*szo)

| RESPONDEN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1         | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 1         | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  |
| 2         | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  |
| 3         | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  |
| 4         | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  |
| 5         | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 6         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  |
|           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 10        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 11        | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  |
| 12        | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
|           | 39 | 45 | 37 | 52 | 47 | 42 | 44 | 34 | 37 |

NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR:  
 JUMLAH KUISONER YANG TERISI

3,00      3,46      2,85      a.aZ      a.za      a.aa      z.aZ      z.as

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
 NRRPERUNSUR X 0.071

0.3      0.38      0.31      0.44      0.40      0.36      0.37      0.29      0.31

NILAI INDEKS

3,29

IKM UNIT PELAYANAN

79,75

MUTU PELAYANAN

Baik

KINERJA

Baik

KELEHRANGAN

u\*—us-uusuR PrrAYAuANA

NRR = NILAI RATA—RATA

IKM = INDEKS KEPULIN MASYARAKAT

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANGX25

NRR PERUNSUR=JUMLAH NRR TERTIMBANG/JUMLAH KUISONER TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PERUNSUR X 0.111 PERUNSUR

| MO | UNSUR PELAYANAN              | MRR   |
|----|------------------------------|-------|
| U1 | PERSYARATAN                  |       |
| U2 | PfIDSEDUR                    | 3.4b  |
| U3 | WAKTU PELAYANAN              | 2 . M |
| U4 | BAYA/TARF                    |       |
| U5 | ORODU&MyAMAM                 | 3 . M |
| U6 | OMRETEAALA MA                | 3 . N |
| U7 | OR A URELA MSA               | 3 . W |
| U8 | WRANADAMPRIANA               | @M    |
| U9 | AmAM&AMAMA ADUAM&ARAMDAMMIAM | 2 .   |

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYANAN

A (WNGAT BAIK) . 88.31—IN

B (BAIK) . 76.61—88.30

C (MRANG BAIK) 65. 76.6

D (TTDAK BAIK) 25. .6

PEusolAnan aaTAsioa  
PDi IzaI•ouIxn aau PDi unIsuRPEiarAnau

UNIT KERA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGEAJIAN TEKNOLOGIPERTANIAN NTB . DATE  
Jln Raya Peninjauan Narmada  
(oayojisy\*a\*z/6z\*szo

| RESPONDEN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1         | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 2         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 3         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4         | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 5         | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 10        | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 12        | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
|           | 46 | 43 | 46 | 42 | 39 | 41 | 42 | 36 | 44 |

NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR.  
JUMLAH MI3ONER YANG TERI3

3.54 3.31 3.54 3.23 3,00 a.is a.za z.zz a.aa

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRRPERUNSUR X 0.071

0.39 0.36 0.39 0.36 0.3 0.3S 0.36 0.30 0.37

NILAI INDEKS

3,21

IKM UNIT PELAYANAN

80,17

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA

Baik

| MO | UNSUR PELAYANAN              | MRR  |
|----|------------------------------|------|
| u1 | PERSYARATAN                  | 3.S4 |
| uz | PfIDSEDUR                    | 3.31 |
| ua | WAKTU PELAYANAN              | 3.S4 |
| u  | BIAYA/TARIF                  | 3.23 |
| u5 | ORODU&MyAMAM                 |      |
| u6 | OMRETEN PLASMA               | 3QS  |
| u7 | OR A URELA MSA               | 3.N  |
| u8 | WRANADAMPR M                 | 2.W  |
| u9 | AmAM&AMAMA ADUAM&ARAMDAMMIAM | 3.   |

KETERANGAN

u\*—us-uusuR PrrAYAuANA

NRR = NILAI RATA—RATA

IKM = INDEKS KEPUIIN MASYARAKAT

\*) = JUMLAH NRR TERTTMBANG

\*) = JUMLAH NRR TERTTMBANGX25

NRR PERUNSUR=JUMLAH NRR TERTTMBANG/JUMLAH KUI3ONER TERI3

NRR TERTIMBANG= NRR PERUNSUR X 0.111 PERUNSUR

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYANAN

A (WNGAT BAIK) . 88.31—IN

B (BAIK) . 76.61—88.30

C (MRANG BAIK) 65. 76.6

D (TIDAK BAIK) 25. .6