

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BPTP NUSA TENGGARA BARAT SEMESTER I  
(Januari-Juni) TAHUN 2018  
(SKM)**



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
BALAI BESAR PENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PERTANIAN  
BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN  
NUSA TENGGARA BARAT  
2018**

## **KATA PENGANTAR**

Sesuai dengan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Peraturan menteri pertanian no. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan kementerian pertanian Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Nusa Tenggara Barat telah melaksanakan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP NTB pada Tahun 2018 periode Januari-Juni 2018.

Laporan Hasil Pengukuran SKM ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2008 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BPTP selama periode 2018, serta langkah-langkah tindak lanjut yang tepat dan perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan BPTP NTB sesuai dengan yang diharapkan.

Kepada semua pihak diharapkan saran dan masukannya untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik BPTP NTB dimasa mendatang.

Kepala Balai

Dr. Ir. M. Saleh Mokhtar, MP  
19660707 199103 1 001

## I. PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 2008 telah mengesahkan Undang-Undang No. 14 tentang keterbukaan informasi publik. Informasi public adalah Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan 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 **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**.

Survei Kepuasan Masyarakat 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.

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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **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).

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.

#### **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.

#### **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.

## **II. 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

## **III. Rencana Kerja Pelaksanaa**

Pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) di BPTP Balitbangtan NTB dilaksanakan pada bulan Januari-Juni 2018.

# **BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

## **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. 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.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
6. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **B. Teknik Pengumpulan Data**

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

## **C. 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. Penanganan pengaduan saran dan masukan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (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 ANALISIS DATA

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	28	22	6
2.	Perpustakaan	27	17	10
3.	Laboratorium Tanah	35	14	21
4.	Laboratorium Diseminasi	20	9	11
5.	Umum	29	14	15



### 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
	I	II	III	
1.	Persyaratan	4,00	A	1
2.	Prosedur	4,00	A	1
3.	Waktu Pelayanan	3,607	A	2
4.	Biaya Tarif	3,000	B	5
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,857	C	6
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000	A	1
7.	Prilaku Pelaksana	4,000	A	1
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,571	B	3
9.	Sarana dan Prasarana	3,500	B	4

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 survet terhadap 28 pengunjung UPBS penilaian secara keseluruhan terhadap 9 unsur diperoleh hasil SKM unit pelayanan 89,47 yang masuk kategori B yang artinya kinerja secara keseluruhan UPBS adalah Baik. Namun pada 9 unsur penilaian nilai terendah ada pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dimana tim UPBS masih kekurangan tenaga dalam menjadwalkan tim pakar yang piket setiap hari sehingga terjadi pelayanan beberapa komoditi ditangani oleh satu atau 2 orang.

### 3.2. Unit Pelayanan Perpustakaan

**Tabel 4. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Perpustakaan**

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	4,000	A	1
2.	Prosedur	4,000	A	2
3.	Waktu Pelayanan	3,593	B	5
4.	Biaya Tarif	4,000	A	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,853	C	9
6.	Kompetensi Pelaksana	2,963	C	8
7.	Prilaku Pelaksana	4,000	A	4
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,370	B	6
9.	Sarana dan Prasarana	3,481	B	7

Koleksi bahan perpustakaan utama pada perpustakaan BPTP-NTB erat kaitannya 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 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 Lab 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	3,050	C	6
2.	Prosedur	3,300	B	3
3.	Waktu Pelayanan	3,400	B	2
4.	Biaya Tarif	4,000	A	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,850	C	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,150	B	5
7.	Prilaku Pelaksana	2,900	C	7
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,300	B	4
9.	Sarana dan Prasarana	2,850	C	9

Pengelolaan Laboratorium Diseminasi yang tersedia di lingkungan Balai Pengkajian Teknologi Pertanian pada umumnya meliputi pengelolaan sarana dan prasarana diseminasi hasil litkaji, serta sumberdaya manusia dalam diseminasi hasil penelitian dan pengkajian sehingga sumberdaya yang ada tersebut dapat didayagunakan secara optimal. Pada umumnya kegiatan rutin yang dilakukan dilab diseminasi antara lain: Kegiatan rutin yang dilakukan Laboratorium Diseminasi BPTP adalah pelayanan desain, layout, cetak publikasi, laporan dan atribut kebutuhan kegiatan pengkajian dan diseminasi di lapangan berupa spanduk, baliho dan plang merk kegiatan.

Dari hasil survey kepuasan masyarakat dari 9 unsur penilaian, nilai terendah adalah pada unsur sarana dan prasarana. Untuk menunjang kegiatan diseminasi memang diperlukan sarana dan prasarana 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	3,517	B	7
2.	Prosedur	3,690	B	2
3.	Waktu Pelayanan	3,586	B	3
4.	Biaya Tarif	4,000	A	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,586	B	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,586	B	5
7.	Prilaku Pelaksana	3,525	B	6
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,000	C	8
9.	Sarana dan Prasarana	3,000	C	9

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 survey pada bagian umum pada BPTP NTB diperoleh nilai terendah dari 9 unsur penilaian antara lain: sarana dan prasarana, 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	3,171	B	9
2.	Prosedur	3,257	B	7
3.	Waktu Pelayanan	3,257	B	6
4.	Biaya Tarif	3,229	B	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,314	B	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,400	B	1
7.	Prilaku Pelaksana	3,343	B	2
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,229	B	5
9.	Sarana dan Prasarana	3,314	B	3

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 survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai terendah dari 9 unsur adalah pada unsur persyaratan. Dikarenakan tidak ada informasi tertulis yang menginfokan tentang syarat yang harus disiapkan untuk menguji tanah di BPTP

#### 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 89,47 dengan kategori Baik
2. SKM pada pelayan Unit Perpustakaan pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 88,71 dengan kategori Baik
3. SKM pada pelayan Unit Laboratorium Diseminasi berada pada Nilai 79,20 dengan kategori Baik
4. SKM pada pelayan Unit Umum pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 86,67 dengan kategori Baik
5. SKM pada pelayan Unit laboratorium tanah pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 78,81 dengan kategori Baik

#### **Rekomendasi**

Kepada semua Unit pelayanana yang ada di BPTP NTB dan seluruh pegawai di BPTP Balitbangtan NTB 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

### a. Hasil tabulasi dan pengolahan data;

#### PENGOLAHAN DATA IKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/LAB. TANAH  
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	3	4	4	3	4
2	3	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	3	4	3	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	4	4	4	4	3	4	4	4	3
9	4	3	4	3	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	3	3
13	3	4	4	3	3	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3
16	3	4	3	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	3	4	4	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3
21	4	3	3	3	4	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	4	4	4	3
23	4	4	4	3	4	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	4	3	3	4
29	4	3	3	4	4	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	4	4	4	3	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	3	3	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	111	114	114	113	116	119	117	113	116

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

3,17    3,26    3,26    3,23    3,31    3,40    3,34    3,23    3,31

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRRPERUNSUR X 0.071

0,35    0,36    0,36    0,36    0,36    0,37    0,37    0,36    0,36

NILAI INDEKS

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	PERSYARATAN	3,171
U2	PROSEDUR	3,257
U3	WAKTU PELAYANAN	3,257
U4	BIAYA/ TARIF	3,229
U5	PRODUK LAYANAN	3,314
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,400
U7	PRILAKU PELAKSANA	3,343
U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN	3,229
U9	SARANA DAN PRASARANA	3,314

IKM UNIT PELAYANAN

81,16

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA

Baik

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

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

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/UMUM  
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	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3
6	4	4	3	4	3	3	4	3	3
7	4	4	4	4	3	3	4	3	3
8	4	3	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	4	4	4	4	3	4	4	3	3
11	4	4	3	4	4	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	3	4	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3
16	3	3	4	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	3	4	3	4	4	4	4	3	3
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	4	3	3	3
24	3	4	4	4	4	4	3	3	3
25	3	3	4	4	4	3	3	3	3
26	3	4	4	4	4	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	3	4	4	4	3	4	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	102	107	104	116	104	104	103	87	87

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

3,52	3,69	3,59	4,00	3,59	3,59	3,55	3,00	3,00
------	------	------	------	------	------	------	------	------

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRRPERUNSUR X 0.071

0,39	0,41	0,39	0,44	0,39	0,39	0,39	0,33	0,33
------	------	------	------	------	------	------	------	------

NILAI INDEKS	3,47	NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
IKM UNIT PELAYANAN	86,67	U1	PERSYARATAN	3,517
MUTU PELAYANAN	B	U2	PROSEDUR	3,690
KINERJA	Baik	U3	WAKTU PELAYANAN	3,586
		U4	BIAYA/ TARIF	4,000
		U5	PRODUK LAYANAN	3,586
		U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,586
		U7	PRILAKU PELAKSANA	3,552
		U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN	3,000
		U9	SARANA DAN PRASARANA	3,000

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



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

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/PERPUSTAKAAN  
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	4	4	3	4	3	2	4	3	4
2	4	4	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
6	4	4	3	4	2	3	4	3	3
7	4	4	4	4	3	2	4	3	3
8	4	4	4	4	3	3	4	4	3
9	4	4	4	4	3	3	4	3	3
10	4	4	3	4	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	3	3	4	3	4
12	4	4	4	4	3	3	4	3	3
13	4	4	4	4	3	3	4	3	3
14	4	4	3	4	3	3	4	3	3
15	4	4	4	4	3	3	4	3	3
16	4	4	4	4	2	3	4	3	3
17	4	4	4	4	3	3	4	4	3
18	4	4	3	4	3	3	4	3	3
19	4	4	3	4	3	3	4	4	3
20	4	4	4	4	3	3	4	3	4
21	4	4	3	4	3	3	4	3	4
22	4	4	3	4	2	3	4	4	4
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4
24	4	4	4	4	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	3	3	4	4	3
26	4	4	4	4	2	3	4	3	4
27	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	108	108	97	108	77	80	108	91	94

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

4,00    4,00    3,59    4,00    2,85    2,96    4,00    3,37    3,48

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRRPERUNSUR X 0.071

0,44    0,44    0,40    0,44    0,31    0,33    0,44    0,37    0,38

NILAI INDEKS

3,55

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	PERSYARATAN	4,000
U2	PROSEDUR	4,000
U3	WAKTU PELAYANAN	3,593
U4	BIAYA/ TARIF	4,000
U5	PRODUK LAYANAN	2,852
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	2,963
U7	PRILAKU PELAKSANSAN	4,000
U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN	3,370
U9	SARANA DAN PRASARANA	3,481

IKM UNIT PELAYANAN

88,71

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA

Baik

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

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

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/UPBS  
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	4	4	3	3	3	4	4	3	4
2	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	4	4	3	3	3	4	4	3	4
6	4	4	3	3	2	4	4	4	3
7	4	4	4	3	3	4	4	3	3
8	4	4	4	3	3	4	4	4	3
9	4	4	4	3	3	4	4	4	3
10	4	4	3	3	3	4	4	3	3
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	4	4	4	3	3	4	4	3	3
13	4	4	4	3	3	4	4	4	3
14	4	4	3	3	3	4	4	3	3
15	4	4	4	3	3	4	4	3	3
16	4	4	4	3	2	4	4	3	3
17	4	4	4	3	3	4	4	4	3
18	4	4	3	3	3	4	4	4	3
19	4	4	3	3	3	4	4	4	3
20	4	4	4	3	3	4	4	3	4
21	4	4	3	3	3	4	4	3	4
22	4	4	3	3	2	4	4	4	4
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	4	4	4	3
26	4	4	4	3	2	4	4	3	4
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4
28	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	112	112	101	84	80	112	112	100	98

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

	4,00	4,00	3,61	3,00	2,86	4,00	4,00	3,57	3,50
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRRPERUNSUR X 0.011

	0,44	0,44	0,40	0,33	0,31	0,44	0,44	0,39	0,39
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------

NILAI INDEKS

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	PERSYARATAN	4,000
U2	PROSEDUR	4,000
U3	WAKTU PELAYANAN	3,607
U4	BIAYA/ TARIF	3,000
U5	PRODUK LAYANAN	2,857
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,000
U7	PRILAKU PELAKSANA	4,000
U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN	3,571
U9	SARANA DAN PRASARANA	3,500

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYANAN

KINERJA

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

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

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGKAJIAN 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	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	2	3	3	3	3
5	2	3	4	4	3	3	2	4	2
6	4	4	4	4	3	4	2	4	3
7	2	3	4	4	3	4	3	4	3
8	2	4	4	4	3	3	3	4	2
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	3	3	2	3	3
13	4	3	3	4	3	4	4	4	2
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	2	4	4	4	2	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	2	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	61	66	68	80	57	63	58	66	57

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

3,05	3,30	3,40	4,00	2,85	3,15	2,90	3,30	2,85
------	------	------	------	------	------	------	------	------

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRRPERUNSUR X 0.071

0,34	0,36	0,37	0,44	0,31	0,35	0,32	0,36	0,31
------	------	------	------	------	------	------	------	------

NILAI INDEKS

3,17

IKM UNIT PELAYANAN

79,20

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA

Baik

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	PERSYARATAN	3,050
U2	PROSEDUR	3,300
U3	WAKTU PELAYANAN	3,400
U4	BIAYA/ TARIF	4,000
U5	PRODUK LAYANAN	2,850
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,150
U7	PRILAKU PELAKSANSANSA	2,900
U8	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN	3,300
U9	SARANA DAN PRASARANA	2,850

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