

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BPTP NUSA TENGGARA BARAT SEMESTER II**  
**(Juli-November) TAHUN 2017**  
**(IKM)**



**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**  
**BALAI BESAR PENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PERTANIAN**  
**BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN**  
**NUSA TENGGARA BARAT**  
**2017**

## 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP NTB pada Tahun 2017 periode Juli- November 2017.

Laporan Hasil Pengukuran IKM ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2008 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BPTP selama periode 2016/2017, 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

Saleh Mokhtar, MP

19000707 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.

Selain itu, Pemerinah Republik Indonesia juga telah megeluarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 78/Permentan/OT.140/8/2013 pada tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian. **Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sementara itu, **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian sebagai salah salah satu unit pelayanan publik lingkup kementerian petanian 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 Nngara.

## **I.2. Tujuan**

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengevaluasi penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2008 di BPTP – NTB dalam penyediaan dan pelayanan publik di lingkungan BPTP selama periode 2017 sememster II.

## **I.3. Manfaat**

Manfaat Pengukuran IKM bagi BPTP – NTB adalah sebagai acuan dalam menentukan langkah-langkah perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik BPTP - NTB.

## **II. VISI, MISI, MOTTO DAN JANJI LAYANAN**

### **Visi BPTP – NTB**

Menjadi lembaga pengkajian pertanian terdepan di Nusa Tenggara Barat untuk mewujudkan pertanian industrial berkelanjutan berbasis sumberdaya lokal dan berdaya saing.

### **Misi BPTP – NTB**

- 1) Merancang, menghasilkan, dan mengembangkan inovasi pertanian spesifik lokasi, serta rekomendasi opsi-opsi kebijakan pembangunan pertanian di Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai dinamika kebutuhan masyarakat pertanian
- 2) Meningkatkan efisiensi, efektivitas dan percepatan diseminasi inovasi pertanian kepada para pengguna serta meningkatkan penjangkaran umpan balik inovasi pertanian

- 3) Mengembangkan jaringan kerjasama lokal, nasional dan internasional dalam rangka penguasaan IPTEK, pengembangan pusat data agribisnis pertanian di daerah dan peningkatan peran BPTP NTB dalam pengembangan usaha dan sistem agribisnis, ketahanan pangan serta kesejahteraan petani
- 4) Mengembangkan kapasitas dan akuntabilitas BPTP NTB untuk menghasilkan inovasi pertanian bermutu, memberikan pelayanan-pelayanan prima kepada pengguna.

**Motto BPTP – NTB**

Inovasi untuk kemandirian petani.

**Janji Layanan BPTP – NTB**

Pelayanan yang prima dan professional.

**III. METODOLOGI**

**Metode**

Metode yang digunakan adalah survey terhadap pelanggan/masyarakat dari beberapa unit layanan yang ada di BPTP – NTB yaitu: Laboratorium Tanah, Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS), Perpustakaan, Laboratorium Tanah dan Pelayanan Umum. Survey dilakukan baik pada pelanggan yang datang ke BPTP maupun saat BPTP melaksanakan kegiatan di luar kantor pada periode Juli-November 2017.

**Responden**

Responden dipilih secara acak dengan jumlah responden untuk masing-masing unit layanan sebagai berikut:

Unit Layanan	Jumlah Responden (orang)
Layanan Umum	19
Perpustakaan	16
Laboratorium Diseminasi	11
UPBS	24
Laboratorium Tanah	14

**Instrumen/Alat**

Alat bantu survey adalah kuisioner yang bersifat close ended dimana pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Terdapat 14 (empat belas) unsur yang *relevan, valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan pelaksana pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian pelaksana yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan pelaksana pelayanan**, yaitu kesungguhan pelaksana dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab pelaksana pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelaksana dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan pelaksana pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan pelaksana**, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak mudah diberi nilai persepsi 1, kurang mudah diberi nilai persepsi 2, mudah diberi nilai persepsi 3, sangat mudah diberi nilai persepsi 4.

**Contoh:**

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

**Analisis Data**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

**IKM UKPP x 25.**

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	
			D	Tidak Baik
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Analisis hasil pengukuran dilakukan dengan mentabulasi data dan menghitung IKM berdasarkan rumus:

#### IV. HASIL ANALISIS DATA

##### IV.1. Unit Pelayanan UPBS

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
		I	II
1.	Prosedur pelayanan	3,33	0,24
2.	Persyaratan pelayanan	3,38	0,24
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,46	0,25
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,33	0,24
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,50	0,25
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,46	0,25
7.	Kecepatan pelayanan	3,29	0,23
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,46	0,25
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,54	0,25
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,46	0,25
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,46	0,25
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,17	0,22
13.	Kenyamanan lingkungan	3,46	0,25
14.	Keamanan pelayanan	3,54	0,25
	<b>Total (Nilai Indeks)</b>	<b>47,83</b>	<b>3,40</b>



$$\begin{aligned}
 \text{IKM Unite Pelayanan} &= \text{Nilai indeks} \times 25 \\
 &= 3,40 \times 25 \\
 &= 84,90
 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan : A

Kinerja Unit Pelayanan: Sangat **Baik**

#### IV.2. Unit Pelayanan Perpustakaan

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
	I	II	III
1.	Prosedur pelayanan	3,44	0,24
2.	Persyaratan pelayanan	3,38	0,24
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,50	0,25
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,19	0,23
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,25	0,23
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,38	0,24
7.	Kecepatan pelayanan	3,19	0,23
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,38	0,24
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,38	0,24
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,19	0,23
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,88	0,20
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,19	0,23
13.	Kenyamanan lingkungan	3,44	0,24
14.	Keamanan pelayanan	3,38	0,24
	<b>Total (Nilai Indeks)</b>	46,13	<b>3,27</b>

$$\begin{aligned}
 \text{IKM Unite Pelayanan} &= \text{Nilai indeks} \times 25 \\
 &= 3,27 \times 25 \\
 &= 81,88
 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan : A

Kinerja Unit Pelayanan: Sangat **Baik**

### IV.3. Unit Pelayanan Lab Diseminasi

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
	I	II	III
1.	Prosedur pelayanan	3,55	0,252
2.	Persyaratan pelayanan	3,45	0,245
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,36	0,239
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,27	0,232
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,36	0,239
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,36	0,239
7.	Kecepatan pelayanan	3,27	0,232
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,27	0,232
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,18	0,226
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,91	0,207
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,09	0,219
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,36	0,239
13.	Kenyamanan lingkungan	3,18	0,226
14.	Keamanan pelayanan	3,18	0,226
	<b>Total (Nilai Indeks)</b>	<b>45,82</b>	<b>3,25</b>

$$\begin{aligned} \text{IKM Unite Pelayanan} &= \text{Nilai indeks} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,33 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan : A

Kinerja Unit Pelayanan: Sangat **Baik**

#### IV.4. Unit Pelayanan Umum

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
	I	II	III
1.	Prosedur pelayanan	3,47	0,25
2.	Persyaratan pelayanan	3,42	0,24
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,32	0,24
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,26	0,23
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,11	0,22
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,21	0,23
7.	Kecepatan pelayanan	3,16	0,22
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,05	0,22
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,11	0,22
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,05	0,22
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,05	0,22
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,05	0,22
13.	Kenyamanan lingkungan	3,16	0,22
14.	Keamanan pelayanan	3,11	0,22
	<b>Total (Nilai Indeks)</b>	<b>44,53</b>	<b>3,16</b>

$$\begin{aligned}\text{IKM Unite Pelayanan} &= \text{Nilai indeks} \times 25 \\ &= 3,16 \times 25 \\ &= 79,03\end{aligned}$$

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per Unsur = II x 0,071
	I	II	III
1.	Prosedur pelayanan	3,21	0,23
2.	Persyaratan pelayanan	3,21	0,23
3.	Kejelasan pelaksana pelayanan	3,14	0,22
4.	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	3,29	0,23
5.	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3,14	0,22
6.	Kemampuan pelaksana pelayanan	3,21	0,23
7.	Kecepatan pelayanan	3,07	0,22
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,21	0,23
9.	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,14	0,22
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,00	0,21
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,21	0,23
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,14	0,22
13.	Kenyamanan lingkungan	3,29	0,23
14.	Keamanan pelayanan	3,14	0,22
	<b>Total (Nilai Indeks)</b>	<b>44,43</b>	<b>3,15</b>

$$\begin{aligned} \text{IKM Unite Pelayanan} &= \text{Nilai indeks} \times 25 \\ &= 3,15 \times 25 \\ &= 78,86 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

Dari data masing-masing unit di peroleh mutu pelayanan rata-rata baik sampai sangat baik. Dari masing-masing unit penilaian unsure-unsur tiap unit dinilai rata-rata 3-4, yang artinya apabila pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan. dan apabila pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif. Khususnya pada unsure 10 dan 11 mengenai pembiayaan. Jika ada unit memperoleh penilaian di bawah 3 itu berarti unit yang bersangkutan tidak terkait dengan pembiayaan sehingga terkadang responden kurang mengerti masalah tersebut. Seperti pada unit perpustakaan, unit tidak memungut biaya, namun karena ada pertanyaan menyangkut biaya biasanya responden tidak mengisi bahkan mengisi sekedarnya karena tidak semua unit menarik masalah pembiayaan atau biaya namun kuisisioner IKM sama pada semua unit.

## **V. PENUTUP/REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil analisa IKM yang sudah dilaksanakan selama 6 bulan terakhir terhitung dari bulan Juli sampai dengan bulan November 2017, secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BPTP – NTB sudah **Baik**.

## **VI. LAMPIRAN**

- a. Data Responden;**
- b. Hasil tabulasi dan pengolahan data**

**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

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>4</b>	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>5</b>	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>6</b>	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>7</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>9</b>	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
<b>10</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>11</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>12</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
<b>13</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>14</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>15</b>	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>16</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>17</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
<b>18</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>19</b>	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3

JUMLAH NILAI PERUNSUR	66	65	63	62	59	61	60	58	59	58	58	58	60	59	
NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	3,47	3,42	3,32	3,26	3,11	3,21	3,16	3,05	3,11	3,05	3,05	3,05	3,16	3,11	44,53
NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRRPERUNSUR X 0.071	0,25	0,24	0,24	0,23	0,22	0,23	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	3,16

JUMLAH INDEKS 3,161  
IKM UNIT PELAYANAN=NI\*25 79,03421  
MUTU PELAYANAN B  
KINERJA Baik

6 November 2017  
Kepala Balai

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

**PENGOLAHAN DATA IKM  
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

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4

JUMLAH NILAI PERUNSUR	55	54	56	51	52	54	51	54	54	51	46	51	55	54	
NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR:															
JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	3,44	3,38	3,50	3,19	3,25	3,38	3,19	3,38	3,38	3,19	2,88	3,19	3,44	3,38	46,13
NRR TERTIMBANG PERUNSUR=															
NRRPERUNSUR X 0.071	0,24	0,24	0,25	0,23	0,23	0,24	0,23	0,24	0,24	0,23	0,20	0,23	0,24	0,24	3,27
NILAI INDEKS	3,27														
IKM UNIT PELAYANAN=NI*25	81,87188														
MUTU PELAYANAN	A														
KINERJA	Sangat baik														

6 November 2017  
Kepala Balai

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

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

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

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

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

JUMLAH NILAI PERUNSUR	39	38	37	36	37	37	36	36	35	32	34	37	35	35	
NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	3,55	3,45	3,36	3,27	3,36	3,36	3,27	3,27	3,18	2,91	3,09	3,36	3,18	3,18	45,82
NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRRPERUNSUR X 0.071	0,252	0,245	0,239	0,232	0,239	0,239	0,232	0,232	0,226	0,207	0,219	0,239	0,226	0,226	3,25
NILAI INDEKS	3,253														
IKM UNIT PELAYANAN=NI*25	81,327														
MUTU PELAYANAN	A														
KINERJA	Sangat Baik														

6 November 2017  
Kepala Balai

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





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

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTB/UPBS  
Jln Raya Peninjauan Narmada  
(0370)671312/671620

NOMOR URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
24	3	2	2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3

JUMLAH NILAI PERUNSUR	80	81	83	80	84	83	79	83	85	83	83	76	83	85	
NRR PER UNSUR= JLH NILAI PERUNSUR: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	3,33	3,38	3,46	3,33	3,50	3,46	3,29	3,46	3,54	3,46	3,46	3,17	3,46	3,54	47,83
NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRRPERUNSUR X 0.071	0,24	0,24	0,25	0,24	0,25	0,25	0,23	0,25	0,25	0,25	0,25	0,22	0,25	0,25	3,40
NILAI INDEKS IKM UNIT PELAYANAN= NI*25 MUTU PELAYANAN	3,40 84,90 A														
KINERJA	Sangat Baik														

6 November 2017  
Kepala Balai

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