

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BPTP NUSA TENGGARA TIMUR  
SEMESTER I (Januari-Juni)  
Tahun 2021**



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
BALAI BESAR PENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PERTANIAN  
BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN  
NUSA TENGGARA TIMUR  
2021**

## 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 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Balitbangtan Nusa Tenggara Timur telah melaksanakan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPTP NTT pada Tahun 2020 periode Januari-Juni 2021.

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 2021, serta langkah-langkah tindak lanjut yang tepat dan perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan BPTP Balitbangtan NTT sesuai dengan yang diharapkan.

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



Kepala Balai

Dr. Procula Rudlof Matitaputty, S.Pt., M.Si.

NIP. 19670414 199803 1 001

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan dan Sasaran .....	5
1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	6
II METODOLOGI PENELITIAN .....	6
1. Metode Survey .....	6
2. Teknik Pengumpulan Data .....	7
3. Variabel Pengukuran IKM .....	7
4. Teknik Analisis Data .....	8
III HASIL ANALISIS DATA .....	9
1. Jumlah sample permasing-masing Unit pada pelayanan di BPTP Balitbangtan NTT .....	9
2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada 7 Unit Pelayanan Informasi, di BPTP NTT .....	10
2.1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian .....	10
2.2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Produksi dan Diseminasi Benih Sumber (UPBS) .....	11
2.3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Perpustakaan .....	13
2.4. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Laboratorium Pengujian Tanah .....	14
2.5. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Visitor Plot .....	15
2.6. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Magang/Pelatihan/PKL Siswa dan Mahasiswa .....	17
2.7. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerjasama Pengkajian .....	18
IV PENUTUP/REKOMENDASI .....	19

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Nilai Persepsi, Interval, Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP .....	8
2. Jumlah sampel permasing-masing Unit pada Pelayanan di BPTP Balitbangtan NTT ...	9
3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Informasi .....	10
4. Hasil SKM Unit Pelayanan Produksi dan Diseminasi Benih Sumber (UPBS) .....	11
5. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Perpustakaan .....	13
6. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Laboratorium Tanah .....	14
7. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Visitor Plot .....	15
8. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Magang/Pelatihan/PKL Siswa dan Mahasiswa .....	17
9. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kerjasama Pengkajian .....	18
10. Rakapan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari 7 Unit Pelayanan tahun 2021.....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pengolahan Data IKM BPTP NTT Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Pertanian .....	22
2. Pengolahan Data IKM BPTP NTT Pelayanan UPBS .....	23
3. Pengolahan Data IKM BPTP NTT Pelayanan Perpustakaan .....	24
4. Pengolahan Data IKM BPTP NTT Pelayanan Laboratorium Pengujian Tanah .....	25
5. Pengolahan Data IKM BPTP NTT Pelayanan Visitor Plot .....	26
6. Pengolahan Data IKM BPTP NTT Pelayanan Magang/PKL Mahasiswa dan Siswa .....	27
7. Pengolahan Data IKM BPTP NTT Pelayanan Kerjasama .....	28

## I. PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

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

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

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survey 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.

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 diatur 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 Survey 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 dan prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana 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 survey 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 survey sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil surveyi kepada masyarakat.

#### **Tahapan Pelaksanaan Survey 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 Survey 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 Balitbangtan NTT selalu berinteraksi dan bekerjasama dengan institusi/ instansi lain. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat dan stakeholder lainnya terhadap layanan BPTP Balitbangtan NTT selaku lembaga publik Negara.

## **1.2. Tujuan dan Sasaran**

### **Tujuan**

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

### **Sasaran**

Adapun sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

## **1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di BPTP Balitbangtan NTT dilaksanakan pada bulan Januari-Juni 2021

## **BAB II. METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. Metode Survey**

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 NTT, antara lain: Petani, Mahasiswa, Masyarakat Umum, Dinas Terkait, Siswa. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Tahapan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) di BPTP Balitbangtan NTT, antara lain:

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

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

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

## **3. Variabel Pengukuran IKM**

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

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. 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 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 adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana 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

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di BPTP Balitbangtan NTT ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan unsur 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 NTT 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

### **BAB III**

#### **HASIL ANALISIS DATA**

Unit kerja BPTP Balitbangtan NTT terbagi menjadi 7 Unit pelayanan yaitu: 1)  
Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian, 2)  
Pelayanan Produksi dan Diseminasi Benih Sumber UPBS, 3) Pelayanan Laboratorium Tanah, 4)  
Pelayanan Perpustakaan, 5) Pelayanan Visitor Plot, 6) Pelayanan Magang/Pelatihan /PKL Siswa atau  
Mahasiawa, 7) Pelayanan Kerjasama. Masing-masing unit terdiri dari jumlah sampel yang berbeda-  
beda dari hasil survei:

#### **1. Jumlah sampel permasing-masing unit pada pelayanan informasi di BPTP Balitbangtan NTT**

Tabel 2. Jumlah sampel permasing-masing unit pada pelayanan informasi

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Sample	Jenis kelamin	
			L	P
1.	Pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi inovasi teknologi pertanian	23	19	4
2.	Pelayanan Unit Produksi dan Diseminasi Benih Sumber (UPBS)	24	19	5
3.	Pelayanan Laboratorium Tanah	9	4	5
4.	Pelayanan Perpustakaan	11	1	10
5.	Pelayanan Visitor Plot,	20	15	5
6	Pelayanan Magang/Pelatihan /PKL Siswa atau Mahasiswa	24	16	8
7	Pelayanan Kerjasama Pengkajian	12	7	5
Jumlah		123	81	42

## 2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada 7 Unit Pelayanan Informasi di BPTP NTT:

Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per		
		Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,04	B	6
2	Prosedur	3,04	B	6
3	Waktu Pelayanan	3,39	B	4
4	Biaya Tarif	3,39	B	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	B	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	B	3

7	Prilaku Pelaksana	3,48	B	2
8	Sarana dan Prasarana	3,43	B	3
9	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,78	A	1
Nilai Indeks				3,37
IKM Unit Pelayanan				84,22
Mutu Pelayanan				B
Kinerja				Baik

Peran utama adalah melakukan Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian dilingkungan 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 Pelayanan Informasi, konsultasi dan rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian yaitu kegiatan rutin pelayanan terhadap permintaan informasi dan teknologi yang dilakukan, kegiatan lain juga dilaksanakan adalah pelayanan mendistribusikan media cetak seperti brosur, liptan, folder, poster dan petunjuk teknis, laporan dan atribut kebutuhan kegiatan pengkajian dan diseminasi di lapangan berupa spanduk, baliho dan plang merek kegiatan dan mendiseminasikan atau menyebarkan ke para pengguna.

Dari hasil survey terhadap 23 orang sample yang diambil dari Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian penilaian secara keseluruhan terhadap 9 unsur diperoleh hasil SKM unit pelayanan tertinggi pada unsur 9 Penanganan pengaduan saran dan masukan 3.78, karena setiap melaksanakan pelayanan kita selalu memperhatikan kebutuhan usul dan saran yang diinginkan pengunjung dan melayani sampai tuntas dan terendah adalah pada unsur 1,2 Persyaratan dan prosedur, 3,04. Untuk bisa dilayani dalam kunjungan dan permintaan baik informasi dan teknologi kita minta untuk melaksanakan dan memenuhi persyaratan yaitu harus membawa surat resmi dan mengikuti prosedur dan aturan yang ada.

Tabel 4. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Produksi dan Diseminasi Benih Sumber UPBS.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,21	B	5
2.	Prosedur	3,46	B	3
3.	Waktu Pelayanan	3,67	A	1
4.	Biaya Tarif	3,38	B	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	A	1

6.	Kompetensi Pelaksana	3,58	A	2
7.	Prilaku Pelaksana	3,58	A	2
8.	Sarana dan Prasarana	3,58	A	2
9.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,58	A	2
Nilai Indeks				3,147
IKM Unit Pelayanan				86,63
Mutu Pelayanan				A
Kinerja				Sangat 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 NTT 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 survey terhadap 24 orang sample yang diambil dari pelayanan UPBS penilaian secara keseluruhan terhadap 9 unsur diperoleh hasil SKM unit pelayanan Tertinggi unsur ke 5 produk layanan dengan NRR 3,67 dan Unsur ke 3 waktu pelayanan NRR 3,67 dalam pelayanan UPBS produk yang tersedia cukup memadai bagi pengguna sehingga membuat pengguna sangat memuaskan dan diikuti waktu pelayanan juga sangat cukup dan dalam pelayanan pengguna sesuai permintaan dan tepat waktu. Sedangkan nilai Unsur tersendah adalah unsure ke 1 persyaratan. Dalam pelayanan UPBS persyaratan dan prosedur harus dilaksanakan sesuai aturan yang ada, juga biaya /tarif sesuai aturan yang sudah ditentukan oleh PP no 35 tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan bukan pajak yang berlaku pada kementan.

Nilai Indeks UPBS mencapai 3,47 Artinya kinerja secara keseluruhan UPBS adalah sangat baik. Pengunjung UPBS merasa sangat puas karena pengunjung akan dijelaskan secara detail tentang produk UPBS dan dilayani dengan baik, tepat waktu oleh petugas. Petugas UPBS adalah peneliti dan penyuluh dan tenaga teknis yang sudah di siapkan untuk melayani masyarakat. Dan kedepannya akan berusaha harus lebih baik lagi dengan meningkatkan pelayanan lebih baik



sehingga usul, saran dan masukan dari pengunjung tetap harus diperhatikan sehingga semester berikut nilai yang sudah sangat baik bisa dipertahankan.

Tabel 5. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Perpustakaan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,45	B	6
2.	Prosedur	3,36	B	7
3.	Waktu Pelayanan	3,55	A	5
4.	Biaya Tarif	4,00	A	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,73	A	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,64	A	4
7.	Prilaku Pelaksana	3,45	B	6
8.	Sarana dan Prasarana	3,91	B	2
9.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,27	B	8
Nilai Indeks				3,59
IKM Unit Pelayanan				89,81
Mutu Pelayanan				A
Kinerja				Sangat Baik

Koleksi bahan perpustakaan utama pada perpustakaan BPTP Balitbangtan NTT erat kaitannya dengan bidang tugas dan fungsi induknya yaitu bidang pertanian dalam arti luas. Jenis koleksinya Online antara lain Database buku, Database Majalah, Database leaflet /liptan, Teknologi tepat guna, jurnal pertanian sedangkan koleksi Offline berupa 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.

Dari hasil survey terhadap pengunjung perpustakaan BPTP Balitbangtan NTT yang diambil sample sebanyak 11 orang terdapat nilai yang tertinggi dari 9 unsur pelayanan adalah di unsur ke 4 dengan nilai NRR 4,00 adalah biaya/tarif pelayanan. Ini tertinggi mungkin disebabkan tidak dipungut biaya bagi pengunjung dan juga produk layanan dan kompetensi pelaksana adalah tinggi, karena produk yang ada cukup memadai bagi kebutuhan pengunjung perpustakaan dan dengan pelayanan yang baik dan cepat sehingga dalam pelayanan perpustakaan mereka merasa sangat memuaskan. dan terendah 3,27 adalah pada unsur ke 9 yaitu penanganan pengaduan saran dan masukan, unsur penanganan pengaduan saran dan masukan belum terlalu diperhatikan dan di perpustakaan belum tersedia form dan kotak saran dan masukan diruang perpustakaan.

Secara keseluruhan nilai pelayanan sudah sangat bagus untuk itu perpustakaan harus lebih memperhatikan lagi usul dan saran pengguna layanan serta lebih giat lagi mengupdate koleksi dan menyiapkan lebih banyak lagi literature yang disediakan sesuai kebutuhan pengguna. Dan mempertahankan koleksi yang sudah ada seperti koleksi Online agar lebih mudah lagi diakses oleh pengguna dan diharapkan kedepannya perpustakaan lebih baik lagi.

Tabel 6. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Laboratorium Pengujian Tanah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,11	B	7
2.	Prosedur	3,33	B	5
3.	Waktu Pelayanan	2,89	C	8
4.	Biaya Tarif	3,22	B	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	B	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,67	A	2
7.	Prilaku Pelaksana	3,78	A	1
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,56	A	3
9.	Sarana dan Prasarana	3,44	B	4
Nilai Indeks				3,38
IKM Unit Pelayanan				84,48
Mutu Pelayanan				B
Kinerja				Baik

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

Dalam rencana ke depan akan ditambahkan 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. Pelayanan Laboratorium sesuai prosedur yang ada di BPTP NTT

Dari hasil survey pada Laboratorium pengujian Tanah pada BPTP Balitbangtan NTT dari jumlah sample yang diambil 9 orang diperoleh nilai tertinggi pelayanan pada unsur 7 Prilaku pelaksana NRR 3,78 dan unsure 6 kompetensi pelaksana. NRR 3,67 hampir semua unsur yaitu unsur 1, 2, 4, 8, 9 ( Persyaratan, prosedur, produk layanan, biaya tarif dan Sarana dan Prasarana) dalam hal ini bahwa dilihat semua unsur sangat baik, hasil uji laboratorium diterima sesuai target yang ditentukan dan sarana dan prasarana sudah menunjang, sehingga dalam pelayanan kepada masyarakat sudah memuaskan dan sangat baik, sedangkan urutan terendah pada unsur pelayanan ke 3 yaitu waktu pelayanan NRR 2,89 dalam hal ini waktu pelayanan mungkin dianggap kurang memuaskan karena harus ikut atri sesuai urutan tanggal sample diterima. Sebelum menyerahkan sample harus menyelesaikan administrasi sesuai aturan yang berlaku.

Dari hasil survey kepuasan masyarakat pada unit Laboratorium tanah adalah rata rata dari semua unsur sudah baik, namun kedepan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi.

Tabel 7. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Visitor Plot.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,45	A	5
2.	Prosedur	3,70	A	2
3.	Waktu Pelayanan	3,65	A	3
4.	Biaya Tarif	3,55	A	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,70	A	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,65	A	3
7.	Prilaku Pelaksana	3,70	A	2
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,60	A	4
9.	Sarana dan Prasarana	3,75	A	1
Nilai Indeks				3,64
IKM Unit Pelayanan				90,88
Mutu Pelayanan				A
Kinerja				Sangat Baik

Pada umumnya tugas dari bagian Visitor Plot yakni memanfaatkan lahan untuk tanaman pangan baik padi maupun jagung. Padi yang ditanam adalah beberapa kelas benih yakni kelas benih FS dan kelas benih BD, yaitu Padi Inpari 24. jumlah 3.500 kg, Inpari IR Nutrizinc jumlah 12.000 kg, Padi Inpari 42 jumlah 5.000 kg, Inpari 43 jumlah 2.000 kg, Ciherang jumlah 2.500 kg, Situbagendit jumlah 2500 kg dengan kelas benih BP, dan Padi Ciherang kelas Benih BR jumlah 2.000 kg. Dari beberapa varietas diatas ada yang sudah dipanen pada awal juni 2021. Alat – alat yang digunakan pada saat panen yaitu Combine Harvester (di sewa) dan Perontok digunakan untuk perontokan padi. Sedangkan jagung yang akan dan ada ditanam bulan Juli 2021 ada 2 varietas kacang hijau yakni Kacang Vima I dan Vima 3 ditanam akhir Juni 2021.

Dari hasil survey pada Pelayanan Visitor Plot pada BPTP Balitbangtan NTT diperoleh nilai tertinggi unsur pelayanan ke 9 dengan nilai NRR 3.75, adalah penanganan pengaduan saran dan masukan, kemudian Unsur 2 prosedur, unsur 5 produk pelayanan, Unsur 7 prilaku pelaksana dengan NRR 3.70, dalam hal ini pengaduan usul saran dan masukan, sudah di tangani secara baik, serta pelaksanaan prosedur sudah sesuai dan didukung produk yang tersedia cukup dan sesuai permintaan, serta sikap prilaku pelaksana dalam melayani masyarakat sudah sangat baik. Sedangkan unsur pelayanan terendah unsur 1 dengan NRR 3.45 adalah persyaratan, dalam hal ini surat resmi permohonan harus ada sebagai persyaratan untuk mendapatkan pelayanan serta dan identitas pengunjung yang jelas.

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pada unit Visitor Plot adalah rata rata dari semua unsur sudah sangat baik, namun kedepan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi.

Tabel 8. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Magang/Pelatihan /PKL Siswa atau Mahasiswa

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,58	B	4
2.	Prosedur	3,54	A	5
3.	Waktu Pelayanan	3,58	A	2
4.	Biaya Tarif	3,71	A	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	A	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,83	A	1
7.	Prilaku Pelaksana	3,63	A	3
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,63	A	3

9.	Sarana dan Prasarana	3,54	A	4
	Nilai Indeks			3,62
	IKM Unit Pelayanan			90,42
	Mutu Pelayanan		A	
	Kinerja			Sangat Baik

Pelayanan Magang maupun PKL yang ada di BPTP Balitbangtan NTT siap mendukung dan memfasilitasi kegiatan PKL dan Magang dengan menyediakan sarana prasarana, lokasi praktek serta pembimbing dan pendamping lapangan mulai PKL sampai selesai.

Juga diberikan sertifikat daftar nilai sesuai hasil dicapai masing masing Mahasiswa dan Siswa PKL. Peserta magang yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti tata tertip yang di buat oleh BPTP NTT. Peserta magang/PKL melaksanakan kegiatan sesuai dengan proposal dan Juknis yang diajukan dari Fakultas atau Sekolah. Peserta magang/PKL wajib membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan Magang/PKL dan menyerahkan kepada pimpimbing dan juga ke KSPP untuk menjadi bukti yang sah bahwa telah selesai melaksanakan kegiatan. Peserta magang/PKL juga diberikan sertifikat dan dan daftar nilai sesuai prestasi yang dicapai oleh masing masing Mahasiswa/Siswa.

Dari beberapa peserta magang/PKL juga wajib mengisi kuisisioner sebagai sample untuk bahan evaluasi pelayanan Magang/PKL Mahasiswa/Siswa yang di muat pada laporan SKM BPTP Balitbangtan NTT melalui KSPP.

Dari hasil survey pada Pelayanan magang/PKL Mahasiswa dan Siswa pada BPTP Balitbangtan NTT diperoleh nilai tertinggi pada unsur pelayanan ke 6 dengan NRR 3.83 yaitu Kompetensi pelaksanaan. Dalam hal ini pelayanan dan kemampuan melayani Mahasiswa magang dan Siswa PKL sudah sangat baik. Dalam memberikan Pembimbingan materi secara teori dan praktek. Dan terendah pada unsur 9 penanganan pengaduan saran dan masukan NRR 3.54 dalam melayani dan menerima mahasiswa dan siswa magang PKL pihak sekolah atau Fakultas pasti ada saran usul dan masukan yang mungkin belum terakomodir. Untuk itu ke depannya perlu diperhatikan dan perlu di buat form untuk diisi peserta Magang/PKL apa maslah atau kendala mereka selama mengikuti kegiatan serta apa usul dan saran juga masukan dari mereka, sehingga bisa di laksanakan untuk perbaikan apa yang kurang bagi angkatan Magang/PKL berikutnya untuk lebih baik lagi.

Tabel 9. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kerjasama Pengkajian

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,50	A	3
2.	Prosedur	3,42	A	4
3.	Waktu Pelayanan	3,42	A	4

4.	Biaya Tarif	3,67	A	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	A	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,67	A	1
7.	Prilaku Pelaksana	3,50	A	3
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,50	A	3
9.	Sarana dan Prasarana	3,58	A	2
Nilai Indeks				3,52
IKM Unit Pelayanan				88,11
Mutu Pelayanan				A
Kinerja				Sangat Baik

Pelayanan Kerjasama yang ada di BPTP Balitbangtan NTT siap mendukung kegiatan kerjasama pengkajian. Dalam merencanakan dan penganggaran, percepatan implementasi inovasi teknologi pertanian baik melalui penyebaran informasi, Narasumber dan pelaksanaan kegiatan lain sampai ke monitoring dan evaluasi melaksanakan kegiatan pengkajian.

Dalam melakukan kerjasama wajib mengikuti prosedur yang ada, membawa surat permohonan, melakukan diskusi dan konsultasi untuk mendapatkan kesepakatan bersama dalam melaksanakan perjanjian kerjasama. Menyiapkan proposal kerjasama dan melakukan penandatanganan Naskah Perjanjian Kerjasama/MOU. Wajib membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan kerjasama juga pengisian kuisisioner yang disiapkan KSPP sebagai bahan evaluasi pelayanan kerjasama yang di muat pada laporan SKM BPTP Balitbangtan NTT melalui KSPP.

Dari hasil survey pada Pelayanan kerjasama pada BPTP Balitbangtan NTT diperoleh nilai tertinggi pada unsur pelayanan 4 biaya tarif , dan 6 kompetensi pelaksana dengan NRR 3.67 yaitu kompetensi pelaksana. Dalam hal ini pelayanan dan kemampuan melayani bidang kerjasama sudah sangat baik. Dalam memberikan kepuasan kepada pemohon. Dan terendah pada unsur ke 2 Prosedur dan 3 Waktu Pelayanan NRR 3.42 dalam melayani dan menerima pemohon kerjasama harus mengikuti prosedur dan persyaratan yang ada dan waktu diskusi tidak dibatasi, hanya kalau untuk melakukan kerjasama wajib melakukan diskusi kedua belah pihak terlebih dahulu setelah mengajukan permohonan, sehingga memakan waktu yang agak lama dalam pelaksanaannya. Untuk itu ke depannya perlu diperhatikan dan perlu di rencanakan dalam pelaksanaan pelayanan kerjasama bisa di buat lebih cepat lagi.

## **BAB IV.**

### **PENUTUP/REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil analisa SKM yang sudah dilaksanakan selama 6 bulan terakhir terhitung dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2021, secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BPTP Balitbangtan NTT sudah baik.

1. SKM pada Pelayanan Unit Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian berada pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai IKM 84,22 nilai indeks 3.37 dengan kategori baik
2. SKM pada pelayanan Unit UPBS berada pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai IKM 86.63 nilai indeks 3.47 dengan kategori sangat baik
3. SKM pada pelayanan Unit Perpustakaan pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai IKM 89.81 nilai indeks 3.59 dengan kategori sangat baik
4. SKM pada pelayanan Unit Laboratorium Pengujian Tanah berada pada Nilai IKM 84.48 nilai indeks 3.38 dengan kategori baik
5. SKM pada pelayanan Unit Visitor Plot pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai IKM 90.88 nilai indeks 3.64 dengan kategori sangat baik
6. SKM pada Unit Pelayanan Magang/Pelatihan /PKL Siswa atau Mahasiswa pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai IKM 90.42 nilai indeks 3.62 dengan kategori sangat baik
7. SKM pada Unit Pelayanan Kerjasama Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai IKM 88.11 nilai indeks 3.52 dengan kategori sangat baik

Rata rata nilai dari 7 unsur pelayanan yang ada jumlah total nilai indeks adalah terlihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Rekapitan Hasil Nilai Survey 7 Pelayan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) 2021

No	Jenis Layanan SKM	Nilai Rata Rata Semester I Nilai Indeks	Total Nilai	Jumlah Nilai Indeks 2021 (1 smtr)	Kategori Mutu Pelayanan
1	Perpustakaan	3.58	3.58	3.58	A Sangat Baik
2	Unit Pelayanan informasi, Konsultasi, Rekomendasi, Inovasi Teknologi Pertanian	3.37	3.37	3.37	B Baik
3	Pelayanan UPBS	3.47	3.47	3.47	A Sangat Baik
4	Laboratorium Pengujian Tanah	3.38	3.38	3.38	B Baik
5	Visitor Plot	3.64	3.64	3.64	A Sangat Baik
6	Magang /PKL Mahasiswa dan Siswa	3.62	3.62	3.62	A Sangat Baik
7	Pelayanan Kerjasama	3.52	3.52	3.52	A Sangat Baik
Jumlah		24.57	24.57	24.57	
*	Jumlah Rata Rata Nilai IKM tahun 2021 dari 7 Unsur Pelayanan di BPTP NTT	3.51	0	3.51	3.51 A Sangat Baik

Ket: Sumber hasil survey Pengisian Kuisioner semester satu dilakukan oleh Tim KSPP  
Laporan dan Tabel Data Data Terlampir



- Catatan
1. Sebelum pengisian kuisisioner telah dilakukan sosialisasi, namun ada yang masih mengisi dgn adanya coretan karena belum mengerti dan membaca baik baik sudah mencontreng kadang ada yang mengisi doble sehingga perlu diulang lagi pengisian agar mendapatkan hasil yang tepat
  2. Nilai IKM ada yang menurun karena dalam kondisi wabah penyakit Covid-19 sehingga jumlah pengunjung berkurang dan aktivitas terganggu dan tidak maksimal mulai bulan Maret tahun 2020 dan Januari sd Juni 2021. Tetapi nilai rata rata dari 7 pelayanan menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit pelayanan dan Mutu pelayanan Nilai yaitu : 3,51 (A) Sangat Baik

## REKOMENDASI

Kepada semua Unit pelayanan yang ada di BPTP Balitbangtan NTT dan seluruh pegawai di BPTP Balitbangtan NTT hendaknya meningkatkan pelayanannya dari 9 unsur hampir semua **sangat baik**, yaitu unsur **persyaratan, prilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana, biaya, waktu pelayanan dan sarana prasarana, dan** berdasarkan hasil survey ini, pada **unsur prosedur, produk layanan, penanganan pengaduan** sudah baik tapi **masih perlu ditingkatkan lagi.**

Lampiran: 1

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

**Semester I (satu) Januari sd Juni 2021**

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT/PELAYANAN INFORMASI  
dan REKOMENDASI INOVASI TEKNOLOGI PERTANIAN.

Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT

[bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id](mailto:bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id)

8113893766

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK

ALAMAT

E-mail

Telp

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
1	4	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	4	3	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	3	3	3	4	4
11	3	3	4	3	4	3	3
12	3	3	4	4	3	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4
14	3	3	3	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3
16	3	3	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	3	3	3	4	4
19	3	3	4	3	4	3	3
20	3	3	4	4	3	3	3

21	4	4	4	3	4	4	4
22	3	3	3	4	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3
	70	70	78	78	77	79	80

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

3.04 3.04 3.39 3.39 3.35 3.43 3.48

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRR PER UNSUR X 0.11

0.34 0.34 0.38 0.38 0.37 0.38 0.39

NILAI INDEKS

3.37

IKM UNIT PELAYANAN

84.22

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA

Baik

KETERANGAN

U1-U9 =UNSUR UNSUR PELAYANAN

NRR = NILAI RATA-RATA

IKM = INDEKS KEPUASAN

MASYARAKAT

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG

.\*) = JUMLAH NRR

TERTIMBANGX25

NRR PER UNSUR=JUMLAH NRR  
TERTIMBANG/JUMLAH KUISIONER  
TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PER  
UNSUR X 0.11 PER UNSUR

NO	UNSUR PELAYANAN
U1	PERSYARATAN
U2	PROSEDUR
U3	WAKTU PELAYANAN
U4	BIAYA/ TARIF
U5	PRODUK LAYANAN
U6	KOMPETENSI PELAKSANA
U7	PRILAKU PELAKSANA
U8	SARANA DAN PRASRASANA
U9	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYANAN

A (SANGAT BAIK):

B (BAIK):

C (KURANG BAIK):

D (TIDAK BAIK):

Lampiran: 2

**PENGOLAHAN DATA IKM  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
Semester I Jan sd Juni 2021**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT/UPBS  
Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT

E-mail  
Telp

[bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id](mailto:bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id)  
8113893766

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
1	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	4	2	4	3	3
6	3	4	4	2	3	4	4
7	3	3	4	3	4	4	4
8	3	4	4	3	4	3	4
9	3	4	4	3	4	4	4
10	3	3	4	3	4	3	3
11	3	3	4	3	3	4	3
12	3	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	3
15	4	4	3	4	4	4	3
16	3	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	4	3
18	4	4	3	4	3	3	3
19	3	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	3	4	4	4
24	3	3	4	4	4	3	3
	77	83	88	81	88	86	86

NRR PER UNSUR= JLH NILAI  
PERUNSUR: 3.21 3.46 3.67 3.38 3.67 3.58 3.58  
JUMLAH KUISIONER YANG TERISI

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRR PER UNSUR X 0.11 0.35 0.38 0.40 0.37 0.40 0.39 0.39

NILAI INDEKS **3.47**

IKM UNIT PELAYANAN **86.63**

MUTU PELAYANAN **B**

KINERJA **Baik**

NO	UNSUR PELAYANAN
U1	PERSYARATAN
U2	PROSEDUR
U3	WAKTU PELAYANAN
U4	BIAYA/ TARIF
U5	PRODUK LAYANAN
U6	KOMPETENSI PELAKSANA
U7	PRILAKU PELAKSANA

KETERANGAN

U1-U9 = UNSUR UNSUR PELAYANAN

NRR = NILAI RATA-RATA

IKM = INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG X 25

NRR PERUNSUR = JUMLAH NRR TERTIMBANG / JUMLAH KUISIONER TERISI

NRR TERTIMBANG = NRR PERUNSUR X 0.111 PERUNSUR

U8	SARANA DAN PRASARASANA
U9	PENANGANAN PENGADUAN SARAN D MASUKKAN

IKM UNIT PELAYANAN  
MUTU PELAYANAN  
A (SANGAT BAIK)  
B (BAIK)  
C (KURANG BAIK)  
D (TIDAK BAIK)

lampiran: 3

**PENGOLAHAN DATA IKM  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
Semester I (satu) Januari sd Juni 2021**

UNIT KERJA PELAYANAN  
PUBLIK  
ALAMAT  
E-mail  
Telp

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT/PERPUSTAKAAN  
Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT  
[bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id](mailto:bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id)  
8113893766

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
1	3	3	4	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	4	4	4	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4
9	4	3	4	4	3	4	4
10	4	3	3	4	4	4	3
11	3	3	3	4	4	3	4
	38	37	39	44	41	40	38

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

3.45      3.36      3.55      4.00      3.73      3.64      3.45

NRR TERTIMBANG  
 PERUNSUR= NRR PER UNSUR  
 X 0.11

0.38      0.37      0.39      0.44      0.41      0.40      0.38

NILAI INDEKS                      **3.59**

IKM UNIT PELAYANAN              **89.81**

MUTU PELAYANAN                      **A**

KINERJA                              **Sangat Baik**

NO	UNSUR PELAYANAN
U1	PERSYARATAN
U2	PROSEDUR
U3	WAKTU PELAYANAN
U4	BIAYA/ TARIF
U5	PRODUK LAYANAN
U6	KOMPETENSI PELAKSANA
U7	PRILAKU PELAKSANA
U8	SARANA DAN PRASRASANA
U9	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN

KETERANGAN

U1-U9 =UNSUR UNSUR  
 PELAYANAN

NRR = NILAI RATA-RATA

IKM = INDEKS KEPUASAN  
 MASYARAKAT

.\*) = JUMLAH NRR  
 TERTIMBANG

.\*) = JUMLAH NRR  
 TERTIMBANGX25

NRR PER UNSUR=JUMLAH NRR  
 TERTIMBANG/JUMLAH  
 KUISIONER TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PER  
 UNSUR X 0.11 PER UNSUR

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYANAN

A (SANGAT BAIK)

B (BAIK):

C (KURANG BAIK)

D (TIDAK BAIK):

Lampiran: 4

**PENGOLAHAN DATA IKM  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
Semester I (satu) Januari sd Juni 2021**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
E-mail  
Telp

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT/LABORATORIUM PENGUNJUNG  
Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT  
[bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id](mailto:bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id)  
8113893766

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
1	2	3	4	5	6	7	8
1	3	4	3	4	3	4	3
2	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	4	3	4
6	3	3	3	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	4	4
8	3	4	1	3	4	4	4
9	3	3	3	1	3	3	3
	28	30	26	29	31	33	34

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

3.11      3.33      2.89      3.22      3.44      3.67      3.78

NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRR  
PER UNSUR X 0.11

0.35      0.37      0.32      0.36      0.38      0.41      0.42

NILAI INDEKS

**3.38**

IKM UNIT PELAYANAN

**84.48**

MUTU PELAYANAN

**B**

KINERJA

**Baik**

NO	UNSUR PELAYANAN
U1	PERSYARATAN
U2	PROSEDUR
U3	WAKTU PELAYANAN
U4	BIAYA/ TARIF
U5	PRODUK LAYANAN
U6	KOMPETENSI PELAKSANA
U7	PRILAKU PELAKSANA

KETERANGAN

U1-U9 =UNSUR UNSUR PELAYANAN

NRR = NILAI RATA-RATA

IKM = INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANGX25

NRR PER UNSUR=JUMLAH NRR  
TERTIMBANG/JUMLAH KUISIONER  
TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PER UNSUR X  
0.11 PER UNSUR

U8	SARANA DAN PRASRASANA
U9	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKAN

IKM UNIT PELAYANAN  
MUTU  
PELAYANAN  
A (SANGAT BAIK):

B  
(BAIK):

C (KURANG BAIK):  
D (TIDAK BAIK):

Lampiran: 5

**PENGOLAHAN DATA IKM  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
Semester I (satu) Januari sd Juni 2021**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
E-mail  
Telp

: BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT/VISITOR PLOT  
:Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT  
[bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id](mailto:bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id)  
8113893766

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
1	3	3	4	3	3	3	3
2	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	2	4	4	3	2	3
6	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	4	3	4	4	3
8	4	4	3	3	4	4	4
9	3	4	4	4	3	4	4
10	3	4	2	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	4	3	4
14	3	4	3	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	4	4	3
17	3	4	4	3	3	3	4



18	4	4	4	4	4	4	3
19	3	4	3	3	3	3	4
20	4	3	4	3	4	4	4
	69	74	73	71	74	73	74

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

3.45 3.70 3.65 3.55 3.70 3.65 3.70

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRR PER UNSUR X 0.11

0.38 0.41 0.41 0.39 0.41 0.41 0.41

NILAI INDEKS

3.64

IKM UNIT PELAYANAN

90.88

MUTU PELAYANAN

A

KINERJA

Sangat  
Baik

KETERANGAN

U1-U9 =UNSUR UNSUR PELAYANAN

NRR = NILAI RATA-RATA

IKM = INDEKS KEPUASAN

MASYARAKAT

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG

.\*) = JUMLAH NRR

TERTIMBANGX25

NRR PER UNSUR=JUMLAH NRR  
TERTIMBANG/JUMLAH KUISIONER  
TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PER  
UNSUR X 0.11 PER UNSUR

NO	UNSUR PELAYANAN
U1	PERSYARATAN
U2	PROSEDUR
U3	WAKTU PELAYANAN
U4	BIAYA/ TARIF
U5	PRODUK LAYANAN
U6	KOMPETENSI PELAKSANA
U7	PRILAKU PELAKSANA
U8	SARANA DAN PRASRASANA
U9	PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKKAN

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYANAN

A (SANGAT BAIK)

B (BAIK):

C (KURANG BAIK)

D (TIDAK BAIK):

Lampiran: 6

**PENGOLAHAN DATA IKM  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
Semester I (satu) Januari sd Juni 2021**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT/MAGANG/PKL MAHASISWA

ALAMAT  
E-mail  
Telp

Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT  
[bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id](mailto:bptp-ntt@litbang.pertanian.go.id)  
8113893766

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	3	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4
5	3	4	4	3	3	3
6	4	3	3	3	4	4
7	3	4	3	4	3	3
8	3	3	3	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4
14	3	3	4	4	3	4
15	3	3	3	3	4	4
16	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	3	3	4
18	4	4	4	4	3	4
19	3	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4
	86	85	86	89	85	9

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

3.58                      3.54                      3.58                      3.71                      3.54                      3.58

NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRR  
PER UNSUR X 0.11

0.40                      0.39                      0.40                      0.41                      0.39                      0.40

NILAI INDEKS

**3.62**

NO	UNSUR PE
U1	PERSYARATAN
U2	PROSEDUR

IKM UNIT PELAYANAN

**90.42**

MUTU PELAYANAN

**A**

KINERJA

**Sangat Baik**

KETERANGAN

U1-U9 =UNSUR UNSUR PELAYANAN

NRR = NILAI RATA-RATA

IKM = INDEKS KEPUASAN

MASYARAKAT

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANGX25

NRR PER UNSUR=JUMLAH NRR

TERTIMBANG/JUMLAH KUISIONER

TERISI

U3	WAKTU PELAYANAN
U4	BIAYA/ TARIF
U5	PRODUK LAYANAN
U6	KOMPETENSI PELAKSANA
U7	PRILAKU PELAKSANSAN
U8	SARANA DAN PRASRASAN
U9	PENANGANAN PENGADUAN MASUKKAN

IKM

MUTU

A (S)

B (B)