

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BPSIP-BSIP NUSA TENGGARA TIMUR  
SEMESTER I (JANUARI – JUNI)  
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
NUSA TENGGARA TIMUR  
2023**

## KATA PENGANTAR

Sesuai 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 serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. BPSIP-BSIP NTT unit penyelenggara pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian telah melaksanakan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Semester I (Januari - Juni) Tahun 2023.

Laporan Hasil Pengukuran SKM ini merupakan evaluasi terhadap penerapan 7 unit pelayanan yang ada di BPSIP-BSIP NTT sebagai bentuk pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Evaluasi SKM ini, juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran seberapa besar tingkat kepuasan Masyarakat terhadap unit-unit pelayanan yang ada. Selain itu juga dapat diambil langkah-langkah tindak lanjut yang tepat guna meningkatkan unit pelayanan yang dirasakan masih rendah.

Kepada semua pihak diharapkan saran dan masukannya untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik BPSIP-BSIP NTT dimasa mendatang.

Kupang, Juli 2023

Kepala Balai,



Dr. Ir. Sophia Ratnawaty, M.Si.  
NIP. 19670418 199403 2 001

## DAFTAR ISI

Halaman

|  |     |
|--|-----|
| KATA PENGANTAR .....   | i   |
| DAFTAR ISI .....   | ii  |
| DAFTAR TABEL .....   | iii |
| <br>   |     |
| A    PENDAHULUAN .....   | 1   |
| 1. Latar Belakang .....  | 1   |
| 2. Tujuan dan Sasaran .....  | 6   |
| 3. Rencana Kerja Pelaksanaan .....   | 6   |
| B    METODOLOGI PENELITIAN .....   | 7   |
| 1. Metode Survey .....   | 7   |
| 2. Teknik Pengumpulan Data .....   | 8   |
| 3. Variabel Pengukuran IKM .....   | 8   |
| 4. Teknik Analisis Data .....  | 9   |
| C    HASIL ANALISIS DATA .....   | 10  |
| 1. Jumlah sample permasing-masing Unit pada pelayanan di BPSIP-BSIP<br>NTT .....                 | 10  |
| 2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada 7 Unit Pelayanan Informasi, di BPSIP-<br>BSIP NTT ..... | 11  |
| D    REKOMENDASI .....   | 12  |

## DAFTAR TABEL

### Halaman

1. Nilai Persepsi, Interval, Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP ..... 9
2. Jumlah sampel permasing-masing Unit pada Pelayanan di BPSIP-BSIP NTT ..... 10
3. Rekapitan Hasil Nilai Survey 7 Pelayanan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) ..... 11

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

1. Rekapitulasi Nilai Indeks Survey 7 Pelayanan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (satu) Tahun 2023..... 13
2. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survey 7 Pelayanan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (satu) Tahun 2023..... 14

## **A. PENDAHULUAN**

### **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 survey 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**

BPSIP-BSIP NTT sebagai salah satu unit pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian No. 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup BSIP. BPSIP mempunyai tugas melaksanakan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi. Dalam melaksanakan tugasnya, BPSIP menyelenggarakan fungsi : (a) Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; (b) Pelaksanaan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; (c) Pelaksanaan pengujian penerapan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; (d) Pelaksanaan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; (e) Pelaksanaan penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian spesifik lokasi; (f) Pengelolaan produk instrumen hasil standardisasi pertanian spesifik lokasi; (g) Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; (h) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penerapan dan diseminasi standar instrumen pertanian spesifik lokasi; (i) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BPSIP.

Dalam pelaksanaan tupoksinya, BPSIP-BSIP NTT selalu berinteraksi dan bekerjasama dengan institusi/ instansi lain. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat dan stakeholder lainnya terhadap layanan BPSIP-BSIP NTT selaku lembaga publik Negara.

## **2. Tujuan dan Sasaran**

### **Tujuan**

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPSIP-BSIP 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 BPSIP-BSIP NTT Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di BPSIP-BSIP NTT .
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BPSIP-BSIP NTT

.

## **3. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di BPSIP-BSIP NTT dilaksanakan setiap bulan, triwulan, dan semester berdasarkan laporan survey pada tiap bulan.

## **B. 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 BPSIP-BSIP 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 BPSIP-BSIP 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 BPSIP-BSIP 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 BPSIP-BSIP 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 |

### C. HASIL ANALISIS DATA

Unit kerja BPSIP-BSIP 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 Mahasiswa, 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 BPSIP-BSIP NTT Semester I (Satu) Tahun 2023

Tabel 2. Jumlah sampel permasing-masing unit pada pelayanan informasi Semester I (Januari-Juni) 2023

| No. | Unsur Pelayanan   | Jumlah Sampel | Jenis kelamin |    |
|-----|---|---------------|---------------|----|
|     |   |               | L             | P  |
| 1.  | Pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi inovasi teknologi pertanian | 24            | 14            | 10 |
| 2.  | Pelayanan Unit Produksi dan Diseminasi Benih Sumber (UPBS)                  | 19            | 17            | 2  |
| 3.  | Pelayanan Laboratorium Tanah  | 14            | 8             | 6  |
| 4.  | Pelayanan Perpustakaan  | 37            | 17            | 20 |
| 5.  | Pelayanan Visitor Plot,   | 15            | 10            | 5  |
| 6   | Pelayanan Magang/Pelatihan /PKL Siswa atau Mahasiawa                        | 39            | 24            | 15 |
| 7   | Pelayanan Kerjasama Pengkajian  | 18            | 14            | 4  |
|     | Jumlah  | 166           | 104           | 62 |

## 2. Rekapitan Hasil Nilai Survey dari 7 Pelayanan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I

Tabel 3. Rekapitan Hasil Nilai Survey 7 Pelayanan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (Satu) Januari – Juni Tahun 2023

| No   | Jenis Layanan SKM   | Nilai Rata-Rata Semester I (Nilai Indeks) | Nilai Rata Rata IKM Semester I | Mutu Pelayanan | Kategori Kinerja   |
|--|---|---|--------------------------------|----------------|--------------------|
| 1  | Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi inovasi teknologi pertanian | 3,55                                      | 88,69                          | A              | Baik               |
| 2  | Pelayanan Unit Produksi dan Diseminasi Benih Sumber (UPBS)                  | 3,51                                      | 87,78                          | B              | Baik               |
| 3  | Pelayanan Laboratorium Tanah  | 3,54                                      | 88,43                          | A              | Sangat Baik        |
| 4  | Pelayanan Perpustakaan  | 3,55                                      | 88,74                          | A              | Sangat Baik        |
| 5  | Pelayanan Visitor Plot  | 3,52                                      | 87,96                          | B              | Baik               |
| 6  | Pelayanan Magang/Pelatihan PKL Siswa atau Mahasiswa                         | 3,57                                      | 89,31                          | A              | Sangat Baik        |
| 7  | Pelayanan Kerjasama Pengkajian  | 3,54                                      | 88,38                          | A              | Sangat Baik        |
| <b>Total Rata Rata Nilai IKM Triwulan I dari 7 Unsur Pelayanan di BPSIP-BSIP NTT</b> |   | <b>3,67</b>                               | <b>88,47</b>                   | <b>A</b>       | <b>SANGAT BAIK</b> |

Ket: Sumber hasil survey Pengisian Kuisisioner Semester I (satu) Tahun 2023 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 rata rata dari 7 pelayanan pada semester I Tahun 2023 menunjukkan Nilai Indeks 3,67 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit pelayanan dan Mutu pelayanan dengan nilai 88,47 (B) Sangat Baik.



#### **D. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

Kepada semua Unit pelayanan yang ada di BPSIP-BSIP NTT dan seluruh pegawai di BPSIP-BSIP NTT hendaknya meningkatkan pelayanannya. dari 7 unit pelayanan hampir semua **dalam kategori Sangat Baik** diantaranya Pada **Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi inovasi teknologi pertanian, Pelayanan Laboratorium Tanah, Pelayanan perpustakaan Pelayanan Magang/Pelatihan PKL Siswa atau Mahasiswa, Pelayanan Kerjasama Pengkajian.** Sedangkan **Pelayanan Unit Produksi dan Diseminasi Benih Sumber (UPBS)** dan **Pelayanan Visitor Plot** dalam **kategori Baik** sehingga **masih perlu ditingkatkan lagi. Rencana tindak lanjut** yang akan dilakukan dapat berupa sosialisasi kepada seluruh petugas pelayanan/pegawai agar lebih meningkatkan pelayanan terhadap penerima layanan. Sosialisasi dilakukan setiap apel pagi maupun rapat rutin dan evaluasi kinerja pada setiap unit layanan di BPSIP-BSIP NTT.

**Rekapan Nilai Indeks Survey 7 Pelayanan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (satu) Tahun 2023**

| No   | Jenis Layanan SKM   | Nilai Indeks Januari | Nilai Indeks Februari | Nilai Indeks Maret | Nilai Indeks Rata-Rata Triwulan I | Nilai Indeks April | Nilai Indeks Mei | Nilai Indeks Juni | Nilai Indeks Rata-Rata Triwulan II | Nilai Indeks Rata-Rata Semester I | Mutu Pelayanan | Kategori Kinerja   |
|--|---|----------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|------------------------------------|-----------------------------------|----------------|--------------------|
| 1  | Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian | 3,49                 | 3,51                  | 3,67               | 3,56                              | 3,44               | 3,56             | 3,62              | 3,54                               | 3,55                              | A              | Sangat Baik        |
| 2  | Pelayanan Unit Produksi dan Diseminasi Benih Sumber (UPBS)                  | 3,44                 | 3,51                  | 3,56               | 3,50                              | 3,44               | 3,56             | 3,56              | 3,52                               | 3,51                              | B              | Baik               |
| 3  | Pelayanan Laboratorium Tanah  | 3,44                 | 3,49                  | 3,51               | 3,48                              | 3,56               | 3,56             | 3,67              | 3,60                               | 3,54                              | A              | Sangat Baik        |
| 4  | Pelayanan Perpustakaan  | 3,37                 | 3,44                  | 3,56               | 3,46                              | 3,62               | 3,62             | 3,69              | 3,64                               | 3,55                              | A              | Sangat Baik        |
| 5  | Pelayanan Visitor Plot  | 3,43                 | 3,39                  | 3,59               | 3,47                              | 3,56               | 3,56             | 3,59              | 3,57                               | 3,52                              | B              | Baik               |
| 6  | Pelayanan Magang/Pelatihan PKL Siswa atau Mahasiswa                         | 3,44                 | 3,54                  | 3,56               | 3,51                              | 3,61               | 3,62             | 3,67              | 3,63                               | 3,57                              | A              | Sangat Baik        |
| 7  | Pelayanan Kerjasama Pengkajian  | 3,39                 | 3,49                  | 3,56               | 3,48                              | 3,67               | 3,56             | 3,56              | 3,60                               | 3,54                              | A              | Sangat Baik        |
| <b>Total Rata Rata Nilai Indeks Triwulan 2022 dari 7 Unsur Pelayanan di BPSIP-BSIP NTT</b> |   | <b>3,43</b>          | <b>3,48</b>           | <b>3,57</b>        | <b>3,49</b>                       | <b>3,56</b>        | <b>3,58</b>      | <b>3,62</b>       | <b>3,59</b>                        | <b>3,67</b>                       | <b>A</b>       | <b>Sangat Baik</b> |

**Rekapan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survey 7 Pelayanan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (satu) Tahun 2023**

| No   | Jenis Layanan SKM   | Nilai Indeks Januari | Nilai Indeks Februari | Nilai Indeks Maret | Nilai Indeks Rata-Rata Triwulan I | Nilai Indeks April | Nilai Indeks Mei | Nilai Indeks Juni | Nilai Indeks Rata-Rata Triwulan II | Nilai Indeks Rata-Rata Semester I | Mutu Pelayanan | Kategori Kinerja   |
|--|---|----------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|------------------------------------|-----------------------------------|----------------|--------------------|
| 1  | Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian | 87,22                | 87,78                 | 91,67              | 88,89                             | 86,11              | 88,89            | 90,48             | 88,49                              | 88,69                             | A              | Sangat Baik        |
| 2  | Pelayanan Unit Produksi dan Diseminasi Benih Sumber (UPBS)                  | 86,11                | 87,78                 | 88,89              | 87,59                             | 86,11              | 88,89            | 88,89             | 87,96                              | 87,78                             | B              | Sangat Baik        |
| 3  | Pelayanan Laboratorium Tanah  | 86,11                | 87,22                 | 87,78              | 87,04                             | 88,89              | 88,89            | 91,67             | 89,82                              | 88,43                             | A              | Sangat Baik        |
| 4  | Pelayanan Perpustakaan  | 84,26                | 86,11                 | 88,89              | 86,42                             | 90,48              | 90,48            | 92,22             | 91,06                              | 88,74                             | A              | Sangat Baik        |
| 5  | Pelayanan Visitor Plot  | 85,65                | 84,72                 | 89,81              | 86,73                             | 88,89              | 88,89            | 89,81             | 89,20                              | 87,96                             | B              | Sangat Baik        |
| 6  | Pelayanan Magang/Pelatihan PKL Siswa atau Mahasiswa                         | 86,11                | 88,43                 | 88,89              | 87,81                             | 90,28              | 90,48            | 91,67             | 90,81                              | 89,31                             | A              | Sangat Baik        |
| 7  | Pelayanan Kerjasama Pengkajian  | 84,72                | 87,22                 | 88,89              | 86,94                             | 91,67              | 88,89            | 88,89             | 89,82                              | 88,38                             | A              | Sangat Baik        |
| <b>Total Rata Rata Nilai Indeks Triwulan 2022 dari 7 Unsur Pelayanan di BPSIP-BSIP NTT</b> |   | <b>85,74</b>         | <b>87,04</b>          | <b>89,26</b>       | <b>87,35</b>                      | <b>88,92</b>       | <b>89,34</b>     | <b>90,52</b>      | <b>89,59</b>                       | <b>88,47</b>                      | <b>A</b>       | <b>Sangat Baik</b> |