

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BPTP NUSA TENGGARA TIMUR SEMESTER I**  
**(Januari-Juni) TAHUN 2019**  
**(SKM)**



**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**  
**BALAI BESAR PENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PERTANIAN**  
**BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN**  
**NUSA TENGGARA TIMUR**  
**2019**

## 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 NTT Nusa Tenggara Timur telah melaksanakan Pengukuran Survet Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP NTT pada Tahun 2019 periode Januari-Juli 2019.

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 2019, 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. Ir. Syamsuddin M.Sc.  
NIP. 19670514 199703 1 002

## I. PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

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

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

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

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

untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

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

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

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

**1. Transfaran**

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

**2. Partisipatif**

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya

**3. Akuntabel**

Hal-hak yang diutus dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten terhadap pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

**4. Berkesinambungan**

Survey kepuasan masyarakat harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

**5. Berkeadilan**

Pelaksanakan 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 berpihal

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan,** saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

## **Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat :**

Untuk kelancaran pelaksanaan survei maka diperlukan pemenuhan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan. Tahapan tersebut meliputi penyiapan kuesioner, menguji coba kuesioner, menentukan sampel, mengumpulkan data, dan mengolah data survey.

## **Teknis Survei SKM**

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian sebagai salah satu unit pelayanan publik lingkup kementerian pertanian memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian No. 20/Permentan/OT.140/3/2013 sebagai berikut. Tugas Pokok BPTP adalah melaksanakan pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi. Adapun fungsi BPTP yaitu: (a) melaksanakan penyusunan program, rencana kerja, anggaran, evaluasi dan laporan pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (b) melaksanakan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (c) melaksanakan penelitian, pengkajian dan perakitan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (d) melaksanakan pengembangan teknologi dan diseminasi hasil pengkajian serta perakitan materi penyuluhan; (e) menyiapkan kerjasama, informasi, dokumentasi serta penyebarluasan dan pendayagunaan hasil pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (f) memberikan pelayanan teknik pengkajian, perakitan dan pengembangan teknologi pertanian tepat guna spesifik lokasi; (g) melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga & perlengkapan BPTP.

Dalam pelaksanaan tupoksinya, BPTP Balitbangtan NTT selalau 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.

## **II. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPTP Balitbangtan NTT . Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di pada unit-unit pelayanan di BPTP 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

### **III. Rencana Kerja Pelaksanaa**

Pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) di BPTP Balitbangtan NTT dilaksanakan pada bulan Januari-Juli 2019.

## **BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di BPTP Balitbangtan NTT, antara lain: Petani, Mahasiswa, Masyarakat Umum, Dinas Terkait, Siswa. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

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

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

6. Tim survei mengkodekan kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **B. Teknik Pengumpulan Data**

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

## **C. Variabel Pengukuran IKM**

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

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan pengaduan saran dan masukan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di BPTP Balitbangtan NTT ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di BPTP Balitbangtan 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

### III. HASIL ANALISIS DATA

Unit kerja BPTP NTT terbagi menjadi 6 Unit 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. Masing-masing unit terdiri dari jumlah sampel yang berbeda-beda dari hasil survey:

**Tabel 2: Jumlah sampel permasing-masing Unit pada Pelayanan di BPTP Balitbangtan NTT**

NO.	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH SAMPEL	JENIS KELAMIN	
			L	P
1.	Pelayanan Informasi, Konsultasi dan rekomendasi Inovasi teknologi Pertanian	54	20	34
2.	Pelayanan produksi dan Diseminasi Benih Sumber UPBS,	32	10	22
3.	Pelayanan Laboratorium Tanah	7	4	3
4.	Pelayanan perpustakaan	65	35	30
5.	Pelayanan Visitor Plot,	20	13	7
6	Pelayanan Magang/Pelatihan /PKL Siswa atau Mahasiswa	45	20	25

**Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan** Pelayanan Informasi, Konsultasi dan rekomendasi Inovasi teknologi Pertanian.

#### 3.1. Unit Pelayanan Informasi, Konsultasi dan rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	3,39	A	5
2.	Prosedur	3,20	B	7
3.	Waktu Pelayanan	3,48	A	2
4.	Biaya Tarif	3,70	A	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	B	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,15	B	8
7.	Prilaku Pelaksana	3,46	A	3

8.	Sarana dan Prasarana	3,35	A	6
9.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan Sarana dan Prasarana	3,41	A	4

Nilai Indeks	3,36
IKM Unit Pelayanan	83,97
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 desain, layout, cetak publikasi, laporan dan atribut kebutuhan kegiatan pengkajian dan diseminasi di lapangan berupa spanduk, baliho dan plang merk kegiatan dan mendiseminasikan atau menyebarkan media ke para pengguna..

Dari hasil survey kepuasan masyarakat dari 9 unsur penilaian, nilai terendah adalah pada unsur 5 Produk spesifikasi jenis pelayanan. Untuk menunjang kegiatan pelayanan Informasi memang diperlukan sarana dan prasaran untuk memperkuat kegiatan tersebut seperti alat cetak yang standar, alat disain, kamera dan lain-lain sehingga hasil pelayanan lebih baik lagi.

### 3.2. Unit Pelayanan Pelayanan produksi dan Diseminasi Benih Sumber UPBS,

**Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan produksi dan Diseminasi Benih Sumber UPBS,**

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	3,22	B	7
2.	Prosedur	3,69	A	3
3.	Waktu Pelayanan	3,72	A	2
4.	Biaya Tarif	3,38	A	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	A	5

6.	Kompetensi Pelaksana	3,22	B	7
7.	Prilaku Pelaksana	3,91	A	1
8.	Sarana dan Prasarana	3,19	B	8
9.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan Sarana dan Prasarana	3,31	B	6

Nilai Indeks	3,41
IKM Unit Pelayanan	85,16
Mutu Pelayanan	B
Kinerja	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 survet terhadap 32 orang pengunjung UPBS penilaian secara keseluruhan terhadap 9 unsur diperoleh hasil SKM unit pelayanan 85,16 yang masuk kategori B yang artinya kinerja secara keseluruhan UPBS adalah Baik. Penilaian tertinggi pada UPBS adalah pada kategori no 7 Perilaku pelaksana karena memang rata-rata yang menggunakan pelayanan UPBS merasa puas karena pengunjung akan dijelaskan secara detail tentang produk UPBS oleh petugas. Petugas UPBS adalah peneliti dan penyuluh yang sudah di siapkan untuk melayani masyarkat. Dan penilain terendah pada kategori **Penanganan pengaduan saran dan masukan** dikarenakan karena pengunjung tidak melihat atau menemukan kotak saran dan masukan pada Unit UPBS, sehingga untuk kedepannya akan dibuatkan kotak saran dan masukkan yang akan menampung masukkan masyarakat untuk kemajuan UPBS.

### 3.3. Unit Pelayanan Perpustakaan

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	3,23	B	7
2.	Prosedur	3,42	B	5
3.	Waktu Pelayanan	4,00	A	1
4.	Biaya Tarif	3,77	A	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,77	A	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,86	A	2
7.	Prilaku Pelaksana	3,69	A	4
8.	Sarana dan Prasarana	3,08	B	8
9.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,32	B	6

Nilai Indeks	3,57
IKM Unit Pelayanan	89,19
Mutu Pelayanan	B
Kinerja	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 antara lain teks book, jurnal ilmiah, jurnal penelitian, makalah temu ilmiah seperti hasil seminar/ lokakarya hasil penelitian dan koleksi ilmu terapan seperti brosur,liptan, folder, poster dan petunjuk teknis dalam bentuk CD/VCD dan CD-ROM.

Dari hasil survey terhadap pengunjung perpustakaan BPTP Balitbangtan NTT unsur yang terendah adalah pada No. 8 Penanganan, pengaduan, saran dan masukan . Hal itu disebabkan karena perpustakaan BPTP sudah online jadi produk informasinya pun tidak hanya dapat diakses secara langsung tapi juga secara online. Sementara beberapa pengunjung pada bulan ini penilaian adalah pengunjung yang masih mencari informasi secara langsung dengan hard fisik atau buku. Untuk pencarian dalam bentuk buku masih harus diperbanyak karena ada sebagian buku yang sudah lama.

### 3.4. Unit Pelayanan Laboratorium Tanah

**Tabel 5. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Laboratorium Diseminasi**

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	3,29	B	2
2.	Prosedur	3,29	B	2
3.	Waktu Pelayanan	3,29	B	2
4.	Biaya Tarif	3,29	B	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	B	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,14	B	3
7.	Prilaku Pelaksana	3,29	B	2
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,00	B	2
9.	Sarana dan Prasarana	3,50	A	1

Nilai Indeks	3,20
IKM Unit Pelayanan	79,95
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 perkembangannya kemudian ruang lingkup pengujian dikembangkan untuk analisis jaringan tanaman, pupuk dan kualitas air. Selain untuk mendukung kegiatan Balai, Laboratorium ini juga melaksanakan fungsi pelayanan terhadap pihak luar seperti dinas instansi pemerintah maupun swasta, mahasiswa dan petani.

Dari hasil survey kepuasan masyarakat pada unit Laboratorium tanah adalah rata rata dari semua unsur semua baik, kedepan akan ditingkatkan lebih baik lagi

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 diperoleh nilai terendah dari 5 Produk spesifikasi jenis pelayanan. Pengaduan, saran dan masukan dikarenakan kotak saran tidak terlihat sehingga terkesan tidak ada kotak saran dan masukan

Dari hasil survey kepuasan masyarakat pada unit Laboratorium tanah analah rata rata dari semua unsur semua baik, kedepan akan ditingkatkan lebih baik lagi

### 2.5. Unit Pelayanan Visitor Plot,

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	3,75	A	3
2.	Prosedur	3,65	A	4
3.	Waktu Pelayanan	3,65	A	4
4.	Biaya Tarif	3,90	A	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,80	A	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60	A	5
7.	Prilaku Pelaksana	3,65	A	4
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,60	A	5
9.	Sarana dan Prasarana	3,65	A	4

Nilai Indeks

3,69

IKM Unit Pelayanan

92,27

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 8 varietas dengan beda kelas benih yakni kelas benih FS dan kelas benih BD, varietas Membramo, Situbagendit, Ciherang, Towuti dengan kelas benih BD, sedangkan Inpari 6 JeTe, Inpari 30, Inpari 38 dan Membramo dengan kelas benih FS, padi yang telah dipanen sampai akhir juni 2019. Alat – alat yang digunakan pada saat panen yaitu Combine Harvester dan Perontok digunakan untuk perontokan padi. Sedangkan jagung yang sementara baru ditanam tanggal 28 juni 2019 ada 2 varietas yakni Lamuru dan Pulut URI dengan kelas benih BD.

Dari hasil survey pada Pelayanan Visitor Plot pada BPTP Balitbangtan NTT diperoleh nilai terendah dari 6 kompetensi Pelaksana dan 8 penanganan ,pengaduan, saran dan masukan , untuk itu seharusnya ada kotak saran pada unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan dikarenakan kotak saran tidak terlihat sehingga terkesan tidak ada kotak saran dan masukan

## 2.6. Unit Pelayanan Magang/Pelatihan /PKL Siswa atau Mahasiswa

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
	I	II	III	
1.	Persyaratan	3,67	A	4
2.	Prosedur	3,62	A	5
3.	Waktu Pelayanan	3,73	A	2
4.	Biaya Tarif	3,71	A	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	A	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,80	A	1
7.	Prilaku Pelaksana	3,53	A	7
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,49	A	9
9.	Sarana dan Prasarana	3,51	A	8

Nilai Indeks	3,62
IKM Unit Pelayanan	90,59
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 dicapaimasing Mahasiwa dan Siswa PKL Peserta magang yang sudah dinyatakan diterima wajib mengikuti pertemuan teknis (*technical meeting*) di BPTP NTT dengan membawa surat keterangan sehat, mengisi form isian magang dan menandatangani kontrak kerja magang. Peserta magang melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan proposal yang diajukan. Peserta magang membuat laporan hasil pelaksanaan magang dan melaksanakan seminar hasil magang di lingkup BPTP NTT serta menerima sertifikat magang. BPTP NTT menyampaikan Kuisisioner IKM untuk diisi oleh pengguna jasa magang dan hasilnya disampaikan kepada kepala BPTP Balitbangtan NTT melalui Kasi KSPP sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan magang angkatan berikutnya bersama tim Peningkatan dan Pengembangan *Capacity Building*

Dari hasil survey pada Pelayanan Magang dan PKL Mahasiswa dan Siswa pada BPTP Balitbangtan NTT diperoleh nilai terendah dari no 8 penanganan ,pengaduan, saran dan masukan, untuk itu seharusnya ada kotak saran pada unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan leh karena kotak saran tidak terlihat sehingga terkesan tidak ada kotak saran dan masukan

#### IV. PENUTUP/REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisa SKM yang sudah dilaksanakan selama 6 bulan terakhir terhitung dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2019, secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BPTP Balitbangtan NTT sudah **Baik**.

1. SKM pada pelayan Unit **Pelayanan** Informasi, Konsultasi dan rekomendasi Inovasi Teknologi Pertanian Unit berada pada Indeks Kepuasan Mayaraktat dengan **nilai 83,97 dengan kategori Baik**
2. SKM pada pelayan Unit UPBS berada pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai **85,16 dengan kategori Baik**
3. SKM pada pelayan Unit Perpustakaan pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai **89,19 dengan kategori Baik**
4. SKM pada pelayan Unit Laboratorium Pengujian Tanah berada pada **Nilai 79,95 dengan kategori Baik**
5. SKM pada pelayan Unit Visitor Plot pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai **92,27 dengan kategori Sangat Baik**

6. SKM pada pelayan Unit Pelayanan Magang/Pelatihan /PKL Siswa atau Mahasiswa pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan **nilai 90,59 dengan kategori Sangat Baik**

### **Rekomendasi**

Kepada semua Unit pelayanan yang ada di BPTP Balitbangtan NTT dan seluruh pegawai di BPTP Balitbangtan NTT hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **produk spesifikasi jenis pelayanan, Persyaratan, dan sarana prasarana**

Berdasarkan hasil survei ini, pada unsur ini ruang lingkup tersebut berada pada kategori kurang baik dan baik. Ruang lingkup yang lain, seperti: **Penanganan pengaduan saran dan masukan, prosedur, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana** juga perlu ditingkatkan

## V. LAMPIRAN

### a. Hasil tabulasi dan pengolahan data;

#### PENGOLAHAN DATA IKM

#### PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT KERJA PELAYANAN  
PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT/PELAYANAN INFORMASI, KONSULT.  
PERTANIAN.  
Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang – NTT  
08113832992

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4
1	2	3	4	5
1	4	3	4	4
2	3	4	3	4
3	4	4	4	4
4	4	3	4	3
5	2	4	4	4
6	4	3	2	4
7	3	4	4	3
8	4	3	2	4
9	2	4	4	4
10	4	3	4	3
11	2	4	3	4
12	3	4	4	3
13	4	4	2	4
14	2	3	4	3
15	3	4	4	4
16	4	3	4	3
17	2	4	3	4
18	4	2	4	4
19	3	4	2	4
20	4	3	4	4
21	2	4	4	3

22	4	3	4	4
23	4	3	4	3
24	4	4	4	4
25	3	4	3	4
26	4	3	4	4
27	2	4	3	4
28	4	2	4	4
29	4	3	4	4
30	3	4	4	4
31	3	4	4	2
32	4	2	2	4
33	2	3	3	4
34	4	2	4	4
35	4	3	4	4
36	2	4	2	4
37	4	3	4	4
38	3	4	3	3
39	4	2	4	4
40	3	4	2	4
41	4	2	4	3
42	4	3	3	4
43	3	3	4	4
44	4	2	4	4
45	4	3	2	4
46	3	3	4	4
47	4	3	3	4
48	3	3	4	2
49	4	3	4	3
50	3	2	2	4
51	4	3	4	3
52	3	2	4	4
53	4	3	3	4
54	4	3	4	4
	183	173	188	20

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

3.39

3.20

3.48

3.7

NRR TERTIMBANG  
PERUNSUR= NRR PER  
UNSUR X 0.11

0.38

0.36

0.39

0.4

NILAI INDEKS 3.36

IKM UNIT PELAYANAN 83.97

MUTU PELAYANAN B

KINERJA Baik

NO	
U1	PER
U2	PRO
U3	WA
U4	BIAY
U5	PRO
U6	KOM
U7	PRIL
U8	SAR
U9	PEN MAS

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

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

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
 ALAMAT  
 TELP/FAX

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT/UP  
 Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT  
 08113832992

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5
1	2	3	4	5	6
1	4	4	4	3	4
2	3	3	4	4	4
3	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3
5	3	4	4	3	3
6	3	4	4	4	3
7	3	4	4	3	4
8	4	4	3	3	3

9	3	4	4	4	4
10	3	4	4	3	2
11	3	4	3	3	4
12	4	4	4	4	3
13	3	3	3	3	4
14	3	4	4	4	3
15	4	4	3	3	3
16	4	3	4	4	4
17	3	4	3	4	3
18	3	3	4	3	3
19	3	3	4	3	4
20	4	4	4	3	3
21	3	4	4	3	3
22	3	3	4	3	3
23	3	4	4	3	3
24	3	4	4	3	4
25	3	4	3	3	3
26	3	4	3	3	3
27	3	4	4	3	3
28	3	3	4	4	3
29	3	4	4	4	3
30	3	3	3	4	3
31	3	4	4	4	4
32	3	3	3	4	4
	103	118	119	108	107

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

3.22      3.69      3.72      3.38      3.34

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRR PER UNSUR X 0.11

0.35      0.41      0.41      0.37      0.37

NILAI INDEKS

3.41

IKM UNIT PELAYANAN

85.16

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA

Baik

KETERANGAN

U1-U9 =UNSUR UNSUR PELAYANAN

NRR = NILAI RATA-RATA

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

IKM = INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANGX25

NRR PERUNSUR=JUMLAH NRR TERTIMBANG/JUMLAH KUISIONER TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PERUNSUR X 0.111 PERUNSUR

PENG  
PER RESPONDEN

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK

ALAMAT

TELP/FAX

RESPONDEN
1
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26

	27
	28
	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35
	36
	37
	38
	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49
	50
	51
	52
	53
	54
	55
	56
	57
	58
	59
	60
	61
	62
	63
	64
	65

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



NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRR PER UNSUR X 0.11

NILAI INDEKS

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYANAN

KINERJA

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

PE  
PER RESPOND

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK

ALAMAT  
TELP/FAX

RESPONDEN
1
1

	2
	3
	4
	5
	6
	7

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

NRR TERTIMBANG PERUNSUR=  
NRRPERUNSUR X 0.071

NILAI INDEKS

IKM UNIT PELAYANAN

MUTU PELAYNAN

KINERJA

KETERANGAN

U1-U9 =UNSUR UNSUR PELAYANANA

NRR = NILAI RATA-RATA

IKM = INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANGX25

NRR PERUNSUR=JUMLAH NRR TERTIMBANG/JUMLAH KUISIONER TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PERUNSUR X 0.111 PERUNSUR

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

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT/VISITASI  
Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT  
08113832992

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
1	4	3	4	4	4	
2	3	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	

5	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	
7	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	
10	3	4	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	
12	4	4	3	3	3	
13	4	3	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	
16	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	4	
18	4	4	3	4	4	
19	4	3	4	4	3	
20	4	4	4	4	4	
	75	73	73	78	76	

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

3.75      3.65    3.65    3.90    3.80

NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRR PER UNSUR X 0.11

0.42      0.41    0.41    0.43    0.42

NILAI INDEKS

3.69

IKM UNIT PELAYANAN

92.27

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
U1	PERSYARATAN
U2	PROSEDUR
U3	WAKTU PELAYANAN
U4	BIAYA/ TARIF
U5	PRODUK LAYANAN
U6	KOMPETENSI PELAKSANA
U7	PRILAKU PELAKSANA
U8	SARANA DAN PRASRASA
U9	PENANGANAN PENGALAMAN MASUKKAN

IKM

MUTU

A (SA

B (BA

C (KU

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

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
ALAMAT  
TELP/FAX

BALAI PENGKAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN NTT  
Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT  
08113832992

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	3	4	3	3	4
2	3	4	4	4	3
3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	3	3
5	4	3	4	4	3
6	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	3
8	3	4	3	4	4
9	4	3	4	4	3
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	3
12	3	4	4	3	4
13	4	3	4	4	4
14	4	3	4	4	4
15	4	4	3	4	3
16	4	4	4	4	3
17	3	3	3	4	4
18	4	4	4	3	3
19	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3
22	4	3	4	4	4
23	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3
26	4	4	4	4	3

27	3	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4
30	4	3	4	3	4
31	4	3	4	4	4
32	4	3	3	4	4
33	4	4	4	3	4
34	3	4	4	4	4
35	4	3	4	3	4
36	3	3	4	4	3
37	4	3	3	4	3
38	3	3	3	3	4
39	3	4	4	4	4
40	4	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3
43	4	3	4	4	4
44	3	4	3	3	3
45	4	4	4	4	4
	165	163	168	167	16

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

3.67 3.62 3.73 3.71 3.5

NRR TERTIMBANG PERUNSUR= NRR PER UNSUR X 0.11

0.41 0.40 0.41 0.41 0.4

NILAI INDEKS

3.62

IKM UNIT PELAYANAN

90.59

MUTU PELAYANAN

A

KINERJA

Sangat Baik

KETERANGAN

U1-U9 =UNSUR UNSUR PELAYANAN

NRR = NILAI RATA-RATA

IKM = INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANG

NO	
U1	PERSYARATAN
U2	PROSEDUR
U3	WAKTU PELAYANAN
U4	BIAYA/ TARIF
U5	PRODUK PELAYANAN
U6	KOMPETENSI
U7	PRILAKU PELAYANAN
U8	SARANA DAN PRASARANA
U9	PENANGANAN KELUWAHA

.\*) = JUMLAH NRR TERTIMBANGX25

NRR PER UNSUR=JUMLAH NRR TERTIMBANG/JUMLAH  
KUISSIONER TERISI

NRR TERTIMBANG= NRR PER UNSUR X 0.11 PER UNSUR