

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN NUSA TENGGARA BARAT  
TRIWULAN I  
(JANUARI-MARET) TAHUN 2023**



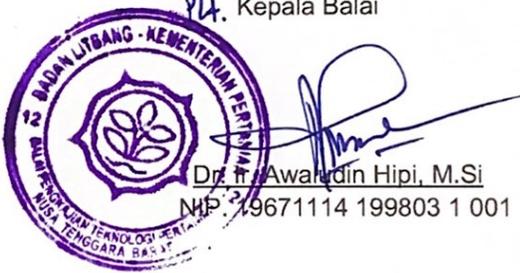
**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
NUSA TENGGARA BARAT  
2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa kami panjatkan, atas segala Rahmat dan KaruniaNya sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2023, dapat diselesaikan. Laporan ini disusun untuk dapat memberikan informasi kepuasan masyarakat yang telah mendapatkan layanan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian NTB dalam kurun waktu Januari sampai dengan Maret 2023. Ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2017 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BPSIP NTB selama periode triwulan I tahun 2023, serta langkah-langkah tindak lanjut yang tepat dan perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Semoga laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai layanan kepada publik dan menjadi evaluasi bagi BPSIP NTB terhadap hal-hal yang masih memerlukan perbaikan layanan, serta kelengkapan fasilitas yang disediakan untuk mendukung pelayanan kepada publik. Demikian halnya untuk penyusunan laporan masih terdapat banyak kekurangan sehingga kepada semua pihak diharapkan saran dan masukannya untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik BPSIP NTB dimasa mendatang.

Plt. Kepala Balai



Dr. Ir. Awahdin Hipi, M.Si  
NIP. 19671114 199803 1 001

## **I. PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai salah satu Lembaga publik yang mengemban amanat Undang-undang nomor 22 tahun 2019 bahwa seluruh produk pertanian harus terstandar demi menjamin mutu dari proses hasil pertanian, maka dibentuklah Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) melalui Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 untuk merumuskan dan mengkoordinasikan standar instrumen pertanian, serta untuk mengharmonisasikan penerapan dan pemeliharaan standar instrumen pertanian. Survey dilaksanakan dalam rangka memberikan data dan informasi atas penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat (BPSIP NTB). Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu upaya pengejawantahan dari UU no 14 tahun 2008 tersebut, Pemerinah 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 SKM.

SKM 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.

## **1.2. Tujuan dan Sasaran**

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

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di pada unit-unit pelayanan di BPSIP NTB
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di BPSIP NTB .
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BPSIP NTB

### **1.3. Manfaat**

- 1) Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada BPSIP NTB
- 2) Diketuainya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik pada BPSIP NTB.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik BPSIP NTB.

### **1.4. Metode**

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 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

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 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.

#### **1.4. 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.

#### **1.5. Teknis Survei SKM**

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu unit pelayanan publik lingkup kementerian pertanian memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/OT.020/1/2023, tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup BSIP Pertanian adalah melaksanakan penerapan standar instrumen pertanian. Adapun fungsi BSIP NTB yaitu: (a) melaksanakan penyusunan rencana program dan anggaran penerapan standar instrumen pertanian; (b) melaksanakan koordinasi penerapan standar instrumen pertanian; (c) melaksanakan koordinasi pengelolaan produk instrumen pertanian terstandar; (d) melaksanakan penyusunan model penerapan dan materi penyuluhan standar instrumen pertanian regional dan nasional; (e) melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data dan informasi penerapan standar instrumen pertanian; (f) melaksanakan evaluasi dan pelanggan penerapan standar instrumen pertanian dan (g) pengelolaan urusan tata usaha.

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

#### **1.6. Pelaksanaan Kegiatan**

Pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) di BPSIP NTB dilaksanakan pada bulan Januari-Maret 2023 melalui kuisisioner online dan pencatatan di buku tamu serta kunjungan.

## **II. ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

### **2.1. Metode Pengambilan Sampel**

Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di BPSIP NTB, antara lain: Petani, Mahasiswa, Masyarakat Umum, Dinas Terkait, Siswa dan lainnya. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan form yang diisi langsung oleh pengguna dengan tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di BPTP NTB sebagai berikut:

- 1) 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.
- 2) Tim survei juga menyusun kuasiener dalam Google Form.
- 3) Kuesioner yang telah diisi direkap oleh petugas survei di masing-masing unit.
- 4) Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
- 5) Tim survei mengkoding kuesioner dan melakukan analisis data
- 6) Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif serta interpretasinya.

### **2.2. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban terbuka melalui link google form <https://bit.ly/SurveiIKMBPTPNTB>.

### **2.3. Variabel Pengukuran SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB 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

#### 2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil pengukuran SKM di BPSIP Balitbangtan NTB ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di BPSIP NTB sebagai berikut:

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	
1	1,00 – 2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3, 5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Unit kerja BPSIP NTB terbagi menjadi 7 Unit yaitu Unit Layanan Publik, Unit Perpustakaan, Unit Laboratorium Penguji, unit UPBS Tanaman, Unit Kerjasama, Humas dan PPID, Unit Laboratorium Diseminasi serta Unit UPBS Ternak. Masing-masing unit diambil sebagai sampel dengan jumlah yang berbeda-beda sesuai dengan jumlah pengguna yang mengisi form Survey Kepuasan Masyarakat, dari hasil survey jumlah pengguna di masing-masing unit disajikan pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2: Jumlah sampel permasing-masing Unit pada Pelayanan di BPSIP NTB

NO.	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH SAMPEL (orang)	JENIS KELAMIN (orang)	
			L	P
1.	Layanan Publik	7	5	2
2.	Perpustakaan	15	8	7
3.	Laboratorium Pengujian	12	8	4
4.	UPBS Tanaman Pangan, Perkebunan dan Hortikultura	23	19	3
5.	Kerjasama, Humas dan PPID	15	11	4
6.	Laboratorium Diseminasi	2	1	1
7.	UPBS Ternak	8	6	2
Jumlah		82	59	23

Jumlah pengunjung yang datang ke BPSIP NTB dalam kisaran waktu Januari-Maret 2023 sebanyak 82 orang yang terdistribusi dalam 59 laki-laki dan 23 wanita. Sedangkan jumlah responden yang mengisi survey sebanyak 82 responden atau sekitar 100% dari tamu yang berkunjung. Tujuan tamu atau pengunjung yang datang ke BPSIP NTB dengan berbagai maksud dan kepentingan. Keperluan pengguna atau tamu yang datang ke BPSIP NTB untuk unit pelayanan publik seperti ingin memperoleh informasi terkait kegiatan BPSIP NTB, bantuan yang bisa diberikan oleh BPSIP NTB seperti bibit padi, jagung dan kedelai, DOC ayam, bibit tanaman sayuran atau konsultasi tentang layanan yang diberikan, kerjasama serta permintaan sebagai nara sumber. Selain itu sebagian mencari informasi terkait dengan administrasi, laporan kegiatan dan informasi instrument pertanian.

#### 3.1. Unit Pelayanan Publik

Unit pelayanan publik berada di resepsionis yang menerima tamu atau pengunjung yang datang. Jika kepentingan pengunjung untuk memperoleh informasi dari layanan khusus seperti Laboratorium Pengujian, Perpustakaan, Kerjasama, Laboratorium Diseminasi, UPBS

maka akan mendapatkan layanan di Unit Pelayanan Publik terlebih dahulu kemudian di alihkan ke layanan yang diinginkan. Untuk memperoleh informasi tertentu akan dihubungkan dengan Staf fungsional untuk informasi teknis. Untuk informasi terkait dengan administrasi akan dihubungkan dengan bagian Tata Usaha. BPSIP NTB senantiasa mengusahakan untuk dapat memberikan pelayanan secara baik agar masyarakat pengguna mendapatkan informasi sesuai dengan yang diperlukan atau yang dibutuhkan.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik

<b>NO.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan</b>	<b>Peringkat</b>
1.	Persyaratan	3,43	V
2.	Prosedur	3,43	V
3.	Waktu Pelayanan	3,43	V
4.	Biaya Tarif	3,86	I
5.	Produk Pelayanan	3,43	V
6.	Kompetensi Pelaksana	3,57	III
7.	Prilaku Pelaksana	3,57	IV
8.	Sarana dan Prasarana	3,86	II
9.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,43	V
Nilai Indeks		3.52	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja		Baik	

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada pelayan Unit Pelayanan Publik pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3,52 dengan kategori Baik.

Pada umumnya tugas dari bagian layanan publik juga meliputi bagian umum dalam unit kerja antara lain:

- a) Pelaksanaan urusan tata usaha pimpinan dan tata usaha umum
- b) Pelaksanaan urusan rumah tangga pada BPSIP NTB. Pelaksanaan pemeliharaan gedung Kantor
- c) Pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana
- d) Pengumpulan dan pengolahan bahan rencana kebutuhan sarana dan prasarana kedinasan kantor
- e) Penyelenggaraan pengadaan sarana dan prasarana kedinasan

- f) Penyimpanan, Pendistribusian, Perawatan dan Pemeliharaan sarana dan prasarana kedinasan.
- g) Dari hasil survei pada bagian layanan publik pada BPSIP NTB diperoleh nilai terendah dari 9 unsur penilaian antara lain: Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk pelayanan, penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Dari hasil survey diungkapkan bahwa layanan ini pada dasarnya sudah baik, namun permintaan agar menindak lanjuti dengan bersurat terlebih dahulu dianggap persyaratan dan prosedur yang panjang, waktu pelayanan bahwa tidak dapat segera memperoleh layanan jika staf yang menyediakan informasi sedang tidak berada di tempat (sedang tugas luar maupun dalam masa ijin/cuti). Untuk kelengkapan sarana dan prasarana, di ruang resepsionis belum sepenuhnya memadai seperti nomor telepon kantor yang masih mengalami kendala sehingga belum mampu diakses pengguna untuk memperoleh informasi lanjutan terkait penerimaan surat dan lainnya. Namun demikian, layanan masih bisa difasilitasi dengan koordinasi melalui nomor personal. Selain itu, perlunya bahan bacaan agar pengunjung dapat mengisi waktu dengan membaca ketika menunggu/belum dapat dilayani kebutuhan/permintaan informasinya. Sedangkan, biaya tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan dan masukan responden menyatakan sudah sesuai bahkan sangat sesuai dengan layanan yang diperoleh.

### **3.2. Unit Pelayanan Perpustakaan**

Nilai indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayan Unit Perpustakaan dengan nilai 87.1 dengan kategori Baik Pengunjung perpustakaan belakangan ini lebih banyak berasal dari mahasiswa yang sedang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Balai. Saat akan menyusun bahan presentasi atau membuat laporan PKL mereka mencari bahan referensi di Perpustakaan. Perpustakaan BPSIP NTB telah membuka penelusuran menggunakan jasa petugas perpustakaan yaitu melalui WhatsApp. Staf BPSIP NTB umumnya sudah memanfaatkan komunikasi untuk penelusuran secara digital dengan dibantu oleh Pustakawan BPSIP NTB melalui WhatsApp Group (WAG).

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Perpustakaan

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,33	V
2.	Prosedur	3,27	VII
3.	Waktu Pelayanan	3,33	VI
4.	Biaya Tarif	3,93	I
5.	Produk Layanan	3,40	V
6.	Kompetensi Pelaksana	3,40	V
7.	Prilaku Pelaksana	3,67	III
8.	Sarana dan Prasarana	3,87	II
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	IV
Nilai Indeks		3	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja		Baik	

Koleksi bahan perpustakaan utama pada perpustakaan BPSIP NTB berkaitan 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 BPSIP NTB unsur yang terendah adalah waktu pelayanan dan produk layanan. Mungkin ini adalah kelemahan dari penelusuran dengan melalui bantuan Pustakawan melalui WAG. Untuk referensi tertentu memang membutuhkan waktu untuk mencari referensi yang dibutuhkan sehingga layanannya memerlukan waktu yang panjang. Untuk pencarian dalam bentuk buku masih harus diperbanyak karena ada sebagian buku yang sudah lama. Unsur penilaian tertinggi adalah biaya / tarif, hal tersebut karena pelayanan Perpustakaan Digital BPSIP gratis biaya / tarif.

### 3.4. Unit Pelayanan Laboratorium Pengujian

Keberadaan laboratorium BPSIP NTB yang didirikan sejak statusnya masih sebagai Instalasi Penelitian dan Pengkajian Teknologi Pertanian (IPPTP Mataram). Semula didirikan untuk melayani penelitian yang dilaksanakan oleh IPPTP. Kemudian berkembang dan menerima jasa pengujian. Dengan berjalannya waktu Laboratorium telah semakin dikenal oleh masyarakat dan kemudian menerima jasa dari masyarakat umum maupun instansi.

Sebagai salah satu bukti penerapan sistem manajemen mutu ISO/IEC 17025:2017 di Laboratorium Pengujian Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Nusa Tenggara Barat (LP BPTP NTB), maka dilakukan survey kepuasan terhadap pelanggan di LP BPTP NTB. Survey kepuasan terhadap dilaksanakan laboratorium pengujian dilaksanakan secara langsung menggunakan formulir FM8.6-2 bagi pelanggan yang tidak memiliki smartpone, sedangkan untuk pelanggan yang memiliki smartphone cukup dengan mengisi pada link <https://bit.ly/SurveiIKMBPTPNTB>. Survey dirasakan sangat penting dilakukan dengan tujuan LP BPSIP NTB memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pelanggan terhadap berbagai pelayanan yang diberikan kepada public. Nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Laboratorium Pengujian secara umum 3.25 dengan kategori baik. Nilai unsur pelayanan terendah adalah biaya tarif pelayanan.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Laboratorium Pengujian

<b>NO.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan</b>	<b>Peringkat</b>
1.	Persyaratan	3,67	I
2.	Prosedur	3,67	I
3.	Waktu Pelayanan	3,08	V
4.	Biaya Tarif	2,75	VII
5.	Produk Layanan	3,17	IV
6.	Kompetensi Pelaksana	3,17	IV
7.	Prilaku Pelaksana	3,58	II
8.	Sarana dan Prasarana	3,25	III
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	2,92	VI
Nilai Indeks		3,25	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja		Baik	

Hasil survey pelayanan laboratorium pengujian periode Januari – Maret tahun 2023 (Triwulan I) menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, terdapat 2 pelayanan yang dirasakan masih kurang yaitu terkait biaya pelayanan dan penanganan pengaduan. Sedangkan 7 unsur pelayanan lainnya dalam kategori cukup/sesuai. Dari unsur pelayanan yang dirasakan masih yaitu penanganan pengaduan, laboratorium akan lebih meningkatkan respon cepat dari pelanggan. Diharapkan dengan memberikan respon cepat akan meningkatkan skor penilaian pada periode selanjutnya. Terkait biaya pelayanan akan melakukan sosialisasi terlebih dahulu pada pelanggan yang berkunjung, dengan menjelaskan

dasar penetapan tarif/biaya analisa dilaboratorium. Dalam hal ini petugas yang bersinggungan langsung dengan pelanggan akan dibina/dilatih. Berdasarkan hasil survey, secara keseluruhan rata – rata nilai IKM pelayanan laboratorium pengujian periode Januari – Maret tahun 2023 adalah 3,25.

### 3.5. Unit Pelayanan UPBS Tanaman, Perkebunan dan Hortikultura

Kunjungan pengunjung ke BPTP Balitbangtan salah satunya adalah ke UPBS. Bukan saja untuk mencari varietas unggul terbaru saja namun pengunjung sangat senang berkonsultasi ke BPTP untuk mencari solusi terkait pertanian.

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.

Tabel 6. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan UPBS Tanaman Pangan, Perkebunan dan Hortikultura

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3.18	II
2.	Prosedur	3.32	I
3.	Waktu Pelayanan	3.05	IV
4.	Biaya Tarif	3.09	III
5.	Produk Layanan	3.18	II
6.	Kompetensi Pelaksana	3.18	II
7.	Prilaku Pelaksana	3.18	II
8.	Sarana dan Prasarana	3.05	VIII
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09	III
Nilai Indeks		3.12	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja		Baik	

Dari hasil survei terhadap pengunjung UPBS penilaian secara keseluruhan terhadap 9 unsur diperoleh nilai indeks sebesar 3.12 yang masuk kategori B yang artinya kinerja secara

keseluruhan UPBS adalah Baik. Berdasarkan hasil yang diperoleh informasi bahwa prosedur layanan dirasakan pelanggan sangat mudah untuk diakses dan terlayani dengan sangat baik. Hal ini didukung oleh kompetensi dan persyaratan yang dimiliki sehingga produk yang dihasilkan menjadi prioritas utama yang menjadi pilihan pelanggan, disamping harga yang lebih murah. Namun perlu ada upaya perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki seperti media display yang tersedia diharapkan menggambarkan ketersediaan benih yang diproduksi.

### **3.6. Unit Pelayanan Kerjasama, Humas dan PPID**

Unit pelayanan Kerjasama, humas dan PPID merupakan salah satu unit pelayanan yang ada di BPSIP NTB dan berada dibawah koordinasi KSPP. Balai senantiasa mengusahakan untuk dapat memberikan pelayanan prima secara baik agar masyarakat pengguna mendapatkan informasi sesuai dengan yang diperlukan atau yang dibutuhkan pengguna layanan.

Unit Kerjasama, humas dan PPID membantu pengunjung/pengguna layanan untuk dapat dilayani sesuai dengan kebutuhannya dengan cepat. Jika kepentingan pengunjung untuk memperoleh informasi dan layanan khusus terkait ketersediaan benih/bibit, bantuan benih untuk kegiatan program kerja ataupun layanan pengujian di laboratorium, maka unit Kerjasama akan mencoba memfasilitasi/ mengkoordinasikan kebutuhan pengunjung tersebut pada unit pelayanan dimaksud yang ada di BPSIP NTB. Demikian pula halnya jika pengunjung membutuhkan konsultasi atau ingin berdiskusi mengenai informasi teknologi, maka Unit Kerjasama, Humas dan PPID akan memfasilitasi/ mengkoordinasikan dengan fungsional lainnya untuk informasi teknis dimaksud.

Terkait kinerja pelayanan pada unit Kerjasama, Humas dan PPID yang salah satu indikatornya dapat dilihat dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu pengguna layanan, maka dilakukanlah penyebaran form SKM kepada pengguna layanan. Jumlah pengguna layanan yang dapat mengisi form survey secara online *google form* untuk layanan unit Kerjasama sebanyak 15 orang dan sebagian besar merupakan mahasiswa yang tengah melaksanakan kegiatan MBKM/PKL di BPSIP NTB. Hasil survey disajikan pada table 7.

Survey Kepuasan Masyarakat yang disebarkan pada pengguna yang Sebagian besar merupakan mahasiswa yang sudah dan sedang melaksanakan kegiatan PKL/Magang di BSIP NTB. Berdasarkan hasil survey tersebut, diperoleh nilai indeks sebesar 3,64 dan SKM pada unit pelayanan Kerjasama sebesar 90,9. Dengan demikian, maka kinerja dari pelayanan pada unit Kerjasama adalah sangat baik yang ditandai dengan nilai mutu pelayanan adalah "A"

Berdasarkan hasil survey IKM pada Unit Kerjasama BSIP NTB diperoleh nilai rata-rata pada setiap unsur yaitu sangat baik. Namun walau demikian nilai paling kecil dari 9 unsur pada penilaian waktu pelayanan.

Dari hasil survey diungkapkan bahwa layanan ini pada dasarnya sudah baik, namun tidak dapat segera memperoleh layanan jika staf yang menyediakan informasi sedang tidak berada di tempat (sedang tugas luar maupun dalam masa ijin/cuti). Untuk kelengkapan sarana dan prasarana, di ruang resepsionis belum sepenuhnya memadai seperti nomor telepon kantor yang masih mengalami kendala sehingga belum mampu diakses pengguna untuk memperoleh informasi lanjutan terkait penerimaan surat dan lainnya. Namun demikian, layanan masih bisa difasilitasi dengan koordinasi melalui nomor personal. Selain itu, perlunya bahan bacaan agar pengunjung dapat mengisi waktu dengan membaca ketika menunggu/belum dapat dilayani kebutuhan/permintaan informasinya. Sedangkan untuk kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan, serta produk layanan, responden menyatakan sudah sesuai bahkan sangat sesuai dengan layanan yang diperoleh.

Unit Kerjasama berusaha memberikan pelayanan yang baik, sopan dan ramah kepada pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan unit ini tidak dikenakan biaya, namun pada beberapa pelayanan teknis seperti layanan pengujian tetap dikenakan biaya pelayanan sesuai kebutuhan. Dan bagi mahasiswa yang akan melakukan pengujian sampel untuk kebutuhan tugas akhir skripsi S-1 diberikan potongan harga dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

Tabel 7. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Kerjasama, Humas dan PPID

<b>NO.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan</b>	<b>Peringkat</b>
1.	Persyaratan	3,60	IV
2.	Prosedur	3,60	IV
3.	Waktu Pelayanan	3,53	V
4.	Biaya Tarif	3,80	II
5.	Produk Pelayanan	3,60	IV
6.	Kompetensi Pelaksana	3,73	III
7.	Prilaku Pelaksana	3,73	III
8.	Sarana dan Prasarana	3,87	I
9.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,60	IV
Nilai Indeks		3,64	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja		Sangat Baik	

### 3.7. Unit Pelayanan Laboratorium Diseminasi

Tabel 8. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Laboratorium Diseminasi

<b>NO.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan</b>	<b>Peringkat</b>
1.	Persyaratan	4	I
2.	Prosedur	4	I
3.	Waktu Pelayanan	3,5	II
4.	Biaya Tarif	4	I
5.	Produk Layanan	3,5	II
6.	Kompetensi Pelaksana	3,5	II
7.	Prilaku Pelaksana	3,5	II
8.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,5	II
9.	Sarana dan Prasarana	3,5	II
Nilai Indeks		3.6	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja		Sangat Baik	

Pengelolaan Laboratorium Diseminasi yang berada di BPSIP NTB pada umumnya meliputi pengelolaan sarana dan prasarana untuk mendiseminasikan hasil standar. Pengembangan sumberdaya manusia untuk mendukung diseminasi hasil litkaji sehingga sumberdaya yang ada dapat didayagunakan secara optimal. Pada umumnya kegiatan rutin yang dilakukan dilaboratorium diseminasi antara lain: dimulai dengan menggali kebutuhan pengguna (strakholder), menentukan materi sesuai isu terkini, merencanakan, mendisaian, memproduksi materi diseminasi, dan kemudian mendiseminasikan media hingga sampai kepada pengguna.

Nilai indeks sebesar 3,62 dengan demikian, maka kinerja dari pelayanan pada unit Laboratorium Diseminasi adalah Sangat Baik yang ditandai dengan nilai mutu pelayanan adalah A. Dari hasil survei kepuasan masyarakat dari 9 unsur penilaian, nilai tertinggi adalah pada unsur persyaratan, prosedur dan tarif sedangkan 6 unsur lainnya memperoleh nilai yang sama. Hal ini mungkin disebabkan karena masukan atau saran dari pengguna terkait materi yang diinginkan pengguna tidak semua dapat dipenuhi dikarenakan keterbatasan anggaran yang tersedia. Sampai saat ini materi yang disiapkan atau diproduksi di prioritaskan pada

materi-materi yang merupakan masalah-masalah strategis dan mendesak bagi para stakeholder.

### 3.6. Unit Pelayanan UPBS Ternak

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,5	IV
2.	Prosedur	3,625	III
3.	Waktu Pelayanan	3,5	IV
4.	Biaya Tarif	3,25	VI
5.	Produk Layanan	3,63	II
6.	Kompetensi Pelaksana	3,5	IV
7.	Prilaku Pelaksana	3,38	V
8.	Sarana dan Prasarana	4	I
9.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan Sarana dan Prasarana	3,38	V
Nilai Indeks		3.0	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja		Baik	

Penilaian SKM pada unit UPBS Ternak lebih dikhususkan pada Pembibitan Ayam KUB Strata 1 yang berlokasi di Kantor BPSIP NTB.

Dari hasil survey terhadap pengunjung UPBS Ternak BSIP NTB, unsur yang terendah adalah Biaya / Tarif pelayanan, hal ini kemungkinan disebabkan karena ada sebanyak 25% saja dari produk yang diberikan secara gratis melalui program diseminasi ayam KUB untuk meningkatkan penyebaran ayam KUB, sedangkan Sebagian lagi dengan menjual produk kepada pengguna lainnya. Pada umumnya Unit UPBS ternak memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 87,8 dengan kategori Baik

#### **IV. PENUTUP/REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil analisa SKM yang sudah dilaksanakan selama 3 bulan terhitung dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2023, secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BPTP – NTB sudah **Baik**.

1. SKM pada Layanan Publik Pengkajian pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3.52 dengan kategori Baik
2. SKM pada pelayan Unit Perpustakaan pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3.0 dengan kategori Baik
3. SKM pada pelayan Unit Laboratorium Penguji pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3.25 dengan kategori Baik
4. SKM pada pelayan Unit UPBS Tanaman Pangan, Perkebunan dan Hortikultura berada pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3.13 dengan kategori Baik
5. SKM pada pelayan Unit Kerjasama berada pada 3.64 dengan kategori Sangat Baik
6. SKM pada pelayan Unit Laboratorium Diseminasi pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3.6 dengan kategori Sangat Baik
7. SKM pada pelayan Unit UPBS Ternak berada pada Nilai 3.0 dengan kategori Baik

#### **Rekomendasi**

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat adalah sebagai lembaga yang mengekedepankan layanan kepada masyarakat oleh karena itu semua unit kerja harus mendukung dan memberikan layanan prima kepada pengguna. Berdasarkan hasil survei ini, maka unsur-unsur di masing-masing unit dengan kategori cukup dan baik harus diperbaiki dan ditingkatkan sedangkan dengan kategori sangat baik untuk dapat dipertahankan.