

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
NUSA TENGGARA BARAT
TRIWULAN III
(JULI-SEPTEMBER) TAHUN 2023**



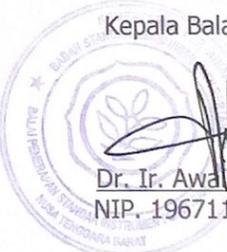
**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
NUSA TENGGARA BARAT
2023**

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 Juli sampai dengan September 2023. Ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2017 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BSIP NTB selama periode triwulan III 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 BSIP 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.

Kepala Balai



[Handwritten Signature]

Dr. Ir. Awaludin Hipi, M.Si Sp.
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 selalu 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 Juli-September 2023 melalui kuesioner 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>. Setelah pengumpulan data melalui link kuisioner maka seluruh data yang terekap di peroleh dari link data: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CUXqB5pNcktfZ1K5PBitotMYDbyaXjQENlldc9p0MAg/edit?usp=sharing>. Data yang telah diperoleh dianalisis untuk mengetahui indeks kepuasan Masyarakat.

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 6 Unit yaitu Unit Layanan Publik, Unit Perpustakaan, Unit Laboratorium Penguji, unit UPBS Tanaman, Unit Kerjasama, Humas dan PPID 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	11	3	8
2.	Perpustakaan	17	9	8
3.	Laboratorium Pengujian	18	6	12
4.	UPBS Tanaman Pangan, Perkebunan dan Hortikultura	43	33	10
5.	Kerjasama, Humas dan PPID	10	6	4
6.	UPBS Ternak	9	8	1
Jumlah		108	65	43

Jumlah pengunjung yang datang dan menggunakan layanan BSIP NTB dalam kisaran waktu Juli-September 2023 sebanyak 108 orang yang terdistribusi dalam 65 laki-laki dan 43 wanita. Sedangkan jumlah responden yang mengisi survey sebanyak 108 responden atau sekitar 100% dari tamu yang berkunjung. Tujuan tamu atau pengunjung yang datang ke BSIP NTB dengan berbagai maksud dan kepentingan. Keperluan pengguna atau tamu yang datang ke BSIP NTB untuk unit pelayanan publik seperti ingin memperoleh informasi terkait kegiatan BSIP NTB, bantuan yang bisa diberikan oleh BSIP 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, 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. BSIP 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

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,18	III
2.	Prosedur	3,27	II
3.	Waktu Pelayanan	3,09	IV
4.	Biaya Tarif	3,64	I
5.	Produk Pelayanan	3,18	III
6.	Kompetensi Pelaksana	3,18	III
7.	Prilaku Pelaksana	3,18	III
8.	Sarana dan Prasarana	3,18	III
9.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,18	III
Nilai Indeks		3.21	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja		Baik	

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada pelayan Unit Pelayanan Publik pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3,21 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 BSIP 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.

Dari hasil penilaian pelanggan terhadap informasi publik di BSIP NTB pada setiap unsur menunjukkan tingkat rata-rata pada kategori baik sampai sangat baik. Sebagian besar atau rata rata masuk pada kategori baik dengan kisaran interval (3,0644-3,532). Adapun unsur yang memiliki nilai paling kecil adalah pada unsur layanan waktu layanan. Dimana hal ini disebabkan karena banyak dari pelanggan membutuhkan informasi diluar ruang lingkup kerja BSIP. Namun demikian BSIP sekiranya memfasilitasi atau memberikan link kepada stakeholder yang memang menangani terkait informasi yang dibutuhkan pelanggan. Beberapa unsur lainnya masuk pada kategori baik (B).

Penilaian pelanggan terhadap unit pelayanan Informasi publik secara umum pada kategori baik dengan nilai 80,25. Capaian dalam memberikan layanan secara cepat dan dapat memenuhi permohonan informasi publik yang diajukan oleh masyarakat merupakan nilai yang positif bagi PPID BSIP NTB. Adanya capaian tersebut menjadi tantangan bagi PPID BSIP NTB pada tahun-tahun selanjutnya, tentunya dengan mengembangkan sarana dan prasarana dalam mendukung layanan atau akses informasi publik. Adanya pengembangan sarana tersebut, pastinya dapat memberikan layanan informasi yang lebih optimal serta dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara luas.

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	3,41	V
2.	Prosedur	3,47	IV
3.	Waktu Pelayanan	3,53	III
4.	Biaya Tarif	3,59	II

5.	Produk Layanan	3,35	VI
6.	Kompetensi Pelaksana	3,35	V
7.	Prilaku Pelaksana	3,24	VII
8.	Sarana dan Prasarana	3,76	I
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	IV
Nilai Indeks		3	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja		Baik	

Koleksi bahan perpustakaan utama pada perpustakaan BPTP 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, n poster dan petunjuk teknis dalam bentuk CD/VCD dan CD-ROM.

Dari hasil survey terhadap pengunjung perpustakaan BSIP NTB unsur yang terendah adalah pada unsur prilaku pelaksana dengan nilai NRR nya sebesar 3,24 (tiga koma dua puluh empat). Dalam memberikan pelayanan pda setiap pengunjung petugas perpustakaan sebisa mungkin melayani pengunjung dengan ramah, unsur prilaku pelaksana rendah mungkin karena petugas hanya bisa memberikan informasi terbatas mencari penelusuran dulu sebab tidak banyak yang bisa diberikan informasi kepada pengunjung yang membutuhkan karena itu buku – buku yang tersedia di BSIP NTB hanya terbatas karena Sebagian besar sudah dialihkan ke IP2TP Sandubaya, sehingga referensi yang dicari / dibutuhkan tidak ada. Penelusuran informasi yang dibutuhkan juga masih dengan melalui bantuan Pustakawan melalui WAG belum ada computer khusus untuk pengunjung melakukan penelusuran langsung. Untuk pencarian informasi atau literatur tambahan dalam bentuk buku masih harus diperbanyak karena ada sebagian buku yang sudah lama. Unsur penilaian tertinggi adalah pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu dengan NRR 3,76 (tiga koma tujuh puluh enam). SKM pada pelayan Unit Perpustakaan pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 85,7 dengan kategori Baik.

3.4. Unit Pelayanan Laboratorium Pengujian

Keberadaan laboratorium BSIP NTB yang didirikan, 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 dilaksanakannya 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 BSIP 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 3.42 dengan kategori baik. Nilai unsur pelayanan terendah adalah biaya tarif pelayanan.

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,50	IV
2.	Prosedur	3,56	III
3.	Waktu Pelayanan	3,17	V
4.	Biaya Tarif	3,06	VII
5.	Produk Layanan	3,33	IV
6.	Kompetensi Pelaksana	3,56	III
7.	Prilaku Pelaksana	3,61	II
8.	Sarana dan Prasarana	3,83	I
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	IV
Nilai Indeks		3,42	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja		Baik	

Dari data pada table yang dituangkan kembali dalam bentuk grafik hasil survey pelayanan laboratorium pengujian periode III pada bulan Juli - September tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, terdapat pelayanan dirasakan masih kurang oleh pelanggan yang memiliki nilai rata-rata dibawah nilai indeks yaitu 3,42. Pelayanan yang masih dirasakan kurang yaitu **Waktu Pelayanan, Biaya atau Tarif dan Produk Layanan**.

Dari unsur pelayanan yang dirasakan masih kurang yaitu waktu pelayanan laboratorium akan lebih ditingkatkan baik dari waktu kecepatan merespon pelanggan, waktu

menyelesaikan analisa dan waktu yang dibutuhkan sampai terbitnya laporan hasil uji. Diharapkan dengan memberikan respon cepat akan meningkatkan skor penilaian pada periode selanjutnya.

Berdasarkan hasil survey, secara keseluruhan rata – rata nilai IKM pelayanan laboratorium pengujian periode Juli - September tahun 2023 adalah 3,37. Terjadi peningkatan sebesar 0,98% dari nilai rata-rata IKM periode April – Juni tahun 2023. Nilai IKM berdasarkan Unit pelayanan adalah 85,56 tergolong dalam mutu layanan B dengan kinerja Baik.

3.5. Unit Pelayanan UPBS Tanaman, Perkebunan dan Hortikultura

Kunjungan pengunjung ke BSIP NTB salah satunya adalah ke UPBS. Bukan saja untuk mencari varietas unggul terbaru saja namun pengunjung sangat senang berkonsultasi ke BSIP 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	3.81	III
2.	Prosedur	3.84	II
3.	Waktu Pelayanan	3.77	V
4.	Biaya Tarif	3.16	VII
5.	Produk Layanan	3.79	IV
6.	Kompetensi Pelaksana	3.79	IV
7.	Prilaku Pelaksana	3.91	I
8.	Sarana dan Prasarana	3.67	VI
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.79	IV
Nilai Indeks		3.69	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja		Sangat Baik	

Unit Pengelola Benih Terstandar (UPBS) tanaman pangan, hortikultura dan perkebunan telah melaksanakan survei kepuasan Masyarakat pada bulan Juli hingga September 2023 dengan jumlah responden sebanyak 43 orang dengan jumlah responden laki – laki 33 orang dan Perempuan 10 orang. Berdasarkan hasil kriteria layanan diperoleh informasi bahwa perilaku pelaksana dalam melaksanakan pelayanan dinilai sangat baik dan diikuti oleh prosedur yang sangat mudah dan kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanan yang diterima oleh konsumen. Produk layanan berupa benih padi, jagung dan bibit kelapa dengan kualitas yang terstandar dinilai sangat sesuai dengan preferensi konsumen. Hal ini juga didukung oleh penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan dari unit berupa media display produk maupun pertanaman yang dapat menggambarkan kondisi fisik produk yang akan dikembangkan oleh petani atau stakeholder lainnya juga dinilai sangat baik. Selain itu kompetensi pelaksana layanan dirasakan pelanggan sangat kompeten dalam mendukung upaya pengenalan produk benih/bibit terstandar. Waktu layanan pada periode triwulan 3 mengikuti kalender pemerintah dalam pelaksanaan layanan khususnya diseminasi benih/bibit mendukung kegiatan strategis Kementan terutama dalamantisipasi perubahan iklim yang terprediksi akan terjadi oleh BMKG. Sehingga distribusi benih dilakukan secara hibah. Pemberlakuan biaya atau tarif benih menyesuaikan dengan PP Tarif dan benih hibah bersifat gratis.

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 BSIP 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 disebarakan 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 3,69. 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

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3	IV
2.	Prosedur	3,50	II
3.	Waktu Pelayanan	3,40	III
4.	Biaya Tarif	3,20	II
5.	Produk Pelayanan	3,50	II
6.	Kompetensi Pelaksana	3,40	III
7.	Prilaku Pelaksana	3,50	II
8.	Sarana dan Prasarana	3,60	I
9.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	3,60	I
Nilai Indeks		3,43	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja		Baik	

3.6. Unit Pelayanan UPBS Ternak

Pengunjung UPBS ternak ayam KUB berasal dari ASN, pelajar/mahasiswa dan swasta yang mencari informasi tentang cara budidaya dan peluang bisnis dan yang mau membeli bibit ayam KUB (DOC) di UPBS Ternak. Setiap informasi yang dibutuhkan oleh stakeholder yang datang langsung ke UPBS Ternak diberikan oleh petugas yang ada di kandang dan stakeholder yang datang dilayani dengan baik. Jumlah sampel sesuai dengan pengunjung pada unit UPBS Ternak adalah sebanyak 9 (sembilan) orang dengan jumlah pengunjung perempuan sebanyak 1 (satu) orang dan laki-laki sebanyak 8 (delapan) orang. Penilaian SKM pada unit UPBS Ternak lebih dikhususkan pada Pembibitan Ayam KUB Strata 1 yang berlokasi di Kantor BSIP NTB.

Dari hasil survey terhadap pengunjung UPBS Ternak BSIP NTB, unsur yang terendah adalah produk layanan dan sarana dan prasarana, mungkin dapat disebabkan karena belum lengkapnya sarana dan prasarana layanan yang dimiliki oleh UPBS BSIP NTB. Unsur penilaian tertinggi adalah persyaratan, prosedur, waktu layanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan yang diberikan, hal tersebut karena prosedur dan pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai tidak sulit dan tidak berbelit – belit sesuai dengan yang diinginkan. Unit UPBS ternak pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3.80 dengan kategori Sangat Baik.

NO.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata (Nrr) Per Unsur Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,89	I
2.	Prosedur	3,89	I
3.	Waktu Pelayanan	3,89	I
4.	Biaya Tarif	3,78	II
5.	Produk Layanan	3,67	III
6.	Kompetensi Pelaksana	3,78	II
7.	Prilaku Pelaksana	3,78	II
8.	Sarana dan Prasarana	3,67	III
9.	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan Sarana dan Prasarana	3,89	I
Nilai Indeks		3.80	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja		Sangat Baik	

Penilaian SKM pada unit UPBS Ternak lebih dikhususkan pada Pembibitan Ayam KUB Strata 1 yang berlokasi di Kantor BSIP 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 Juli sampai dengan bulan September 2023, secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BSIP – NTB sudah **Baik**.

1. SKM pada Layanan Publik Pengkajian pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3.21 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 3.42 dengan kategori Baik
4. SKM pada pelayan Unit UPBS Tanaman Pangan, Perkebunan dan Hortikultura berada pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3.69 dengan kategori Sangat Baik
5. SKM pada pelayan Unit Kerjasama berada pada 3.43 dengan kategori Baik
6. SKM pada pelayan Unit UPBS Ternak berada pada Nilai 3.80 dengan kategori Sangat Baik

Rekomendasi

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat adalah sebagai lembaga yang mengedepankan 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.