

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BPSIP-BSIP NUSA TENGGARA TIMUR
TRIWULAN I (JANUARI, FEBRUARI, MARET)
TAHUN 2024**



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
NUSA TENGGARA TIMUR
2024**

KATA PENGANTAR

Sesuai Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Peraturan Menteri Pertanian no. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. BPSIP-BSIP NTT unit penyelenggara pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian telah melaksanakan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I (Januari, Februari, Maret) Tahun 2024.

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

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

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

Kupang, April 2024

Kepala BPSIP NTT



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

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
A PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan dan Sasaran	6
3. Rencana Kerja Pelaksanaan	6
B METODOLOGI PENELITIAN	7
1. Metode Survey	7
2. Teknik Pengumpulan Data	8
3. Variabel Pengukuran IKM	8
4. Teknik Analisis Data	9
C HASIL ANALISIS DATA	10
1. Jumlah sample permasing-masing Unit pada pelayanan di BPSIP-BSIP NTT	10
2. Rekap hasil pengukuran unsur pelayanan	11
D Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	12
F Kesimpulan	13
1. Kesimpulan	13
2. Rekomendasi	13

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Nilai Persepsi, Interval, Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP 9
2. Jumlah sampel permasing-masing Unit pada Pelayanan di BPSIP-BSIP NTT 10
3. Rekapitan Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan 11

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Rekapitulasi Nilai Indeks Survey 7 Pelayanan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)
Triwulan I 2023 13
2. Pengolahan Data Pelayanan SKM..... 14

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Grafik Nilai IKM Triwulan I 12

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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

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

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

yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**.

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survey yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

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

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

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

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

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

4. Berkesinambungan

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

5. Berkeadilan

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6. Netralitas

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

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

- 1. Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 3. Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- 4. Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- 6. Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- 7. Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- 8. Sarana dan prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

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

Tahapan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat:

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

Teknis Survey SKM

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

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

2. Tujuan dan Sasaran

Tujuan

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPSIP-BSIP NTT.

Sasaran

Adapun sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

.

3. Rencana Kerja Pelaksanaan

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

B. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Survey

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

Tahapan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) di BPSIP-BSIP NTT, antara lain:

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

2. Teknik Pengumpulan Data

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

3. Variabel Pengukuran IKM

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

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

untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

4. Teknik Analisis Data

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

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

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

C. HASIL ANALISIS DATA

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

1. Jumlah sampel permasing-masing unit pada pelayanan informasi di BPSIP-BSIP NTT Triwulan I

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

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Sampel	Jenis kelamin	
			L	P
1.	Pelayanan informasi, konsultasi dan rekomendasi standardisasi penerapan	6	6	0
2.	Pelayanan Unit Produksi dan Diseminasi Benih Sumber (UPBS)	2	2	0
3.	Pelayanan Laboratorium Tanah	1	1	0
4.	Pelayanan Perpustakaan	0	0	0
5.	Pelayanan Visitor Plot,	1	1	0
6	Pelayanan Magang/Pelatihan /PKL Siswa atau Mahasiawa	8	6	2
7	Pelayanan Kerjasama	6	4	2
Jumlah		24	20	4

Jumlah responden periode triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2024 sebanyak 24 responden, dengan pekerjaan diantaranya; PNS/ASN, civitas akademika, Pegawai/karyawan swasta, dan lainnya.

2. Rekapitan Hasil Pengukuran Unsur pelayanan

Tabel 3. Rekapitan Hasil Pengukuran 9 unsur pelayanan Triwulan I

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kategori Kinerja
U1	Persyaratan	3,67	91,75	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,71	92,75	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,63	90,75	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,79	94,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,71	92,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,75	93,75	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,5	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	98	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	91,75	A	Sangat Baik
Total Rata Rata Nilai IKM Triwulan I		3,71	92,82	A	Sangat Baik

Ket: Sumber hasil survey Pengisian Kuisisioner Triwulan I Tahun 2024 dilakukan oleh Tim Laporan dan Tabel Data Data Terlampir

- Catatan
1. Sebelum pengisian kuisisioner telah dilakukan sosialisasi, namun ada yang masih mengisi dengan salah pemilihan karena belum mengerti dan membaca dengan seksama.
 2. Nilai rata rata dari 9 unsur pelayanan pada triwulan I 2024 menunjukkan Nilai Unsur pelayanan 3,71 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 92,82 (A) Sangat Baik.

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Triwulan 1 Tahun 2024



Keterangan :

U1: Persyaratan, U2: Sistem, mekanisme dan prosedur, U3: Waktu penyelesaian, U4: Biaya/Tarif, U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, U6: Kompetensi Pelaksana, U7: Perilaku Pelaksana, U8: Sarana dan Prasarana, U9: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa nilai kinerja unit pelayanan publik di Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Timur, Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2024 terkategori **SANGAT BAIK** dengan nilai persepsi 3,71 dan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) 92,82. Seluruh unsur pelayanan pula tergolong kategori sangat baik. Aspek penilaian tertinggi pada unsur pelayanan “penanganan pengaduan, saran dan masukan” dengan nilai 3,92, urutan kedua pada unsur pelayanan “Tarif” dengan nilai 3,79, urutan ketiga pada unsur pelayanan “Kompetensi pelaksana” dengan nilai 3,75, unsur pelayanan “Sistem, mekanisme, dan prosedur” dan unsur pelayanan “produk spesifikasi jenis pelayanan” diurutan keempat dengan nilai 3,71, Unsur pelayanan “Persyaratan” dan unsur pelayanan “Sarana dan prasarana” dengan nilai 3,67 diurutan kelima dengan nilai 3,67 sedangkan unsur pelayanan “waktu penyelesaian” memperoleh nilai 3,63 dan pada unsur pelayanan “perilaku pelaksana” memperoleh nilai 3,58.

D. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Tindak lanjut dari hasil SKM BPSIP NTT Triwulan I Tahun 2024 maka nilai yang telah sangat baik dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan dengan dilakukan perbaikan terhadap mutu pelayanan khususnya pada nilai unsur yang masih rendah. Untuk peningkatan mutu pelayanan akan dilakukan upaya diantaranya :

No	Prioritas Unsur Pelayanan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1.	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi kepada petugas layanan agar menyelesaikan pelayanan sesuai dengan SOP.	Juni 2024	BSIP NTT
2.	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi kepada petugas layanan agar memberikan pelayanan prima dan tetap menjaga perilaku sesuai kode etik pelayan publik	Juni 2024	BSIP NTT

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Survei IKM Triwulan I Tahun 2024 periode Januari – Maret 2024 berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Adapun hasil survei sebagai berikut :

- a. Jumlah responden survei adalah 24 orang
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh 92,82 dengan nilai unsur pelayanan 3,71 terkategori "SANGAT BAIK"**

2. Rekomendasi

Kepada semua Unit pelayanan yang ada di BPSIP-BSIP NTT dan seluruh pegawai di BPSIP-BSIP NTT hendaknya meningkatkan pelayanannya. Secara umum penilaian yang diperoleh terhadap keseluruhan unsur pelayanan **sangat baik** Oleh karena itu, perlu **dipertahankan** dan **ditingkatkan** lagi.

Lampiran I . Data responen pada spreadsheet

Customer Feedback (Responses) ☆ 📄 🔄

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100% 123 Default... 10

K1 Pilih Unit Pelayanan yang anda kunjungi

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Timestamp	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Nama Perusahaan / Insti	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nomor Hp	Email	Waktu terakhir kali mene
2	1/8/2024 13:00:20	Yohanes Umbu Sogara	Lebih dari 50 tahun	Laki-laki	Universitas Nusa Cendari	S-2	Lainnya			> 3 bulan yang lalu
3	1/9/2024 10:30:12	Jhon G Adu	40 s.d. 50 tahun	Laki-laki	Kantor Desa Tuamese	S-1	PNS/ASN	085338187075		> 3 bulan yang lalu
4	1/5/2024 9:43:05	Joachim A. Seran	20 s.d. 30 tahun	Laki-laki	Universitas Timor	SLTA	Civitas Akademika	081236676691		> 3 bulan yang lalu
5	1/10/2024 14:31:06	Slamet widodo	Lebih dari 50 tahun	Laki-laki	UPT PSB prov.NTT	S-1	PNS/ASN	081246399163		> 3 bulan yang lalu
6	1/12/2024 13:04:27	Sinyo Oematan	20 s.d. 30 tahun	Laki-laki	Universitas Nusa Cendari	SLTA	Civitas Akademika	08123748580		1-2 bulan yang lalu
7	1/15/2024 11:00:21	Nur Aini Bunyani	Lebih dari 50 tahun	Perempuan	Universitas Persatuan Gi	S-2	Civitas Akademika	08113820963		> 3 bulan yang lalu
8	1/17/2024 15:05:11	Alfaris Seran	40 s.d. 50 tahun	Laki-laki	Telkom Kupang	D1- D2- D3	Pegawai / Karyawan Swa	0817719100511		> 3 bulan yang lalu
9	1/18/2024 11:28:20	A.M Marpau	Lebih dari 50 tahun	Laki-laki	Panah Merah	S-1	Pegawai / Karyawan Swa	081312299237		> 3 bulan yang lalu
10	1/29/2024 13:05:42	Paskalis Nay	Lebih dari 50 tahun	Laki-laki	Prisma	S-1	Pegawai / Karyawan Swa	08113116421		> 3 bulan yang lalu
11	2/6/2024 11:04:21	Nurhadi Suwandi	20 s.d. 30 tahun	Laki-laki	Sentra Efata	S-1	PNS/ASN	081341588137	nurhadisuwandi@gmail.c	> 3 bulan yang lalu
12	2/6/2024 10:01:45	Risaldus Eltari	20 s.d. 30 tahun	Laki-laki	Politeknik Pertanian Neg	SLTA	Civitas Akademika	PO 81291416216	risaldus16@gmail.com	> 3 bulan yang lalu
13	2/6/2024 10:03:08	Adi R. Suparman	20 s.d. 30 tahun	Laki-laki	Politeknik Pertanian Neg	SLTA	Civitas Akademika	082141548747	adisuparman@gmail.com	> 3 bulan yang lalu
14	2/6/2024 10:04:57	Paskalis Sudirman	20 s.d. 30 tahun	Laki-laki	Politeknik Pertanian Neg	SLTA	Civitas Akademika	082196300550	Paskalissudirman@gmai	> 3 bulan yang lalu
15	2/7/2024 13:06:31	Anwar Arifin	20 s.d. 30 tahun	Laki-laki	Kompi A	S-1	PNS/ASN	082147374475		> 3 bulan yang lalu
16	2/12/2024 13:29:20	Dr. Yong Kim	Lebih dari 50 tahun	Laki-laki	UYniversitas Kristen Arth	S-3 Keatas	Civitas Akademika	081310205331	kimw490@gmail.com	> 3 bulan yang lalu
17	2/13/2024 10:26:22	Deglory Tunmuni	30 s.d. 40 tahun	Perempuan	UPG 1945 NTT	S-2	Lainnya	085294969297	glorytunmuni@gmail.com	> 2-3 bulan yang lalu
18	2/13/2024 10:27:04	Maya Roman	30 s.d. 40 tahun	Perempuan	UPG 1945 NTT	S-2	Civitas Akademika	081353514516	romanmaya.28@gmail.c	< 1 bulan yang lalu
19	2/13/2024 10:27:50	Frengky Neolaka	30 s.d. 40 tahun	Laki-laki	Universitas Persatuan Gi	S-2	Pegawai / Karyawan Swa	082268444407	frengkyneolaka@gmail.c	1-2 bulan yang lalu
20	2/13/2024 10:28:14	Nardi Matias Leo,S.Si.,M	30 s.d. 40 tahun	Laki-laki	Universitas Persatuan Gi	S-2	Civitas Akademika	081315088004	nardileo044@gmail.com	< 1 bulan yang lalu
21	2/13/2024 10:31:15	Abdonia W. Finmeta	40 s.d. 50 tahun	Perempuan	Universitas Persatuan Gi	S-2	Pegawai / Karyawan Swa	085339000306	afinmeta@gmail.com	< 1 bulan yang lalu
22	2/20/2024 14:44:09	Dr. drh. I Gusti Komang	Lebih dari 50 tahun	Laki-laki	Politeknik pertanian Negi	S-3 Keatas	Civitas Akademika	08123988762	Oka_sayun@yahoo.com	> 3 bulan yang lalu
23	3/18/2024 10:44:34	Tonki M. Sabuna	20 s.d. 30 tahun	Laki-laki	SMK Kristen Elpida	S-1	Civitas Akademika	082243547516	tonkisabuna17@gmail.c	> 3 bulan yang lalu
24	3/18/2024 12:34:16	Remigius Binsasi	40 s.d. 50 tahun	Laki-laki	Universitas Timor	S-2	Civitas Akademika	081246786885	binsasiremigius@gmail.c	> 3 bulan yang lalu
25	3/27/2024 11:09:02	Aristo Kurniawan Sio	30 s.d. 40 tahun	Laki-laki	Universitas Timor	S-2	Civitas Akademika	082124997965	Aristosio@unimor.ac.id	> 3 bulan yang lalu
26	4/3/2024 13:16:37	Barbara Astru Beia	20 s.d. 30 tahun	Perempuan	Universitas Katolik Widya	S-1	Lainnya	081239158421	astridbria396@gmail.com	< 1 bulan yang lalu
27										
28										

Lampiran 2 . Pengolahan Data Pelayanan SKM

PENGOLAHAN DATA PELAYANAN SKM									
Triwulan I (Januari-Maret) 2024									
UNIT KERJA	BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN NTT								
ALAMAT	Jln. Timor Raya Km. 32 Naibonat, Kupang - NTT								
E-mail	bsip.ntt@pertanian.go.id								
Telp	(0380)8460335								
Nilai Persepsi	Unsur Pelayanan								
	Persyaratan	Kemudahan Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya Tarif	Kesesuaian Produk Pelayanan	Komperensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	9	8	10	5	7	6	10	2	8
4	16	17	15	20	18	19	15	23	17
Jumlah	25	25	25	25	25	25	25	25	25
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	27	24	30	15	21	18	30	6	24
4	64	68	60	80	72	76	60	92	68
Jumlah	91	92	90	95	93	94	90	98	92
Rata-Rata	3.64	3.68	3.60	3.80	3.72	3.76	3.60	3.92	3.68
Nilai Indeks	3.71								
IKM Unit Pelayanan	92.78								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja	SANGAT BAIK								