

**PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE PENILAIAN JANUARI-JUNI 2018**

Unit Pelayanan : Pengelola Layana Publik (Seksi Kerjasama dan Pelayanan Pengkajian/KSPP)
 Alamat : Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Balitbangtan Sumatra Utara
 Jl. Jend.Besar Abdul Haris Nasution No. 1 B Gedong johor Medan

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1 1	U 2 2	U 3 3	U 4 4	U 5 5	U 6 6	U 7 7	U 8 8	U 9 9	
1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
7	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
8	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
9	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
10	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
12	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
14	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
15	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
16	4	3	3	4	4	3	3	2	4	
17	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
20	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
24	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
25	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
28	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
31	3	2	2	3	3	3	4	3	2	
32	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
34	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
35	4	3	2	3	4	2	4	2	2	
36	4	3	3	3	4	3	4	2	2	
37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
38	2	3	2	3	4	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
40	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
41	4	4	4	3	3	3	3	4	2	
42	4	3	4	4	3	3	4	4	2	
43	3	4	3	4	3	3	3	4	2	
44	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
45	3	4	4	4	4	4	3	3	2	
46	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
47	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
48	4	3	3	3	4	4	3	4	2	
49	3	3	3	4	3	4	4	3	2	
50	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
52	3	3	4	4	4	4	4	4	2	
53	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
54	3	2	3	3	4	4	4	3	4	
55	3	2	3	4	3	4	4	4	2	
56	4	4	2	4	4	4	4	3	2	
57	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
58	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
59	4	3	4	4	4	4	3	3	2	
60	4	2	3	4	3	4	4	3	3	
61	4	2	2	4	3	4	4	3	2	
62	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
63	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
64	4	3	2	4	4	4	3	3	3	
65	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
66	4	4	2	3	3	4	3	3	2	
67	3	3	4	4	3	3	4	4	2	
68	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
Jumlah	230	209	201	246	235	228	242	206	197	
N.Rata-rata Unsur	3.38	3.07	2.96	3.62	3.46	3.35	3.56	3.03	2.90	
NRR Tertimbang Unsur	0.38	0.34	0.33	0.40	0.38	0.37	0.40	0.34	0.32	3.26
										25
										0.111
										81.45

Bobot Unsur 1
 Nilai Penimba 9
 Bobot NRR Tertimbang
 Nilai IKM

Baik

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
 NRR : **Nilai Rata-rata**
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : **Jumlah NRR IKM Tertimbang**
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang per Unsur : NRR per unsur x 0.0111

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Dengan Demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM : **81.45**
- b. Multi Layanan : **B**
- c. Kinerja unit pelayanan : **Baik**
- d. Table Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Pembahasan

Dari Hasil tabulasi pengolahan data kuisisioner pengunjung BPTP Sumatera Utara periode Semester II tahun 2018 didapat gambaran bahwa :

1. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai oleh Pengunjung BPTP Balitbangtan Sumut menunjukkan bahwa terdapat 3 (tiga) unsur penilaian yang memiliki nilai lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu pada (U9) Sarana dan Prasarana, nilai 72,43 (U3) Waktu pelayanan, nilai 73,90 dan (U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, nilai 75,74 (U10). Penyebab terjadinya nilai yang rendah pada Sarana dan Prasarana dikarenakan sampai dengan semester I tahun 2018, Kantor BPTP Balitbangtan Sumut masih dalam proses renovasi gedung bangunan, ruang resepsionist belum di tata dengan baik karena masih menunggu pengadaan meubeulair untuk tahun 2018. Selanjutnya terdapat penilaian yang rendah pada waktu pelayanan, yang artinya proses penyelesaian pelayanan, hal tersebut lebih banyak terjadi pada pelayanan Laboratorium, karena saat itu terjadinya kekurangan tenaga laboratorium, namun hal tersebut telah ditindaklanjuti dengan adanya perekrutan tenaga baru untuk Laboratorium pada bulan Mei 2018 yang lalu. Selanjutnya penilaian rendah selanjutnya terjadi pada Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, hal ini juga dikarenakan pengaruh renovasi gedung utama, Kelji Sumber daya, Kelji budidaya, KSPP dan Laboratorium tanah, sehingga prosedur, kondisi pelayanan menurun. Namun demikian hasil penilaian pelanggan masih baik, dan nilai IKM lebih tinggi dibandingkan nilai IKM Semester II pada tahun 2017.

2. Dibandingkan dengan tahun 2017 semester II Jumlah pengunjung pada tahun 2018 Semester I lebih tinggi. Nilai rata-rata IKM pada semester II tahun 2018 lebih meningkat dibandingkan nilai rata-rata IKM pada semester II tahun 2017, rata-rata hasil penilaian masih kategori " Baik" yakni 81,45. Kriteria pengunjung yang dominan adalah instansi pemerintah, swasta, petani, mahasiswa dan penyuluh terutama penyuluh pertanian yang kebetulan sedang mengikuti kegiatan rapat atau pelatihan

3. Saran perbaikan untuk kenyamanan ruangan pelayanan : Perlu segera dibuat ruang khusus untuk pelayanan pengunjung yang dilengkapi oleh seorang "Customer Serice (CS)" yang berkompeten dan perangkat telpon dan komputer.

REKAPITULASI JUMLAH DAN JENIS STAKE HOLDER

Petani	PNS/TNI/POLRI (Instansi Pemerintah)	Pegawai Swasta	Wiraswasta/ usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Total
12	22	15	5	14	68

Medan, 24 Juli 2018
 Penanggung Jawab
 Kepala KSPP

Mustafa Hutagalung, SP, MP
 NIP. 19650205 199103 1 002