

LAPORAN AKHIR TAHUN PPID 2022

LAPORAN TAHUNAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) BPTP SUMSEL TAHUN 2022



**BALAI PENGAJIAN TEKNOLOGI PERTANIAN SUMATERA
SELATAN**

KEMENTERIAN PERTANIAN

2022

1. Judul Kegiatan : Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID)
2. Unit Kerja : Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Sumatera Selatan
3. Alamat Unit Kerja : Jl. Kol. H. Barlian Km. 6 No. 83 Palembang, Sumatera Selatan
4. Sumber Dana : DIPA BPTP Sumsel T.A 2021
5. Status (L/B) : Baru
- Penanggung Jawab
6. a. Nama : Susilawati S.P., M.Si.
7. b. Pangkat/golongan : Pembina/IVA
8. c. Jabatan : Sub Koordinator Kerja Sama dan Pelayanan Pengkajian
9. Lokasi : Sumatera Selatan
10. Tahun Mulai : 2022
11. Tahun Selesai : 2022
12. Output Tahunan : Laporan PPID
13. Output Akhir : Pelayanan Prima Untuk Publik

Sub Koordinator KSPP



Susilawati S.P., M.Si.
NIP.197008102003122001

Mengetahui,

Kepala Balai



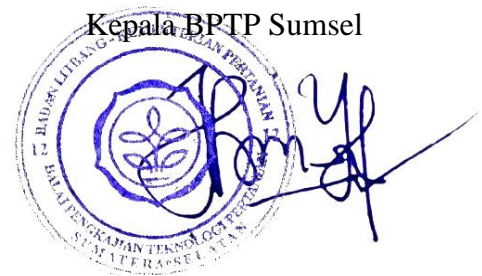
Dr. Suharyanto, SP.MP
NIP.197106131998031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmatNya Laporan akhir Tahun Kegiatan Pengelolaan Dokumentasi dan Informasi Tahun 2022 dapat diselesaikan. Kegiatan ini merupakan kegiatan manajemen yang melingkupi pelayanan publik dengan tujuan memberikan informasi publik yang tercakup dalam UU baik melalui website maupun secara langsung jika diminta, melakukan pelayanan informasi publik dan pendokumentasiannya serta melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh unpan balik dari pengguna layanan.

Ucapan terimakasih disampaikan untuk Kepala Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumsel beserta seluruh staf atas sunbang sarannya sehingga laporan ini dapat diselesaikan tepat waktu. Tiada gading yang tak retak, demimian pula dengan pelaksanaan kegiatan dan laporan ini. Saran dan kritik sangat diharapkan agar kegiatan ini lebih baik dimasa mendatang.

Kepala BPTP Sumsel



Dr. Suharyanto,SP,MP
NIP.19710613199803102

DAFTAR ISI

| | | Hal |
|-------------|---|------------|
| | Kata pengantar | ii |
| | Daftar Isi | iii |
| | Daftar Gambar | iv |
| I | Pendahuluan | 1 |
| II | Jumlah permohonn Informasi Publik | |
| III | Motto Dan Maklumat Pelayanan | |
| IV | Gambaran Umum Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Bptp Sumsel | |
| V | Program Kerja Ppid Bptp Sumsel..... | |
| VI | Aplikasi Layanan Informasi Bptp SumselAplikasi I-Siper Sumsel..... | |
| VII | Anggaran..... | |
| VIII | Penutup | |

DAFTAR GAMBAR

| | | Hal |
|-----------|-------|-----|
| Gambar.1 | | |
| Gambar.2 | | |
| Gambar.3 | | |
| Gambar.4 | | |
| Gambar.5 | | |
| Gambar.6 | | |
| Gambar.7 | | |
| Gambar.8 | | |
| Gambar.9 | | |
| Gambar.10 | | |
| Gambar.11 | | |
| Gambar.12 | | |
| Gambar.13 | | |

I. PENDAHULUAN

Akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam setiap penentuan kebijakan serta modernisasi teknologi informasi komunikasi merupakan syarat tercapainya *good governance*. Tak terkecuali Kementerian Pertanian sebagai Badan Publik, menjadikan transparansi sebagai simbol keberhasilan dan kesuksesan. Apalagi dengan dikeluarkannya UU NO, 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang merupakan sarana pengawasan dari publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. terkecuali Kementerian Pertanian sebagai Badan Publik, menjadikan transparansi sebagai simbol keberhasilan dan kesuksesan. Apalagi dengan dikeluarkannya UU NO, 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang merupakan sarana pengawasan dari publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. BPTP Sumatera Selatan sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Pertanian yang juga merupakan badan publik, wajib mengikuti UU KIP ini. Salah satunya adalah dengan melakukan pelayanan publik serta memberikan informasi secara terbuka kepada pengguna informasi kecuali informasi yang dikecualikan. Pelaksanaan UU KIP ini diimplementasikan dengan kegiatan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi, dengan pelaksananya adalah pejabat pengelola informasi dan dokumentasi sebagai PPID Pelaksana UPT dari Kementerian Pertanian.

II. JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

- Pemohon Informasi Publik

Pemohon Informasi Publik BPTP Balitbangtan Sumsel berasal dari berbagai kalangan, yang terbanyak adalah Peneliti dan Penyuluh, kemudian mahasiswa, siswa dan petani. Tahun 2022 terhitung ada 225 permohonan Informasi publik yang datang langsung ke BPTP Sumsel sebagian besar berasal dari mahasiswa, petugas Penyuluh Pertanian. Informasi dibutuhkan untuk literature dan bahan penyuluhan kepada petani.

- Pemohon Informasi Publik

Informasi Publik dalam bentuk pemberitahuan telah dilakukan oleh PPID BPTP Sumsel baik melalui media on-line maupun secara langsung. Jumlah pemohon yang terlayani melalui pemberitahuan via email dan media on-line lainnya adalah sebanyak 25 pemohon. Informasi yang di beritahukan adalah tentang kerjasama antar instansi serta permohonan narasumber.

- Penolakan dan Penerimaan Layanan.

Sepanjang tahun 2022 tidak terjadi sengketa informasi publik , semua permintaan dapat di penuhi oleh BPTP Balitbangtan Sumsel sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada undang-Undang no 14. Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan ketentun turunannya.

Jumlah pemohon informasi publik di BPTPS Sumatera Selatan diklasifikasikan berdasaran :

1. Jumlah Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Media Yang Digunakan

Permohonan Informasi publik di BPTP Sumsel dapat dikelompokkan berdasarkan media yang digunakan untuk melaksanakan Informasi publik dengan rincian antara lain, melalui Silayan on-line belum ada, Email sebanyak orang, Whatsapp orang, Telepone orang, SMS belum ada,surat orang, On Visit orang.



Gambar 1. Pengelompokan Permohonan Informasi Publik Berdasarkan Media Yang di Gunakan

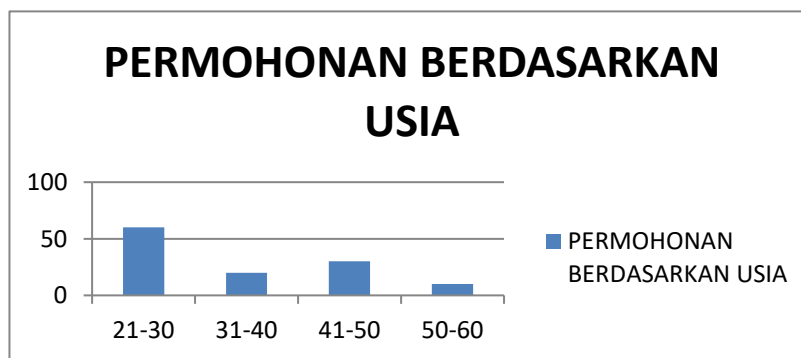
2. Permohonan berdasarkan Kategori Permohonan

Berdasarkan kategori permohonan permohonan informasi publik ke BPTP Sumsel di kelompokkan menjadi 2 Kategori yaitu permohonan dari Swasta sebanyak 68 orang, dari Institusi pemerintah sebanyak 45 orang, dari organisasi masyarakat sebanyak 20 orang dan dari Mahasiswa Sebanyak 42. Persentasenya secara lebih rinci dapat disimak pada Gambar berikut.



3. Jumlah Pemohon Informasi Berdasarkan Usia

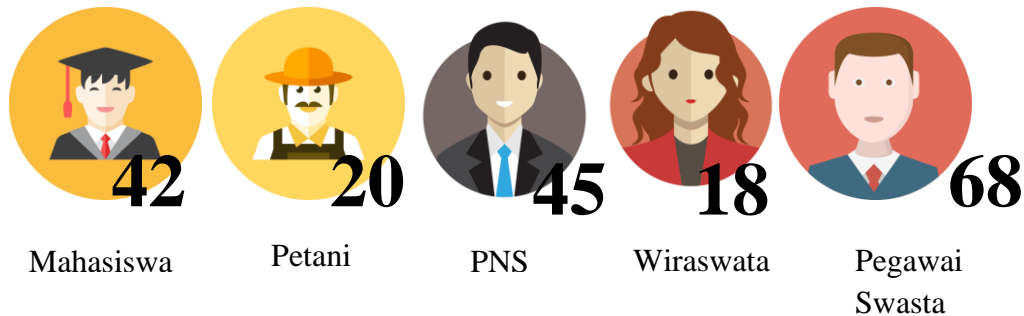
Pemohon informasi publik ke BPTP Sumsel di kelompokkan menjadi beberapa kategori usia kategori antara lain kategori umur 15-30 tahun sebanyak 113 orang, 31-45 tahun 90 orang, 46-60 tahun 22 orang. Persentasenya secara lebih rinci dapat disimak pada gambar grafik berikut.



Gambar 3. Pengelompokan Pemohon Informasi Publik berdasarkan Usia

4. Jumlah pemohon berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan

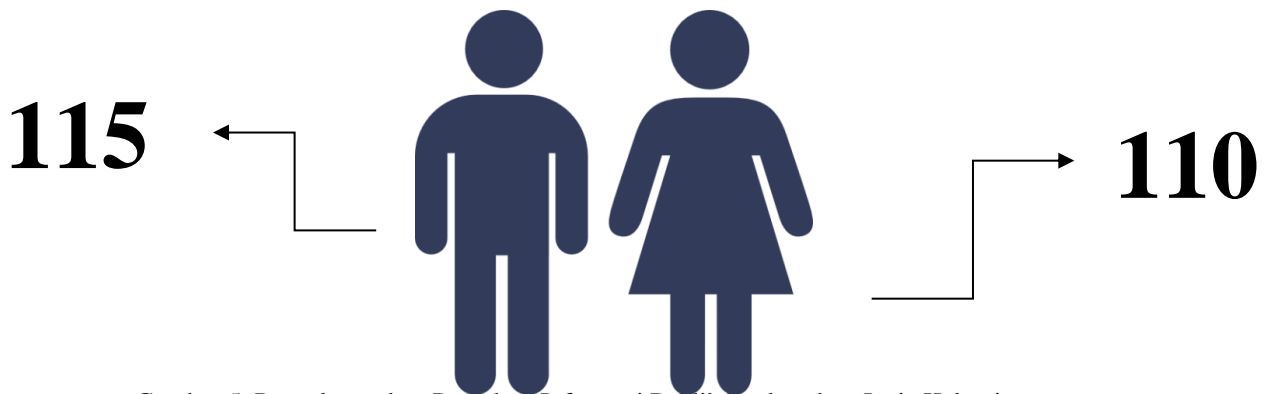
Berdasarkan latar belakang usia pemohon informasi di BPTP Sumsel sebagian besar adalah Mahasiswa 42 orang, Petani 20 orang, PNS 45 orang, Wiraswasta 18 orang, Pegawai Swasta 68 orang,.



Gambar 4. Pengelompokan Pemohon Informasi Publik berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan

4. Jumlah Pemohon Informasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelaminnya peohon informasi ke BPTP Sumsel terbanyak adalah Perempuan yaitu sebanyak 30 orang dan laki-laki sebanyak 41 orang.



Gambar 5. Pengelompokan Pemohon Informasi Publik berdasarkan Jenis Kelamin

5. Jumlah Pemohon Berdasarkan Tujuan Permohonan

Berdasarkan tujuannya Informasi yang dimohon sebagian besar untuk tujuan mengikuti seminar yaitu sebanyak 24 orang, untuk tujuan Kerjasama penelitian sebanyak 11 orang, permohonan bantuan bibit 8 orang, konsultasi sebanyak 49 orang dan permohonan materi penyuluhan 26 orang.

III. MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Motto : *“Kami Melayani Dengan cepat,Akurat dan Bertanggungjawab “*

Maklumat Pelayan :

“Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Melakukan Pelayanan Sesuai dengan Standar Pelayanan yang Telah Ditetapkan, Apabila Tidak Menepati Janji Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Dengan Undang-Undang Yang Berlaku”

IV. GAMBARAN UMUM PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) BPTP SUMSEL

Sehubungan dengan tugas PPID Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sebagai PPID Pelaksana UPT dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa desk layanan informasi Publik, Layanan Informasi publik melalui website, whatsapp, telephone dan Email. serta menetapkan waktu layanan informasi.

1. Sarana dan Prasarana

a. Counter Layanan Informasi Publik BPTP Sumsel

Untuk memenuhi dan melayani hak publik dalam mendapatkan informasi. PPID BPTP Sumsel telah menyediakan Counter Layanan Informasi Publik. Counter Informasi Publik menyediakan form layanan dan Dokumen-dokumen informasi publik dalam bentuk tercetak. Pemohon yang datang untuk mengajukan permohonan Informasi Publik diterima terlebih dahulu di Counter Layanan Informasi Publik.



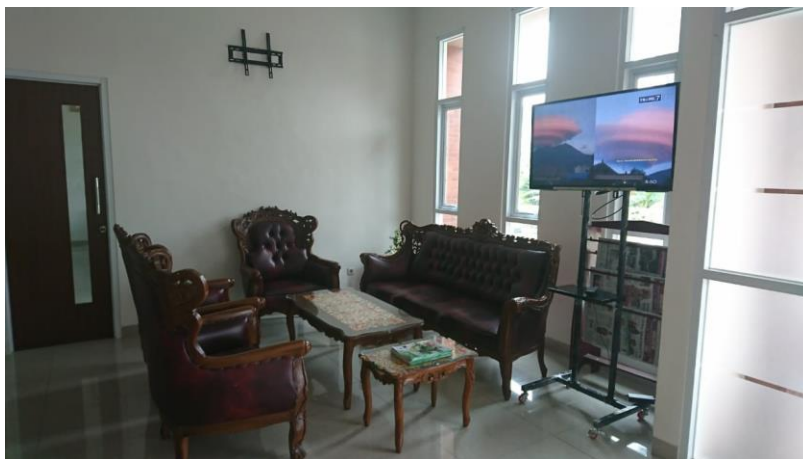


Gambar 7. Alur Permohonan Informasi Publik PPID BPTP Sumsel

MAKLUMAT PELAYANAN
Batal Pengajian Teknologi Pertanian Sumatera Selatan adalah:

"Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta siap menerima sanksi untuk setiap pengaduan yang tidak ditindak lanjuti sesuai peraturan perundangan"

Gambar 8. Maklumat Pelayanan PPID BPTP Sumsel



Gambar 9. Ruang Tunggu PPID BPTP Sumsel



Gambar 10. Kursi roda untuk disabilitas



Gambar 11. Ruang laktasi dan bermain anak



Gambar 12. Tabung Apar untuk kebakaran ringan

b. Layanan On-line

Informasi Publik BPTP Sumsel selain bisa diperoleh dengan datang langsung ke BPTP Sumsel juga dapat di akses melalui media on-line antara lain Website BPTP Sumsel dengan alamat www.sumsel.litbang.pertanian.go.id pada menu Informasi

Publik. Selain itu Informasi bisa diperoleh via email dengan alamat bptp-sumsel@litbang.pertanian.go.id atau telepon ke (0711) 410155

V. PROGRAM KERJA PPID BPTP SUMSEL

Program Kerja Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPTP Sumsel adalah Mendokumentasikan setiap data-data yang telah disusun dalam Daftar Informasi Publik memberikan layanan Informasi kepada publik secara terbuka dan transparan. Baik melalui media on-line, maupun on-Visit. Secara berkala, setiap enam bulan sekali melakukan peningkatan kapasitas SDM petugas layanan Informasi publik.

1. Daftar Informasi Publik

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Sumsel sesuai yang diamanatkan Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah menyusun daftar Informasi Publik. Daftar Informasi Publik yang ditetapkan di golongan menjadi tiga kriteria yaitu,

1) Informasi dan dokumen yang dibuka

Merupakan Informasi yang dibuka untuk publik dan langsung bisa diakses melalui media website BPTP Sumsel

- a. Laporan Tahunan BPTP Sumsel,
- b. Laporan Keuangan,
- c. DIPA
- d. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM),
- e. Standar Pelayanan Publik
- f. Lakip
- g. Publikasi Hasil-hasil Pengkajian

2) Informasi dan dokumen yang dimohon,

Merupakan daftar Informasi yang apabila diperlukan oleh pemohon informasi diwajibkan terlebih dahulu mengisi Form Permohonan Informasi publik. Yang termasuk Daftar Informasi yang diminta antara lain,

- a. Laporan Tahunan kegiatan,

- b. Dokumen Surat Masuk dan Surat keluar,
- c. Dokumen terkait Kerjasama,
- d. Dokumen Keuangan.

3) Informasi dan dokumen yang dirahasiakan

Merupakan daftar Informasi yang dirahasiakan dan tidak dibuka untuk publik. Yang termasuk daftar dokumen yang dirahasiakan adalah

- a. Dokumen terkait data pengkajian yang belum selesai,
- b. Data pribadi pegawai yang bersifat rahasia.

2. Jam Kerja Layanan

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi PPID menetapkan waktu pemberian Pelayanan Informasi Publik. Di Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Sumsel dan penyelenggaraan pelayanan informasi publik dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai dengan Jumat.

Hari Senin sampai dengan hari Kamis dari jam

- Pagi 08.00 – 16.00 Wib
- Istirahat 12.00 – 13.00 Wib

Hari Jumat

- 08.00 – 16.30 Wib
- Istirahat 11.30 – 13.00 Wib

**VI. APLIKASI LAYANAN INFORMASI BPTP SUMSEL APLIKASI I-SIPER
SUMSEL**

BPTP SUMSEL pada tahun 2022 telah memiliki aplikasi pemetaan typology lahan serta rekomendasi pemupukan untuk lahan spesifik lokasi yang ada di Provinsi Sumatra Selatan dengan membuka link <http://isupersumsel.bptpsumsel.com>



Gambar. 13 Aplikasi iSupersumsel

VII. ANGGARAN

PPID BPTP Sumsel sejak tahun 2017 telah memiliki anggaran tersendiri. Dalam pelaksanaannya PPID BPTP Sumsel berada dibawah kegiatan Kerjasama dan Pelayanan Pengkajian (KSPP), sebagai salah satu pelaksana layanan yaitu layanan Informasi dan konsultasi publik.

VIII. PENUTUP

Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPTP Sumsel Tahun 2022 telah Berjalan cukup Baik. Layanan Informasi telah mengeluarkan informasi kepada orang pemohon. Pemohon besar berasal dari berbagai kalangan yaitu Peneliti, Penyuluh, Mahasiswa dan Petani. Informasi secara lengkap umum telah diunggah pada situs website BPTP Sumsel meliputi Laporan Tahunan BPTP Sumsel, Keuangan, DIPA, RAKL, Indek Kepuasan Masyarakat (IKM), Lakip, Standar Pelayanan Publik dan Publikasi Hasil-hasil Pengkajian.

Mutu pelayanan publik yang diberikan oleh BPTP Sumatera Selatan pada Semester II Tahun 2022 berpredikat B dengan kinerja pelayanan baik. BPTP Sumatera Selatan telah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna. Kedepan, mutu dan kinerja pelayanan publik BPTP Sumatera Selatan dapat terus ditingkatkan guna memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna.

Di Dalam Pelaksanaanya masih ada Kekurangan dan Hambatan Dalam Menjalankan Pengelolaan Informasi dan dan Dokumentasi adalah belum banyak pemohon informasi melalui via email dan telephone. Hal ini disebabkan karena pemohon lebih memilih datang langsung ke BPTP Sumsel untuk memperoleh Informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan. Selain itu Permintaan informasi publik yang masuk melalui PPID BPTP Balitbangtan Sumsel terutama untuk jenis informasi atas dasar permintaan yang sangat beragam dan tidak bisa diprediksi, sehingga masih sangat tergantung dari kecepatan suplai data dan informasi dari unit kerja.

Kedepan akan dilakukan Optimalisasi peran media on-line (Website dan media Social) dalam menginformasikan prosedur permohonan informasi via email kepada publik. Sehingga pemohon informasi merasa lebih mudah melakukan permohonan informasi via email. Selain itu juga meningkatkan koordinasi dengan unit kerja penghasil informasi agar dapat mempercepat dalam merespon dan dapat segera memberikan permintaan informasi publik ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi mengingat waktu yang sangat terbatas untuk disampaikan kepada pemohon informasi publik.

Lampiran. 1. IKM Semester I Tahun 2022

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diukur dengan menggunakan 9 (sembilan) indikator yang berkenaan dengan pelayanan yang diberikan BPTP Sumatera Selatan, yakni (1) Persyaratan; (2) Sistem, mekanisme dan prosedur; (3) Waktu penyelesaian; (4) Biaya/tarif; (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) Kompetensi pelaksana; (7) Perilaku pelaksana; (8) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan; (9) Sarana dan prasarana. IKM BPTP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2022 diukur dari 93 responden. Hasil analisis data IKM BPTP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2022 disajikan pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Hasil Tabulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2022

| No | Persyaratan Pelayanan | Prosedur Pelayanan | Waktu Pelayanan | Biaya/Tarif Pelayanan | Produk Pelayanan | Kopetensi Pelayanan Petugas | Perilaku Petugas | Penanganan Pengaduan | Sarana dan Prasarana |
|----|-----------------------|--------------------|-----------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 80 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 82 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 85 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 89 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 90 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | 314 | 314 | 324 | 328 | 317 | 325 | 318 | 304 | 310 |
| Nilai Rata-Rata Per Unsur | 3,38 | 3,38 | 3,48 | 3,53 | 3,41 | 3,49 | 3,42 | 3,27 | 3,33 |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur | 0,37 | 0,37 | 0,38 | 0,39 | 0,37 | 0,38 | 0,38 | 0,36 | 0,37 |
| Nilai SKM Unit Pelayanan | 84,39 | | | | | | | | |

Keterangan

- a. Nilai IKM 84,39
Baik (Interval mutu pelayanan
- b. Mutu Layanan 76.61 - 88.30)
- c. Kinerja Unit Pelayanan Baik

Tabel 3. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP Sumatera Selatan Semester I Tahun 2022

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur |
|-----|------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.38 | 0.37 |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 3.38 | 0.37 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.48 | 0.38 |
| 4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.53 | 0.39 |
| 5 | Produk Pelayanan | 3.41 | 0.37 |
| 6 | Kompetensi Pelayanan Petugas | 3.49 | 0.38 |
| 7 | Perilaku Petugas | 3.42 | 0.38 |
| 8 | Penanganan Pengaduan | 3.27 | 0.36 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3.33 | 0.37 |

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan BPTP Sumatera Selatan pada Semester I Tahun 2022 berada pada kondisi baik dengan nilai 84,39. Hal ini menginterpretasikan bahwa BPTP Sumatera Selatan dapat berkinerja dengan baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna. Dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, semua unsur pelayanan berada pada kondisi baik sehingga perlu untuk dipertahankan dan bahkan semakin ditingkatkan.

Unsur biaya/tarif pelayanan memberikan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan unsur lainnya. Biaya/tarif yang diberikan oleh BPTP Sumatera Selatan untuk pelayanan dalam hal diseminasi informasi adalah gratis. Untuk biaya pelayanan yang dibebankan kepada pengguna adalah dalam hal pengecekan dan analisis laboratorium, pembelian Varietas Unggul Baru (VUBP) dari UPBS yang tarifnya telah disesuaikan dengan PP tarif. Kompetensi pelayanan petugas dan waktu pelayanan juga memiliki nilai IKM yang lebih tinggi dibandingkan unsur lainnya. Menurut persepsi responden, kompetensi dan kemampuan petugas BPTP Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan adalah berkompeten. Petugas pelayanan berkinerja dengan baik, memiliki pengetahuan dan kemampuan (*skill*) yang baik sesuai bidangnya dalam tugasnya memberikan pelayanan. Waktu pelayanan BPTP Sumatera Selatan dinilai sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan ini telah sesuai dengan yang diharapkan. Unsur yang memiliki nilai terendah adalah berkenaan dengan penanganan pengaduan. Hal ini dikarenakan penanganan belum dilakukan karena masih belum ditemukannya pengaduan pelayanan dari pengguna.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPTP Sumatera Selatan, perlu untuk diperhatikan unsur dengan nilai terendah, yakni berkenaan dengan penanganan pengaduan. Namun, unsur-unsur lainnya tetap dipertahankan dan bahkan dapat ditingkatkan kualitasnya agar dapat memberikan pelayanan kepada publik lebih baik dari sebelumnya baik dari sisi kesesuaian persyaratan dan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, kompetensi/kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana maupun dari sisi penanganan pengaduan penggunaan layanan.

Terdapat 9 (sembilan) indikator yang berkenaan dengan pelayanan yang diberikan BPTP Sumatera Selatan pada penilaiann Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II, yakni (1) Persyaratan; (2) Sistem, mekanisme dan prosedur; (3) Waktu penyelesaian; (4) Biaya/tarif; (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) Kompetensi pelaksana; (7) Perilaku pelaksana; (8) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan; (9) Sarana dan prasaran. IKM BPTP Sumatera Selatan Semester II Tahun 2022 diukur dari 108 responden dengan hasil analisis tersaji pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Hasil Tabulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP Sumatera Selatan Semester II Tahun 2022

| No. | Persyaratan Pelayanan | Prosedur Pelayanan | Waktu Pelayanan | Biaya/Tarif Pelayanan | Produk Pelayanan | Kopetensi Pelayanan Petugas | Perilaku Petugas | Penanganan Pengaduan | Sarana dan Prasarana |
|-----|-----------------------|--------------------|-----------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 79 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 87 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 99 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 100 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 101 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 105 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 106 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 107 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Nilai Per Unsur | 364 | 359 | 378 | 380 | 366 | 380 | 371 | 355 | 362 |
| Nilai Rata-Rata Per Unsur | 3.37 | 3.32 | 3.50 | 3.52 | 3.39 | 3.52 | 3.44 | 3.29 | 3.35 |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur | 0.37 | 0.37 | 0.39 | 0.39 | 0.37 | 0.39 | 0.38 | 0.36 | 0.37 |

Nilai SKM Unit Pelayanan 84,41

Tabel 3. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPTP Sumatera Selatan Semester II Tahun 2022

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur | Mutu Pelayanan |
|-----|------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|----------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3,37 | 0,37 | B |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 3,32 | 0,37 | B |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,50 | 0,39 | B |
| 4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3,52 | 0,39 | B |
| 5 | Produk Pelayanan | 3,39 | 0,37 | B |
| 6 | Kompetensi Pelayanan Petugas | 3,52 | 0,39 | B |
| 7 | Perilaku Petugas | 3,44 | 0,38 | B |
| 8 | Penanganan Pengaduan | 3,29 | 0,36 | B |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,35 | 0,37 | B |

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada Semester II tahun 2022, secara keseluruhan nilai persepsi kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan BPTP Sumatera Selatan adalah sebesar 84,41 dan dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan BPTP Sumatera Selatan berpredikat B dengan kinerja unit pelayanan baik. Nilai ini sedikit meningkat dibandingkan semester sebelumnya yang menunjukkan bahwa BPTP Sumatera Selatan terus berupaya meningkatkan aspek pelayanannya kepada masyarakat pengguna. Jika dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, semua unsur pelayanan BPTP Sumatera Selatan berada pada mutu pelayanan berpredikat B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Sama halnya dengan IKM di Semester I, unsur biaya/tarif pelayanan, kompetensi pelayanan petugas dan waktu pelayanan memberikan nilai kepuasan tertinggi dibandingkan 6 (enam) unsur lainnya. Biaya/tarif yang diberikan oleh BPTP Sumatera Selatan untuk pelayanan dalam hal diseminasi informasi adalah gratis. Sedangkan biaya pelayanan yang dibebankan kepada pengguna hanya dalam hal pengecekan dan analisis laboratorium, pembelian Varietas Unggul Baru (VUB) dari UPBS yang tarifnya telah disesuaikan dengan PP tarif. Menurut pengguna, kompetensi petugas pemberi layanan telah sesuai dengan bidangnya, mampu memberikan layanan dengan baik, memiliki keahlian baik pengetahuan maupun keterampilan yang kompeten dalam bidang pelayanan yang diberikan. Waktu pelayanan BPTP Sumatera Selatan dinilai sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan ini telah sesuai dengan yang diharapkan.

Unsur yang memiliki nilai terendah adalah berkenaan dengan penanganan pengaduan. Hal ini dikarenakan penanganan belum dilakukan karena masih belum ditemukannya pengaduan

pelayanan dari pengguna. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPTP Sumatera Selatan, perlu untuk diperhatikan unsur dengan nilai terendah, yakni berkenaan dengan penanganan pengaduan melalui perbaikan dan penambahan fasilitas pengaduan serta ketepatan waktu dan upaya jika nantinya ditemukan adanya pengaduan dari masyarakat pengguna. Kedepan, unsur-unsur lainnya tetap dipertahankan dan akan terus ditingkatkan mutu dan kinerja pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat baik di semua unsur pelayanan BPTP Sumatera Selatan.

Lampiran. 2

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II 2022

Unit Kerja : BPTP Sumsel

Alamat : Jl. KOL. H. Burlian

| No | Jawaban | | | | | | | | |
|----|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 34 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 41 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 76 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 82 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 91 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 92 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 96 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 100 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 101 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 108 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 109 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 110 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 111 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Jumlah Nilai Per Unsur | 374 | 369 | 384 | 374 | 378 | 390 | 387 | 394 | 374 |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Nilai Rata-Rata Per Unsur | 3,34 | 3,29 | 3,43 | 3,34 | 3,38 | 3,48 | 3,46 | 3,52 | 3,34 |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur | 0,37 | 0,36 | 0,38 | 0,37 | 0,37 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,37 |
| Nilai SKM Unit Pelayanan | 84,07 | | | | | | | | |

Keterangan

- a. Nilai IKM 84,07
b. Mutu Layanan Baik (Interval mutu pelayanan 76.61 - 88.30)
c. Kinerja Unit Pelayanan Baik

Upaya perbaiki untuk unsur yang nilainya kurang :

Unsur kedua yaitu Prosedur 3.29 yang berarti nilai unsur ini di atas rata-rata sehingga masih tergolong baik. Meskipun demikian, unsur ini tetap akan diperbaiki dan dipacu untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memberikan informasi lebih tentang prosedur pelayanan. Meskipun demikian unit layanan Nilai IKM 84,07 yang berarti nilai unsur ini masih tergolong BAIK