

LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**TRIWULAN I
TAHUN 2025**



AGROSTANDAR

**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
NUSA TENGGARA BARAT
2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa kami panjatkan, atas segala Rahmat dan KaruniaNya sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024, dapat diselesaikan. Laporan ini disusun untuk dapat memberikan informasi Survei Kepuasan Masyarakat yang telah mendapatkan layanan Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian NTB dalam kurun waktu Januari sampai dengan Juni 2025. Ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2017 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BSIP NTB selama periode tahun 2025, 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



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

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat Survey 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 Perakitan dan Modernisasi Pertanian melalui Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian 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 (BSIP NTB). Survey 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 wewenangannya kepada masyarakat serta tingkat Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu upaya pengejawantahan dari UU no 14 tahun 2008 tersebut, Pemerinah Republik Indonesia telah megeluarkan Peraturan Menteri Pertanian nomor 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.

Survey Kepuasan Masyarakat 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 Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan 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 BSIP 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 BSIP NTB
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di BSIP NTB .
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BSIP NTB

1.3. Manfaat

- 1) Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada BSIP NTB
- 2) Diketuainya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik pada BSIP NTB.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketuainya indeks Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik BSIP 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 diatus 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) **Kesesuaian 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, 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 saran, keluhan dan 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 survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

1.4. 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.

1.5. Teknis Survei Kepuasan Masyarakat

Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu unit pelayanan publik lingkup kementerian pertanian memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian Kementerian Pertanian, adalah melaksanakan penerapan standar instrumen pertanian. Adapun fungsi BSIP NTB yaitu: merancang, menguji, serta menyebarluaskan teknologi pertanian modern yang aplikatif dan tepat guna. Sebagai institusi yang berfokus pada modernisasi pertanian, BSIP mengemban beberapa tugas dan fungsi strategis, di antaranya: 1) penyusunan kebijakan teknis rencana dan program terkait perekayasaan, perakitan, pengujian, serta penerapan pertanian modern; 2) pelaksanaan kebijakan teknis di bidang perekayasaan, pengujian, dan perakitan teknologi pertanian; 3) pemantauan dan evaluasi yang meliputi analisis serta pelaporan atas pelaksanaan program-program modernisasi pertanian; 4) pelaksanaan fungsi administrasi dan pendukung program strategis Kementerian Pertanian, serta 5) menjalankan tugas lain yang diberikan oleh Menteri Pertanian untuk mendukung pembangunan pertanian nasional.

Dalam pelaksanaan tupoksinya, BSIP NTB selalu berinteraksi dan bekerjasama dengan institusi/instansi lain. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dan stakeholder lainnya terhadap layanan BSIP NTB selaku lembaga publik Negara.

1.6. Pelaksanaan Kegiatan

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di BSIP NTB dilaksanakan selama Triwulan I tahun 2025 melalui kuisisioner online dan pencatatan di buku tamu serta kunjungan.

II. ANALISIS SURVEY 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 BSIP 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 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di BSIP 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 Survey 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://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdujasVVBQYDmJd7wpXQJB0qSLrMSzSvmg15GE2K8II1c5GQ/viewform>. Google form ini dibagikan kepada penerima layanan BSIP NTB

setelah pengguna layanan menerima layanan dari BSIP NTB.

Setelah pengumpulan data melalui link kuisioner maka seluruh data yang terekap di peroleh dari link data: <https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/d/1XrMca0-384w-mx1SJraDBcubqh9haULjy3iDMEEpjao/htmlview#>. Data yang telah diperoleh dianalisis untuk mengetahui indeks Survey Kepuasan Masyarakat.

2.3. Variabel Pengukuran

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey 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) Kesesuaian 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 BSIP 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 BSIP NTB terbagi menjadi 5 Unit yaitu Unit Layanan Laboratorium Penguji, Diseminasi, UPBS Ternak, UPBS Tanaman serta Publik dan Humas. 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

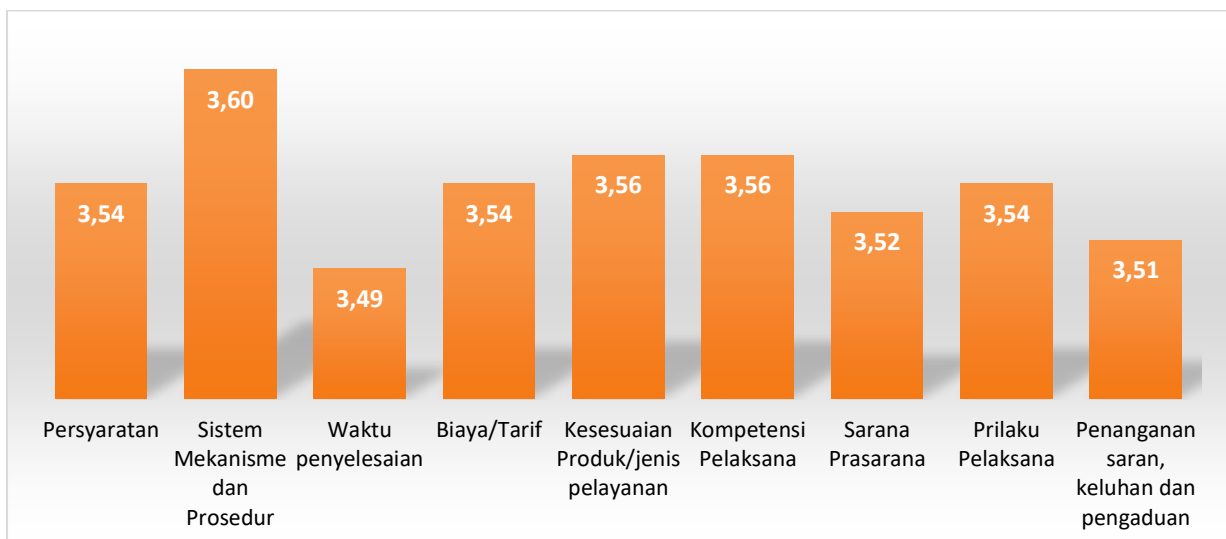
NO.	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH SAMPEL (orang)
1.	Layanan Laboratorium Penguji	15
2.	Layanan Diseminasi	5
3.	Layanan UPBS Ternak	4
4.	Layanan UPBS Tanaman	5
5.	Layanan Publik dan Humas	13
Jumlah		42

Jumlah pengunjung yang datang dan menggunakan layanan BSIP NTB dalam kisaran waktu Triwulan I Tahun 2025 sebanyak 115 orang terdiri dari 63 Laki-laki dan 52 Perempuan. Sedangkan jumlah responden yang mengisi survey sebanyak 42 responden atau sekitar 36,5%. 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 pertanian lainnya.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di BSIP NTB pada periode Triwulan I tahun 2025, setiap unsur menunjukkan tingkat rata-rata pada kategori **A (Sangat Baik)** dengan **nilai rata-rata 3,56 dan interval konversi 89.11**. Unsur dengan nilai terendah adalah unsur persyaratan dan jangka waktu pelayanan, namun demikian kategori untuk kedua unsur terendah ini adalah di kategori sangat baik (A). Meskipun unsur terendah berada pada kategori sangat baik juga merupakan catatan tersendiri untuk BSIP NTB untuk tetap melakukan perbaikan pada unsur persyaratan dan jangka waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi, sehingga diharapkan dapat diperbaiki dan ditenahi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Tabel 3. Kategori Indeks SKM seluruh unit layanan di BSIP NTB Triwulan I Tahun 2025

Variabel Layanan	Nilai Interval	Interval Konversi	Kategori
1. Persyaratan	3,54	88,49	A (Sangat Baik)
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,60	90,08	A (Sangat Baik)
3. Waktu penyelesaian	3,49	87,30	A (Sangat Baik)
4. Biaya/Tarif	3,54	88,49	A (Sangat Baik)
5. Kesesuaian Produk/jenis pelayanan	3,56	88,89	A (Sangat Baik)
6. Kompetensi Pelaksana	3,56	88,89	A (Sangat Baik)
7. Sarana Prasarana	3,52	88,10	A (Sangat Baik)
8. Prilaku Pelaksana	3,54	88,49	A (Sangat Baik)
9. Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	3,51	87,70	A (Sangat Baik)
Rata-rata	3,54	88,49	A (Sangat Baik)



Grafik 1. Nilai Interval Indek Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Juni 2025

Dari hasil penilaian Survey Persepsi Kepuasan Pelanggan terhadap layanan di BSIP NTB pada setiap unsur menunjukkan tingkat rata-rata pada kategori **A (Sangat Baik)** dengan **nilai indeks rata-rata 3,54**. Unsur dengan nilai terendah adalah unsur Waktu Penyelesaian, sehingga diharapkan dapat diperbaiki dan ditenahi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Pencapaian indeks persepsi layanan di BSIP NTB hendaknya lebih ditingkatkan untuk triwulan selanjutnya.

IV. PENUTUP/REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisa Indeks Survey Persepsi Kepuasan Pelanggan yang sudah dilaksanakan selama Triwulan I tahun 2025 di BSIP NTB, secara umum Indeks Survey Persepsi Kepuasan Pelanggan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan di BSIP – NTB Triwulan I tahun 2025 dengan nilai Indeks Survey Persepsi Kepuasan Pelanggan **3,54 dengan konversi nilai 88.49** dengan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan kategori **Sangat Baik (A)**.

Rekomendasi

Balai Penerapan Modernisasi 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 nilai terendah harus menjadi perhatian diperbaiki dan ditingkatkan sedangkan dengan kategori sangat baik untuk dapat dipertahankan.