

**LAPORAN SURVEY INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



**TRIWULAN I
TAHUN 2026**



AGRO MODERN

**BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN NTB
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa kami panjatkan, atas segala Rahmat dan KaruniaNya sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2026, dapat diselesaikan. Laporan ini disusun untuk dapat memberikan informasi Survei Kepuasan Masyarakat yang telah mendapatkan layanan Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian NTB dalam kurun waktu Januari sampai dengan Maret 2026. Ini merupakan evaluasi terhadap penerapan amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2017 untuk penyediaan dan pengelolaan informasi publik di lingkungan BRMP NTB selama periode tahun 2026, 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 BRMP 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 Besar,

Hendro Cahyono, S.Pt., M.M., M.Sc
NIP. 19750612 200003 1004

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Selanjutnya Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/16/L/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai salah satu perangkat untuk dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan SPKP adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik. Survey dilaksanakan dalam rangka memberikan data dan informasi atas penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Balai Penerapan Standarisasi Instrumen Pertanian Nusa Tenggara Barat (BRMP NTB). Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. **Kualitas pelayanan publik** ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu. Survei yang dilakukan mengacu pada Pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan berpedoman pada surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi zona integritas 2023 dan untuk menindaklanjuti surat dirjen Badilag tanggal 4 Januari 2023 Nomor : 1098/DJA/1/HM.00/4/2023 perihal pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi yang memuat hasil pengolahan data survei berupa indeks Persepsi Anti Korupsi.

Sebagai salah satu upaya pertanggungjawaban Pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan berpedoman pada surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi zona integritas 2023 dan untuk menindaklanjuti surat dirjen Badilag tanggal 4 Januari 2023 Nomor : 1098/DJA/1/HM.00/4/2023 perihal pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi yang memuat hasil pengolahan data survei berupa indeks Persepsi Anti

Korupsi.. 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 surat tersebut antara lain: (1) komunikasi yang harmonis antara penyedia informasi dengan pemohon dan pengguna informasi pertanian; (2) integrasi antara penyedia informasi pertanian kepada publik.

1.2. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan unit kerja kepada pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BRMP NTB . Adapun sasaran-sasaran Survey Persepsi Kualitas Layanan adalah sebagai berikut :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di pada unit-unit pelayanan di BRMP NTB
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di BRMP NTB .
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BRMP NTB

1.3. Manfaat

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Nusa Tenggara Barat.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik pada Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Nusa Tenggara Barat.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui Survey Persepsi kualitas Pelayanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Nusa Tenggara Barat. .

1.4. Metode

Dalam melaksanakan Survey Persepsi Kualitas Layanan, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, yaitu:

- 1) Transfaran
Hasil Survey Persepsi Kualitas Layanan 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 Persepsi Kualitas Layanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten terhadap pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4) Berkesinambungan

Survey Persepsi Kualitas Layanan harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5) Berkeadilan

Pelaksanaan Survey Persepsi Kualitas Layanan 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

1.5. Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan *Frequently Ask Question* (FAQ)

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. **Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan sesuai peraturan**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. **Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan.**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa sarana prasarana layanan/sistem layanan online memberikan kenyamanan dan mempermudah pelaksanaan layanan.

7. **Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat.**

Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

8. **Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses.**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

1.6. Persepsi Anti Korupsi

1. **Tidak ada diskriminasi pelayanan**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya.

2. **Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan seperti penyerobotan

antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda dll.

3. **Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang menerima /bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, rokok, transport, kopi dll; pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan dll; pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort, perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja dll.

4. **Tidak ada pungutan liar (pungli)**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang melakukan pungli yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli biasa dikamuflasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih" dsb.

5. **Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).

Pelaksanaan Survey Persepsi Kualitas Layanan dan Survey Persepsi Anti Korupsi 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.

1.7. Tahapan Pelaksanaan :

Metode Pengambilan Sampel

Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di BRMP NTB, antara lain: Petani, Mahasiswa, Masyarakat Umum, Dinas Terkait, Siswa. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan form yang diisi langsung oleh pengguna. Mengingat penerapan pembatasan PPKM oleh Pemerintah sehingga tahapan pelaksanaan Survey Persepsi Kualitas Layanan (SPKL) di BRMP NTB , antara lain:

- 1) Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun

2014 Tentang Pedoman Survey Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- 2) Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
- 3) Tim survei juga menyusun kuasiener dalam Google Form.
- 4) Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
- 5) Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
- 6) Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
- 7) Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

Teknik Pengumpulan Data

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

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdujasVVBROQYDmJd7wpXQJB0qSLrMSzSvmg15GE2K8II1c5GQ/viewform>

Variabel Pengukuran

Survey Persepsi Kualitas Layanan (SPKL)

- U1 : Informasi pelayanan
- U2 : Persyaratan pelayanan
- U3 : Prosedur/alur pelayanan
- U4 : Jangka waktu
- U5 : Tarif/biaya pelayanan
- U6 : Sarana dan prasarana
- U7 : Respon pelayanan
- U8 : Konsultasi dan pengaduan

Survey Persepsi Anti Korupsi

- U1 : Tidak ada diskriminasi pelayanan
- U2 : Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan
- U3 : Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan
- U4 : Tidak ada pungutan liar (pungli)
- U5 : Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi

2.1. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil pengukuran SPKP di BRMP NTB menggunakan analisis statistik deskriptif. Kedelapan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8

item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 6.

3. Skor 1 adalah Sangat Tidak Tersedia
4. Skor 2 adalah Tidak Tersedia
5. Skor 3 adalah Kurang Tersedia
6. Skor 4 adalah Cukup Tersedia
7. Skor 5 adalah Tersedia
8. Skor 6 adalah Sangat Tersedia

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, 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 BRMP NTB terbagi menjadi 5 Unit yaitu Unit Layanan Laboratorium Pengujian, 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 Pengujian	5
2.	Layanan Diseminasi	2
3.	Layanan UPBS Ternak	4
4.	Layanan UPBS Tanaman	3
5.	Layanan Publik dan Humas	3
Jumlah		17

Tabel 3: Kategori Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	10	
		PEREMPUAN	7	
		Jumlah		
2	USIA	21 s.d 30 Tahun	8	
		31 s.d 40 Tahun	7	
		41 s.d 50 Tahun	1	
		51 s.d 60 Tahun		
		> 60 Tahun	1	
	Jumlah			
3	PENDIDIKAN	Petani	2	
		Siswa/Mahasiswa	5	
		PNS/Polri/TNI Penyuluh	10	
		Lain lain		
	Jumlah			
			17	

Jumlah pengunjung yang datang dan menggunakan layanan BRMP NTB dalam kisaran waktu Triwulan I Tahun 2026 sebanyak 17 orang terdiri dari 10 Laki-laki dan 7 Perempuan. Tujuan tamu atau pengunjung yang datang ke BRMP NTB dengan berbagai maksud dan kepentingan. Keperluan pengguna atau tamu yang datang ke BRMP NTB untuk unit pelayanan publik seperti ingin memperoleh informasi terkait kegiatan BRMP NTB, bantuan yang bisa diberikan oleh BRMP 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.

3.1. Hasil Analisis Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan BRMP NTB

Tabel 1: Hasil Analisis Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan BRMP NTB

NO.	UNSUR PELAYANAN	Skala 6	Skala 4
1.	Layanan Laboratorium Penguji	5,56	3,72
2.	Layanan Diseminasi	5,46	3,65
3.	Layanan UPBS Ternak	5,50	3,67
4.	Layanan UPBS Tanaman	5,42	3,61
5.	Layanan Publik dan Humas	5,46	3,64
Jumlah		5,49	3,66

Tabel 2. Data Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan BRMP NTB Triwulan I Tahun 2026

NO.	UNSUR PELAYANAN	SKOR						Skala	
		1	2	3	4	5	6	6	4
I. Persepsi Kualitas Pelayanan								6	4
1.	Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	-	-	-	-	11	6	5,35	3,57
2.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan	-	-	-	-	10	7	5,41	3,61
3.	Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	-	-	-	-	9	8	5,47	3,65
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	-	-	-	-	8	9	5,53	3,69
5.	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan sesuai peraturan	-	-	-	-	8	9	5,53	3,69
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan	-	-	-	-	11	-	5,35	3,57

	kenyamanan/mudah digunakan								
7.	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat	-	-	-	-	8	9	5,53	3,69
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses	-	-	-	-	5	12	5,71	3,80
Rata-rata nilai IKM SPKP								5,49	3,66



Dari hasil survei yang dilakukan terhadap pelanggan BRMP NTB, diperoleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dengan rata-rata pada skala 6 sebesar 5,49, yang menunjukkan bahwa persepsi responden sudah mendekati kategori tertinggi, yaitu "Sangat Tersedia". Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan sangat baik dan hampir optimal, di mana sebagian besar unsur pelayanan dinilai sudah sangat memadai oleh pengguna layanan, meskipun masih terdapat sedikit ruang untuk penyempurnaan.

Sementara itu, pada skala 4 diperoleh nilai 3,66, yang berada pada rentang 3,53–4,00 sehingga termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Dengan demikian, secara keseluruhan kualitas pelayanan BRMP NTB telah berada pada tingkat mutu pelayanan tertinggi, yang mencerminkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas, serta pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan.

3.2. Hasil Analisis Survei Persepsi Anti Korupsi

Tabel 3: Hasil Analisis Survei Persepsi Anti Korupsi

NO.	UNSUR PELAYANAN	Skala 6	Skala 4
1.	Layanan Laboratorium Penguji	5,72	3,81
2.	Layanan Diseminasi	5,52	3,68
3.	Layanan UPBS Ternak	5,65	3,77

4.	Layanan UPBS Tanaman	5,47	3,64
5.	Layanan Publik dan Humas	5,53	3,69
Jumlah		5,56	3,71

Tabel 4. Data Survey Persepsi Anti Korupsi BRMP NTB Periode Triwulan I Tahun 2026

NO.	UNSUR PELAYANAN	SKOR						Skala	
		1	2	3	4	5	6	6	4
II. Persepsi Anti Korupsi								6	4
1.	Tidak ada diskriminasi pelayanan	-	-	-	-	7	10	5,59	3,73
2.	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	-	-	-	-	7	10	5,59	3,73
3.	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku	-	-	-	-	9	8	5,47	3,65
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli)	-	-	-	-	7	10	5,59	3,73
5.	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi	-	-	-	-	7	10	5,59	3,73
Rata-rata nilai SPAK								5,56	3,71

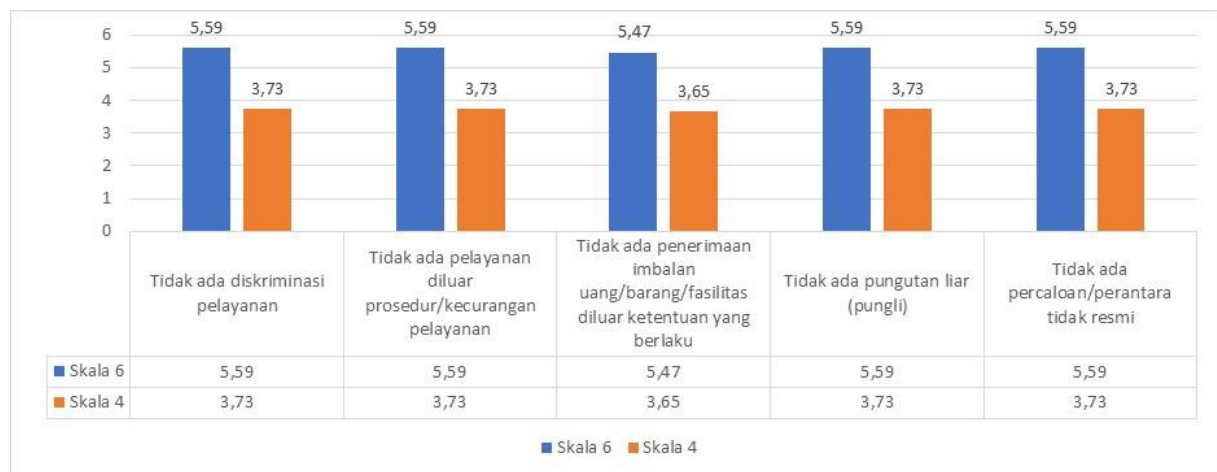
Berdasarkan hasil analisis Persepsi Anti Korupsi, diperoleh nilai rata-rata skala 6 sebesar 5,56, menunjukkan bahwa secara umum persepsi responden terhadap kualitas pelayanan sudah mendekati kategori tertinggi, yaitu "Sangat Tersedia".

Nilai tersebut mencerminkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada skala 6 (Sangat Tidak Terjadi/ Sangat Bersih dari praktik korupsi), khususnya pada unsur tidak adanya diskriminasi pelayanan, tidak adanya pungutan liar, tidak adanya percaloan, serta tidak adanya kecurangan dalam pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan telah berjalan secara transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik korupsi, meskipun masih terdapat sedikit ruang untuk peningkatan guna mencapai nilai maksimal secara sempurna.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai 3,71 pada skala 4 yang berada pada rentang 3,5324–4,00, sehingga termasuk dalam kategori A dengan mutu pelayanan "Sangat Baik".

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aspek anti korupsi dalam pelayanan sudah berada pada tingkat yang sangat tinggi. Artinya, seluruh unsur seperti tidak adanya diskriminasi, tidak adanya pungutan liar, tidak adanya percaloan, serta tidak adanya kecurangan pelayanan telah dirasakan sangat bersih dan transparan oleh pengguna layanan.

Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan dapat dikategorikan sangat akuntabel dan bebas dari praktik korupsi, serta telah memenuhi harapan masyarakat secara optimal.



IV. PENUTUP/REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) BRMP NTB, secara umum menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik. Nilai rata-rata IPKP pada skala 6 sebesar 5,49 mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan sudah mendekati kategori "Sangat Tersedia", sementara pada skala 4 memperoleh nilai 3,66 yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan optimal dan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan.

Sementara itu, hasil SPAK menunjukkan nilai rata-rata skala 6 sebesar 5,56 dan skala 4 sebesar 3,71, yang juga berada pada kategori A (Sangat Baik). Hal ini menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan di BRMP NTB telah dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik korupsi, seperti pungutan liar, diskriminasi, maupun percaloan. Secara keseluruhan, kedua indikator tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan integritas penyelenggara layanan sudah sangat baik, dengan tetap diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

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.