

BAB III
ANALISIS DATA

Tabel 1. Nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan Semester I Tahun 2018

No	Unsur Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	3,39
2	Persyaratan Pelayanan	3,42
3	Kejelasan pelaksanaan pelayanan	3,45
4	Kondisi pelaksanaan pelayanan	3,41
5	Tanggungjawab pelaksana pelayanan	3,41
6	Kemampuan pelaksanaan pelayanan	3,38
7	Kecepatan pelayanan	3,31
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,28
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3,29
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,31
11	Kepastian biaya pelayanan	3,36
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,32
13	Kenyamanan lingkungan	3,32
14	Keamanan pelayanan	3,44
Rata-rata		3,37

Hasil pengukuran Indeks kepuasan masyarakat (IKM) Balai Pengkajian teknologi Pertanian Bali (BPTP Bali) pada semester I (Januari-Juni) Tahun 2018, diketahui rata-rata nilai indeknya baik sampai sangat baik, Dari 14 unsur pelayanan yang dinilai semua menunjukkan baik dengan indek nilai terkecil yaitu pada unsur Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu sebesar 3,28 namun masih dalam kriteria baik. Indek nilai tertinggi diperoleh pada unsur Kejelasan pelaksanaan pelayanan yaitu 3,45. ini karena layanan di BPTP Bali telah menginformasikan kepada pengguna layanan persyaratan untuk memperoleh layanan baik melalui baner yang terpasang di setiap tempat layanan maupun secara elektronik yaitu melalui media website.

Unsur-unsur pelayanan yang lain semuanya juga menunjukkan nilai yang baik yaitu mulai dari Prosedur pelayanan dengan nilai indek sebesar 3,39 Persyaratan Pelayanan sebesar 3,42, Kejelasan pelaksanaan layanan 3,45, Kondisi pelayanan sebesar 3,41, Tanggung jawab pelaksanaan sebesar 3,41, Kemampuan pelaksanaan pelayanan sebesar sebesar 3,38 Kecepatan pelayanan sebesar 3,31 Keadilan mendapat pelayanan sebesar 3,28 Kesopanan dan keramahan pelayanan sebesar 3,29 Kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,31 Kepastian biaya pelayanan 3,32 Kepastian jadwal pelayanan 3,32 dan Kenyamanan lingkungan sebesar 3,32 dan Keamanan Pelayanan Sebesar 3, 44.

Jumlah rata-rata Indek Kepuasan Masyarakat untuk Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali semester satu tahun 2018 meningkat dari semester dua tahun 2017 yaitu dari 3,35 menjadi sebesar 3,37 dengan nilai indeks setelah dikonversi sebesar 84,15 dan mutu pelayanan yang diperoleh adalah A (Sangat Baik), ini menunjukkan bahwa semua unsur penilaian berjalan dengan sangat baik.