

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025**



**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBERDAYA MANUSIA PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah 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:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 12 (dua belas) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 4.893 orang dan sampel sebanyak 2.008 responden.

BAB II HASIL ANALISIS SKM

Unsur dengan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana (3,91 Skala Likert), Persyaratan (3,93 Skala Likert), dan Penanganan Pengaduan (3,93 Skala Likert). Responden mengharapkan penyederhanaan persyaratan layanan dan peningkatan kualitas fasilitas pelayanan, khususnya asrama, ruang kelas, aula, dan fasilitas pendukung lainnya.

BAB III RENCANA TINDAK LANJUT

No	Unsur	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Target	Waktu	PIC
1	Sarana dan Prasarana	Keluhan fasilitas asrama dan ruang layanan	Perbaikan kamar mandi, wastafel, pemanas air, saluran TV, ruang kelas dan aula	Penurunan keluhan $\geq 50\%$	2026	Bagian Umum
2	Sarana dan Prasarana	Pemanfaatan fasilitas belum optimal	Publikasi dan sosialisasi sarana prasarana layanan	Peningkatan pemanfaatan layanan	2026	Bagian Umum
3	Persyaratan	Persyaratan dianggap rumit	Penyederhanaan dan standarisasi persyaratan layanan	Persyaratan lebih mudah dipahami	2026	Tim Layanan

4	Persyaratan	Informasi layanan belum merata	Optimalisasi website, media sosial dan papan informasi	Akses informasi meningkat	2026	PPID/Tim Layanan
5	Pengaduan	Perlu percepatan tindak lanjut	Penguatan kanal pengaduan dan monitoring tindak lanjut	100% pengaduan ditindaklanjuti	2026	Pengelola Pengaduan

BAB IV. HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG

SEMESTER I (PERIODE JANUARI S.D. JUNI 2025)

No	Jenis dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur* Yang Perlu Perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Evidence
1	1.1. Informasi Persyaratan Mengikuti Pelatihan Mandiri, 1.2. Persyaratan Memperoleh Informasi	U1 Persyaratan	Penderasan informasi Publik di seluruh platform BBPP Lembang	Dibuatkan alamat pendaftaran pelatihan yang mudah dan sesuai spesifikasi yang diminati; Prosedur permohonan informasi disampaikan melalui WA Center	https://s.id/evidence11 https://s.id/evidence12
2	Informasi Keunggulan Produk Jasa Layanan di BBPP Lembang	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	Percepatan sebaran informasi internal dan Kontroling penerapan SOP	Menghimpun info keluhan melalui Form Monitoring Harian Peserta Pelatihan dan berkolaborasi antar tim kerja yang bertanggung jawab terhadap isi keluhan / pengaduan; Membuat Katalog Kerjasama	https://s.id/evidence22
3	Respon keluhan pengguna jasa layanan	U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Percepatan sebaran informasi internal dan Kontroling penerapan SOP	Menghimpun info keluhan melalui Form Monitoring Harian Peserta Pelatihan dan berkolaborasi antar tim kerja yang bertanggung jawab terhadap isi keluhan / pengaduan	https://s.id/evidence3

SEMESTER II (PERIODE JULI S.D. OKTOBER 2025)

No	Jenis dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur* Yang Perlu Perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Evidence
1	Layanan Akomodasi	U9 Prasarana dan Sarana	Penanganan keluhan sesuai SOP	Respon cepat / penanganan keluhan oleh petugas penanggung jawab Asrama	https://s.id/evidence3
2	Materi Teknis Pelatihan	U3 Waktu Pelayanan	Penyesuaian JP Kurikulum Pelatihan Teknis Petugas PBT	Durasi praktikum Materi Inti dan Praktikum Lapangan diperpanjang	

Keterangan:

*) 9 Unsur terdiri atas:

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem Mekanisme dan Prosedur
- U3 Waktu Pelayanan
- U4 Biaya/Tarif
- U5 Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 Prasarana dan Sarana

BAB V MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dilaksanakan setiap triwulan oleh tim pengelola SKM. Hasil pelaksanaan tindak lanjut akan dievaluasi dan dilaporkan kepada pimpinan sebagai bahan perbaikan berkelanjutan.

BAB VI PENUTUP

Seluruh unit kerja di lingkungan BBPP Lembang diharapkan melaksanakan rencana tindak lanjut ini secara konsisten guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Lembang, 31 Desember 2025

Kepala Balai,



Dr. Ir. Ajat Jatnika, M.Sc.

NIP. 19670331 199103 1 002