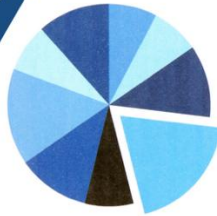




# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II DAN TAHUN 2025 BPPDSMP

SALE REPORT



TITLE



## DAFTAR ISI

BAB I .....	3
PENDAHULUAN .....	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	3
1.3 Metode Pengumpulan Data .....	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
BAB II .....	6
ANALISIS DATA SKM .....	6
2.1 Analisis Responden .....	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	7
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	27
2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	32
2.5 Tren Nilai SKM .....	70
BAB III .....	71
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	71
3.1 BBPMKP Ciawi .....	71
3.2 Polbangtan Malang .....	73
3.3 Polbangtan Bogor .....	75
3.4 Polbangtan Medan .....	78
3.5 Polbangtan Manokwari .....	81
3.6 Polbangtan Gowa .....	85
3.7 POLBANGTAN YOMA .....	90
3.8 BBPP Lembang .....	93
3.9 BBPP Batangkaluku .....	95
3.10 BBPP Batu .....	98
3.11 BBPP Ketindan .....	101
3.12 BBPKH Cinagara .....	104
3.13 BBPP Kupang .....	106



3.14	BBPP BINUANG .....	111
3.15	Bapeltan Jambi .....	114
3.16	Bapeltan Lampung .....	115
3.17	SMK PPN Sembawa .....	118
3.18	SMK PPN Kupang .....	121
3.19	SMK PPN Banjarbaru .....	130
3.20	PEPI .....	134
3.21	BB Pustaka .....	137
3.22	Museum Tanah dan Pertanian .....	140
BAB IV .....		142
KESIMPULAN .....		142



# **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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian dengan sebaran pelayanan melalui Unit Pelaksana Teknis di lingkup BPPSDMP, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. 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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan Unit Pelaksana Teknis lingkup BPPSDMP. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner online 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 kuisisioner SKM Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi sampel sebanyak 11.187 responden yang tersebar pada 22 UPT lingkup BPPSDMP.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 11.187 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	5.953	53%
		Perempuan	5.234	47%
	<b>Total</b>		<b>11.187</b>	
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	142	1,27%
		SMP/Sederajat	627	5,6%
		SMA/Sederajat	6.004	53,67%
		D1/D2/D3	580	5,18%
		D4/S1	3.201	28,61%
		S2	589	5,26%
		S3	44	0,39%
			<b>Total</b>	
3	Pekerjaan	ASN/ TNI/POLRI	3.394	30,34%
		Swasta	231	2,06%
		Wirausaha	968	8,65%
		Pelajar/Mahasiswa	4.812	43,01%
		Lainnya	1.782	15,93%
	<b>Total</b>		<b>11.187</b>	

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

### 2.2.1 BBPMKP Ciawi

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
1	Penyelenggaraan Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan	13	94,23	88,46	91	96,15	92,31	94,23	92,31	92,31	94,23	92,80
2	Penyelenggaraan Kerja Sama (Termasuk Ketenagaan) Pelatihan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	Layanan Pendukung (Magang/PKL, Study Banding, Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall)	200	94,38	94,38	94	96,13	94,13	95,38	96,25	94,25	96,75	95,07
Rerata IKM Perunsur			96,20	94,28	95,00	97,43	95,48	96,54	96,19	95,52	96,99	95,96
IKM Unit Layanan			95,96									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Berdasarkan Tabel 2.2.1 di atas, diketahui bahwa Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi belum sepenuhnya menyesuaikan jenis layanan yang diselenggarakan dengan jenis layanan yang tercantum dalam Surat Keputusan (SK) Standar Pelayanan Publik yang berlaku. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek dalam penyelenggaraan layanan yang perlu ditinjau dan diselaraskan agar sesuai dengan ketentuan dan pedoman standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh BBPMKP. Kondisi tersebut juga mencerminkan bahwa proses pembaruan atau penyesuaian terhadap SK Standar Pelayanan Publik belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal, baik dari sisi identifikasi jenis layanan, penyusunan indikator mutu layanan, maupun pelaksanaan prosedur pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

## 2.2.2 BBPKH Cinagara

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
1	Penyelenggaraan Pelatihan Kesehatan Hewan dan Kesmavet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
2	Penyelenggaraan Kerja Sama (Pelatihan)	239	94,09	95,45	93,15	95,62	94,52	95,71	94,86	96,14	94,22	94,86
3	Sertifikasi Kompetensi	22	94,18	96,45	93,05	93,5	96,28	94,18	94,42	96,45	95,77	94,92
4	Layanan Pendukung (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, Pemanfaatan Sarpras/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall, Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, Study Banding, PPID, dan Eduwisata)	10	95,5	93	94,5	96,85	94,5	94,5	94,5	94,13	94,5	94,66
Rerata IKM Perunsur			94,59	94,97	93,57	95,32	95,10	94,80	94,59	95,57	94,83	94,82
IKM Unit Layanan			94,82									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Berdasarkan Tabel 2.2.2 di atas, layanan Penyelenggaraan Pelatihan Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner (Kesmavet) merupakan salah satu tugas dan fungsi (Tusi) utama yang dilaksanakan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara dalam rangka mendukung peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang kesehatan hewan dan veteriner. Layanan ini memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan peternakan nasional, khususnya dalam aspek peningkatan kompetensi tenaga teknis, aparatur, dan masyarakat pelaku usaha peternakan agar mampu menerapkan prinsip kesehatan hewan dan keamanan pangan asal hewan.

Namun demikian, hingga saat ini belum pernah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara khusus terhadap layanan Penyelenggaraan Pelatihan Kesehatan Hewan dan Kesmavet tersebut. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih dalam proses evaluasi terhadap mutu layanan yang diberikan, agar kualitas pelaksanaan pelatihan dapat diukur secara objektif berdasarkan persepsi dan pengalaman peserta maupun pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pada periode selanjutnya pelaksanaan SKM wajib dilakukan pada setiap jenis layanan yang menjadi Tusi utama BBPKH Cinagara, sebagai bentuk komitmen lembaga dalam menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan SKM secara rutin diharapkan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif bagi manajemen BBPKH Cinagara dalam menetapkan strategi peningkatan mutu layanan, memperkuat sistem pengelolaan pelatihan, serta memastikan bahwa seluruh kegiatan yang dilaksanakan benar-benar memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang kesehatan hewan dan Kesmavet.

### 2.2.3 BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (LEMBANG+BATANGKALUKU+KETINDAN+BINUANG)

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
1	Penyelenggaraan Pelatihan di Bidang Pertanian	188	98,04	96,82	96,9	96,01	95,21	96,15	96,23	97,37	95,46	96,47
2	Penyelenggaraan (Ketenagaan) Kerja Sama Pelatihan	215	96,96	96,25	96,22	96,75	95,65	97,07	95,49	95,55	97,21	96,35
3	Sertifikasi Profesi	167	96,77	95,81	96,22	95,40	95,63	97,20	96,23	96,76	95,46	96,16
4	Layanan Pendukung di Bidang Pertanian (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, Pemanfaatan Sarpras/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall, Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, Study Banding,	848	95,76	95,16	97,11	96,28	95,84	95,20	96,04	96,09	95,70	95,91

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
	PPID, dan Eduwisata)											
Rerata IKM Perunsur			96,88	96,01	96,61	96,11	95,58	96,40	96,00	96,44	95,96	96,22
IKM Unit Layanan			96,22									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Berdasarkan Tabel 2.2.3, diketahui bahwa nilai terendah sebesar 95,58 Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan terhadap pengguna layanan di Balai Besar Pelatihan Pertanian, unsur U5 yaitu *Produk Layanan* tercatat sebagai unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Temuan ini memberikan gambaran bahwa meskipun secara umum kualitas pelayanan di BBPP sudah berjalan baik, masih terdapat ruang perbaikan khususnya pada aspek kesesuaian produk layanan dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Nilai rendah pada unsur *Produk Layanan* menunjukkan bahwa sebagian responden merasa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi standar yang diinginkan, baik dari sisi mutu, relevansi materi, maupun keluaran layanan yang diterima. Beberapa responden kemungkinan merasakan bahwa produk layanan, seperti materi pelatihan, modul pembelajaran, output layanan teknis, maupun fasilitas yang mendukung, belum sepenuhnya sesuai dengan perkembangan kebutuhan di lapangan, terutama menghadapi dinamika sektor pertanian yang terus berubah.

Selain itu, nilai ini juga dapat menggambarkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan implementasi layanan yang diterima. Pengguna mungkin mengharapkan layanan yang lebih inovatif, mudah diakses, dan responsif terhadap perkembangan teknologi pertanian. Bila dikaitkan dengan konteks layanan pemerintahan, rendahnya nilai U5 juga dapat mengindikasikan perlunya evaluasi lebih mendalam terkait standar pelayanan, penyempurnaan SOP, serta peningkatan kualitas output yang dihasilkan.

Secara keseluruhan, hasil ini mengarah pada rekomendasi bahwa BBPP perlu memperkuat upaya peningkatan mutu produk layanan melalui inovasi, pembaruan kurikulum dan materi, peningkatan kompetensi pelatih, serta penyediaan fasilitas yang lebih memadai. Upaya perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan pada periode survei berikutnya dan memastikan produk layanan yang diberikan semakin relevan, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan.

## 2.2.4 BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BATU+KUPANG)

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
1	Penyelenggaraan Pelatihan di Bidang Peternakan	225	95,86	96,73	96,79	99,04	97,61	99,01	95,95	99,15	97,46	97,51
2	Penyelenggaraan Kerjasama (Ketenagaan) Pelatihan	21	96,95	95,81	95,25	96,42	96,97	97,34	95,84	100,00	96,75	96,81
3	Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian/Peternakan	30	98,67	100,00	98,67	98,67	99,83	99,83	99,83	100,00	100,00	99,50
4	Layanan Pendukung (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, Pemanfaatan Sarpras/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall, Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, Study Banding, PPID, dan Eduwisata)	54	96,59	98,50	96,50	96,82	97,17	96,59	96,51	100,00	97,44	97,35
Rerata IKM Perunsur			97,02	97,76	96,80	97,74	97,89	98,19	97,03	99,79	97,91	97,79
IKM Unit Layanan			97,79									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Berdasarkan Tabel 2.2.4, nilai terendah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur U3 yaitu Waktu Pelayanan pelayanan tercatat sebesar 96,80. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat atau peserta layanan memandang durasi penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan maupun dengan harapan mereka.

Rendahnya nilai pada aspek waktu pelayanan mengindikasikan bahwa proses penyediaan layanan masih dirasakan memerlukan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan. Beberapa responden kemungkinan mengalami keterlambatan dalam memperoleh layanan, baik yang terkait dengan administrasi pelatihan, penyampaian informasi, pengurusan dokumen, atau penyelesaian kegiatan teknis. Selain itu, variasi durasi pelayanan antar jenis layanan juga dapat menimbulkan persepsi ketidakkonsistenan, sehingga masyarakat merasa waktu pelayanan belum efektif dan efisien.

Faktor operasional seperti antrean, keterbatasan jumlah petugas pada waktu-waktu tertentu, proses verifikasi yang masih manual, atau koordinasi antar bagian yang belum optimal berpotensi menjadi penyebab meningkatnya waktu tunggu layanan. Selain itu, perubahan jadwal pelatihan, penyesuaian teknis, atau keterlambatan informasi juga dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap ketepatan waktu pelayanan.

Temuan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan ini menjadi indikator penting bahwa BBPP perlu memperkuat manajemen waktu dan alur pelayanan. Upaya seperti memperjelas standar waktu pelayanan, memperbaiki sistem antrean, meningkatkan koordinasi antar unit, serta melakukan digitalisasi proses layanan dapat menjadi langkah strategis untuk mempercepat waktu penyelesaian dan meminimalkan keterlambatan.

Secara keseluruhan, nilai rendah pada unsur U3 menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas proses pelayanan. Perbaikan pada aspek waktu pelayanan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat citra BBPP sebagai lembaga yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## 2.2.5 BALAI PELATIHAN PERTANIAN (JAMBI+LAMPUNG)

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
1	Penyelenggaraan Pelatihan di Bidang Pertanian	731	97,13	98,26	97,93	97,60	96,97	97,98	96,82	97,89	97,58	97,57
2	Penyelenggaraan Kerjasama (Ketenagaan) Pelatihan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Layanan Pendukung (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, Pemanfaatan Sarpras/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall, Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, Study Banding, PPID, dan Eduwisata)	174	99,33	97,66	97,46	97,92	99,08	98,43	99,01	98,58	98,43	98,43
Rerata IKM Per Unsur			98,23	97,96	97,69	97,76	98,03	98,21	97,91	98,24	98,00	98,00
IKM Unit Layanan			98,00									
Mutu Unit Layanan			A. (Sangat Baik)									

Berdasarkan Tabel 2.2.5 di atas, terdapat dua jenis layanan di Balai Pelatihan Pertanian yang hingga saat ini belum dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu Penyelenggaraan Kerja sama (Ketenagaan) Pelatihan dan Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian. Tidak dilakukan survei pada kedua layanan ini menunjukkan adanya kekurangan dalam proses evaluasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan peserta atau pihak yang terlibat dalam layanan tersebut. Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu alat penting untuk memperoleh umpan balik yang objektif dan akurat terkait kualitas layanan, serta untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, terutama dalam konteks pelatihan dan sertifikasi profesi yang sangat berperan dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang pertanian. Oleh karena itu, untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan, perlu dilakukan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat pada kedua jenis layanan tersebut. Pelaksanaan survei ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dalam memperbaiki dan meningkatkan efektivitas serta relevansi dari kerja sama ketenagaan pelatihan dan sertifikasi profesi, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran, lebih bermanfaat, dan lebih sesuai dengan kebutuhan peserta maupun pemangku kepentingan lainnya di sektor pertanian.

## 2.2.6 SMKPP (SEMBAWA+KUPANG+BANJARBARU)

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
1	Penerimaan Peserta Didik Baru	175	93,82	96,12	95,52	95,71	94,72	95,13	93,91	95,52	95,32	95,08
2	Penyelenggaraan Pendidikan Menengah Vokasi Pertanian	274	95,48	95,04	93,68	93,49	94,42	92,39	92,35	93,75	93,32	93,77
3	Administrasi Pendidikan	124	97,22	97,56	96,84	97,81	97,03	97,56	97,22	97,67	96,70	97,29
4	Layanan Pendukung Lainnya (Pemanfaatan Sarpras/Penyewaan Gedung, AgroEduwisata, Magang/PKL, TEFA/Teaching Factory)	138	93,40	93,79	96,33	94,18	93,52	96,33	96,33	97,16	94,02	95,01
Rerata IKM Per Unsur			94,98	95,63	95,59	95,29	94,92	95,35	94,95	96,03	94,84	95,29
IKM Unit Layanan			95,29									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Berdasarkan Tabel 2.2.6, nilai terendah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan (Sembawa, Kupang, dan Banjarbaru) tercatat pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) jenis layanan, dengan nilai sebesar 90,89. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun secara keseluruhan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan masih tergolong tinggi, terdapat indikasi bahwa kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di ketiga lokasi tersebut belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat atau pengguna layanan. Sarana dan prasarana yang dimaksud mencakup fasilitas fisik seperti ruang kelas, alat praktik, infrastruktur pendukung lainnya yang diperlukan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dan pelatihan di lingkungan pendidikan pertanian. Nilai 90,89 yang relatif rendah ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kondisi fisik bangunan yang sudah mulai menua, kurangnya pemeliharaan fasilitas yang ada, atau ketidaksesuaian antara fasilitas yang disediakan dengan standar yang diharapkan oleh peserta didik dan masyarakat sekitar.

Rendahnya nilai pada aspek sarpras ini menandakan perlunya perhatian khusus dalam perencanaan dan pengelolaan sarana dan prasarana di Sembawa, Kupang, dan Banjarbaru. Evaluasi mendalam terhadap kondisi sarpras di ketiga lokasi ini sangat penting untuk mengidentifikasi bagian mana yang paling membutuhkan perbaikan atau pembaruan. Hal ini juga mencakup aspek kualitas ruang belajar, kebersihan, kenyamanan, serta ketersediaan alat dan media pembelajaran yang memadai. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan perlu segera diambil, seperti memperbaiki fasilitas yang rusak, melakukan peremajaan sarana, dan memastikan seluruh fasilitas memenuhi standar pelayanan pendidikan yang optimal. Dengan melakukan perbaikan dan pembaruan sarana serta prasarana, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta didik dan masyarakat secara keseluruhan, serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang lebih berkualitas dan relevan dengan kebutuhan industri pertanian.

## 2.2.7 POLITEKNIK (MEDAN+GOWA+MANOKWARI+MALANG+YOMA+BOGOR+PEPI)

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
1	Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian	1642	91,90	92,92	92,14	92,82	92,12	92,17	93,82	92,32	92,05	92,474
2	Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian	1517	92,59	93,87	93,87	93,87	91,02	93,59	93,59	93,59	92,16	93,127
3	Pengabdian Masyarakat	662	93,72	93,77	91,76	91,60	105,15	93,16	92,39	91,48	91,31	93,814
4	Administrasi Pendidikan	660	91,57	92,34	91,12	93,24	92,87	91,28	93,52	91,76	92,63	92,257
5	Layanan Pendukung (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, Konsultasi, Magang/PKL, Pemanfaatan Sarpras/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall, PPID, Eduwisata)	799	96,44	96,44	96,44	96,44	96,44	96,44	96,44	96,44	96,44	96,442
Rerata IKM Per Unsur			93,24	93,87	93,07	93,60	95,52	93,33	93,95	93,12	92,92	93,62
IKM Unit Layanan			93,62									
Mutu Unit Layanan			A. (Sangat Baik)									

Berdasarkan Tabel 2.2.7, nilai terendah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Politeknik lingkup BPPSDMP tercatat pada unsur U9, yaitu Sarana dan Prasarana jenis layanan, dengan nilai sebesar 92,92. Nilai terendah ini menggambarkan adanya ketidaksesuaian antara kondisi sarana-prasarana yang tersedia dengan harapan pengguna layanan, khususnya mahasiswa, peserta pelatihan, dan masyarakat yang mengakses layanan pendidikan maupun layanan teknis.

Rendahnya nilai ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna menilai fasilitas pendukung pembelajaran maupun pelayanan belum optimal. Beberapa keluhan yang mungkin muncul berkaitan dengan kondisi ruang belajar, laboratorium, bengkel enjiniring, perpustakaan, jaringan internet, peralatan praktik, hingga fasilitas umum seperti toilet, area parkir, atau ruang tunggu layanan akademik. Keterbatasan atau ketidakefisienan sarpras tersebut dapat memengaruhi kenyamanan, kelancaran kegiatan akademik, serta efektivitas proses pembelajaran.

Selain itu, nilai rendah pada unsur sarana dan prasarana dapat mencerminkan perlunya pembaruan peralatan praktik yang sudah tidak memadai, ketidaksesuaian kapasitas ruang dengan jumlah pengguna, atau kurang optimalnya pemeliharaan terhadap fasilitas yang ada. Pada institusi vokasi seperti Polbangtan dan PEPI, kualitas sarpras memiliki peran strategis karena praktik lapangan, laboratorium, dan enjiniring merupakan komponen utama pembelajaran. Ketidaksempurnaan sarpras dapat menurunkan kualitas pengalaman belajar dan menghambat penguasaan kompetensi teknis. Temuan ini menjadi sinyal penting bahwa peningkatan sarana dan prasarana perlu menjadi prioritas strategis. Upaya yang dapat dilakukan meliputi perbaikan fasilitas yang rusak, penambahan peralatan pembelajaran, pembaruan teknologi laboratorium dan enjiniring, penyediaan akses internet yang lebih stabil, serta penataan lingkungan kampus agar lebih nyaman, aman, dan ramah pengguna. Optimalisasi anggaran, kerja sama industri, dan pemanfaatan teknologi juga dapat menjadi strategi untuk mempercepat peningkatan kualitas sarpras.

Secara keseluruhan, nilai terendah pada unsur U9 menunjukkan bahwa perbaikan sarana dan prasarana merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada kedua politeknik tersebut. Peningkatan kualitas sarpras tidak hanya berpengaruh pada kenyamanan dan kepuasan layanan, tetapi juga berdampak langsung pada mutu pendidikan vokasi yang dihasilkan.

## 2.2.8 BB PUSTAKA

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
1	Layanan Perpustakaan	1183	94,59	94,77	95,38	95,94	94,38	94,8	96,79	93,34	93,25	94,80
2	Layanan Informasi Hasil Penerbitan	359	88,3	84,5	88	96,5	85	85	85	94,75	87	88,23
Rerata IKM Per Unsur			91,45	89,64	91,69	96,22	89,69	89,90	90,90	94,05	90,13	91,52
IKM Unit Layanan			91,52									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Penambahan frasa literasi pada jenis layanan Balai Besar Perpustakaan dan Literasi (BB Pustaka), yang sebelumnya hanya mencakup layanan perpustakaan, menjadi Layanan Perpustakaan dan Literasi dilakukan sebagai langkah strategis yang mengacu pada Keputusan Menteri Pertanian (Kepmentan) Nomor 649 Tahun 2025 tentang kelompok substansi dan tim kerja pada kelompok jabatan fungsional di lingkup unit pelaksana teknis Kementerian Pertanian. Literasi menjadi elemen penting dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan para pelaku utama di sektor pertanian, seperti petani, penyuluh, dan tenaga kependidikan, dalam mengakses, menganalisis, dan mengaplikasikan informasi terkait dengan inovasi dan teknologi pertanian terbaru.

Seiring dengan perubahan ini, maka perlu dilakukan penyesuaian dalam Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mencakup jenis layanan baru tersebut. Penyesuaian ini penting untuk memastikan bahwa aspek literasi yang kini menjadi bagian dari layanan BB Pustaka dapat diukur dan dievaluasi secara objektif, berdasarkan kepuasan pengguna layanan yang kini mencakup tidak hanya pengguna perpustakaan, tetapi juga mereka yang menerima layanan literasi pertanian. Dengan adanya penyesuaian pada SKM, akan memungkinkan BB Pustaka untuk lebih tepat dalam mengukur efektivitas dan relevansi layanan literasi yang diberikan, serta untuk melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik yang diterima. Hal ini diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas dampak positif bagi masyarakat, khususnya bagi sektor pertanian, dengan memberikan akses yang lebih luas kepada pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan produktivitas dan keberlanjutan pertanian di Indonesia.

## 2.2.9 MUSTANI

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	ADUAN	SARPRAS	IKM PERJENIS LAYANAN
1	Pelayanan Kunjungan Museum (Layanan Kunjungan terjadwal dan Layanan Pamong On Duty)	606	97	96,25	96,75	97	96,5	98,5	97	96	96,75	96,86
2	Layanan Mustani Goes To School	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Layanan Pendukung (Sarana Prasarana)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			97	96,25	96,75	97	96,5	98,5	97	96	96,75	96,86
IKM Unit Layanan			96,86									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Berdasarkan Tabel 2.2.2 di atas, terdapat dua jenis layanan yang belum dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu Layanan Museum Tanah dan Pertanian *Goes to School* serta Layanan Pendukung (Sarana dan Prasarana). Layanan Museum Tanah dan Pertanian *Goes to School*, yang bertujuan untuk memperkenalkan dunia pertanian dan pentingnya pelestarian tanah kepada siswa-siswi di sekolah-sekolah melalui program edukasi langsung, serta Layanan Pendukung yang mencakup sarana dan prasarana, yang memberikan dukungan bagi kelancaran berbagai kegiatan pelatihan dan pengembangan, belum menjalani proses evaluasi melalui survei kepuasan.

Tidak adanya survei pada kedua jenis layanan ini menandakan bahwa belum ada mekanisme sistematis untuk mengukur sejauh mana program Museum Tanah dan Pertanian *Goes to School* serta layanan sarana dan prasarana lainnya dapat memenuhi harapan masyarakat atau pihak-pihak yang terlibat langsung, seperti peserta didik, tenaga pendidik, dan pengelola layanan. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih pada evaluasi kualitas layanan, agar dapat meningkatkan efektivitas program-program yang ada. Layanan Museum Tanah dan Pertanian *Goes to School*, sebagai salah satu bentuk pendekatan edukatif di bidang pertanian, membutuhkan evaluasi mengenai materi yang disampaikan, metode pengajaran, serta interaksi antara pengelola layanan dan peserta agar dapat lebih memenuhi ekspektasi para siswa dan mendukung tujuan pendidikan yang lebih baik. Begitu pula dengan Layanan Pendukung yang mencakup sarana dan prasarana, yang memegang peranan penting dalam mendukung berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, seperti kualitas ruang, alat bantu belajar, dan fasilitas fisik lainnya yang berhubungan langsung dengan kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran.

Dalam Layanan Museum Tanah dan Pertanian *Goes to School*, selain siswa sebagai responden utama, sangat penting untuk melibatkan guru dan kepala sekolah sebagai responden juga. Mereka dapat memberikan perspektif yang lebih holistik mengenai efektivitas program dalam konteks pendidikan, bagaimana materi yang disampaikan dapat diaplikasikan dalam proses pembelajaran, serta bagaimana interaksi antara pengelola program dengan sekolah dapat ditingkatkan. Guru dan kepala sekolah sebagai pihak yang berperan langsung dalam pengelolaan kegiatan edukasi ini, memiliki pandangan yang berharga tentang dampak jangka panjang dari program ini terhadap siswa dan kualitas pembelajaran di sekolah.

Dengan dilakukannya survei terhadap kedua jenis layanan ini, diharapkan dapat tercipta perbaikan berkelanjutan yang akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan, baik dalam hal penyampaian materi pendidikan pada Layanan Museum Tanah dan Pertanian Goes to School, maupun dalam hal kelayakan fasilitas yang mendukung keberlangsungan pelaksanaan program. Dengan melibatkan guru dan kepala sekolah sebagai bagian dari responden, survei ini akan memberikan data yang lebih komprehensif tentang kualitas layanan dari berbagai perspektif. Hal ini akan memperkaya informasi yang diperoleh dan membantu dalam penyusunan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, survei kepuasan tidak hanya menjadi alat untuk evaluasi, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berkontribusi pada pengembangan sektor pertanian dan pendidikan pertanian di masa depan.

### 2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

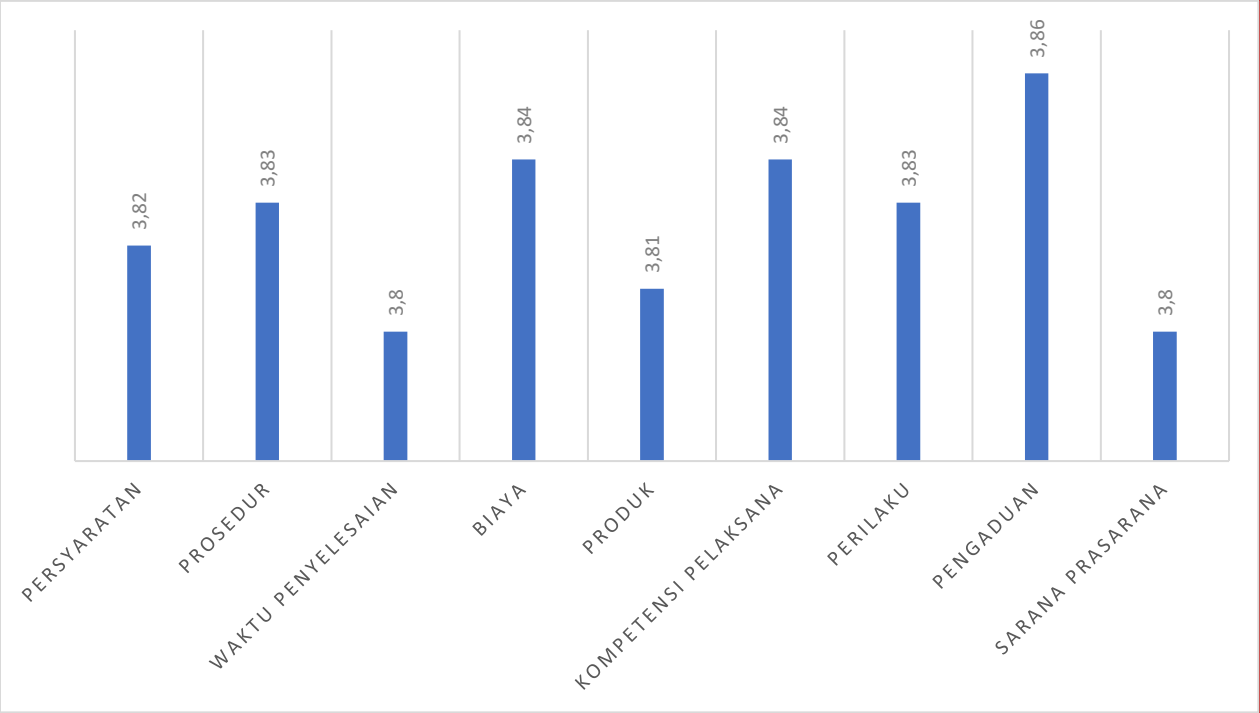
Tabel 2.3. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Semester II (Bulan Juli S.D Desember 2025) BPPSDMP

No	Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai Konversi	IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	BBPMKP Ciawi	3,71	3,87	3,85	3,89	3,82	3,86	3,85	3,82	3,88	3,84	95,96
2	Polbangtan Malang	3,70	3,80	3,70	3,72	3,78	3,82	3,74	3,73	3,72	3,75	93,65
3	Polbangtan Bogor	3,68	3,72	3,67	3,81	3,68	3,74	3,75	3,45	3,85	3,71	92,64
4	Polbangtan Medan	3,90	3,88	3,73	3,97	3,89	3,84	3,93	3,78	3,87	3,87	96,64
5	Polbangtan Manokwari	3,72	3,74	3,84	3,57	3,65	3,60	3,66	3,76	3,43	3,66	91,57
6	Polbangtan Gowa	3,85	3,90	3,78	3,95	3,78	3,89	3,78	3,88	3,82	3,85	96,19
7	Polbangtan Yoma	3,95	3,87	3,78	3,85	3,88	3,78	3,78	3,88	3,88	3,85	96,25
8	BBPP Lembang	3,85	3,96	3,97	3,97	3,95	3,97	3,98	3,97	3,94	3,95	98,77
9	BBPP Batangkaluku	3,80	3,80	3,61	3,57	3,61	3,72	3,72	3,89	3,40	3,68	92,00
10	BBPP Batu	3,78	3,81	3,78	3,88	3,88	3,83	3,90	3,98	3,92	3,86	96,58
11	BBPP Ketindan	3,77	3,78	3,89	3,83	3,67	3,87	3,78	3,83	3,88	3,81	95,26
12	BBPKH Cinagara	3,83	3,84	3,69	3,75	3,84	3,77	3,71	3,96	3,74	3,79	94,82
13	BBPP Kupang	3,97	3,99	3,93	3,96	3,94	3,99	3,96	3,99	3,92	3,96	99,01
14	BBPP Binuang	3,96	3,97	3,98	3,96	3,97	3,94	3,92	3,94	3,95	3,95	98,85
15	Bapeltan Jambi	3,84	3,87	3,78	3,94	3,86	3,93	3,92	3,94	3,93	3,89	97,25
16	Bapeltan Lampung	3,98	3,97	3,95	3,93	3,97	3,99	3,95	3,95	3,93	3,96	98,90
17	SMK-PP Sembawa	3,86	3,81	3,83	3,88	3,77	3,84	3,86	3,88	3,88	3,85	96,14
18	SMK-PP Banjarbaru	3,80	3,81	3,72	3,72	3,81	3,82	3,84	3,96	3,66	3,79	94,84
19	SMK-PP Kupang	3,72	3,79	3,83	3,78	3,85	3,86	3,83	3,77	3,73	3,80	94,89
20	PEPI	3,92	3,78	3,80	3,84	3,76	3,76	3,86	3,89	3,85	3,83	95,72
21	BB Pustaka	3,62	3,55	3,57	3,89	3,66	3,72	3,62	3,82	3,50	3,66	91,52
22	Museum Tanah	3,88	3,85	3,87	3,88	3,86	3,94	3,88	3,84	3,87	3,87	96,86
	<b>∑ Nilai/Unsur</b>	<b>84,08</b>	<b>84,35</b>	<b>83,54</b>	<b>84,55</b>	<b>83,87</b>	<b>84,48</b>	<b>84,22</b>	<b>84,91</b>	<b>83,56</b>		
	<b>NRR Unsur</b>	<b>3,82</b>	<b>3,83</b>	<b>3,80</b>	<b>3,84</b>	<b>3,81</b>	<b>3,84</b>	<b>3,83</b>	<b>3,86</b>	<b>3,80</b>		
	<b>NRR tertimbang per unsur</b>	<b>0,42</b>	<b>0,43</b>	<b>0,42</b>	<b>0,43</b>	<b>0,42</b>	<b>0,43</b>	<b>0,42</b>	<b>0,43</b>	<b>0,42</b>	<b>3,822</b>	
	<b>IKM Unit Kerja Pelayanan Publik</b>										<b>95,56</b>	

Tabel 2.3.1. Nilai Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,82	3,83	3,80	3,84	3,81	3,84	3,83	3,86	3,80
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>3,82 (Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Tabel 2.3.2 Perbandingan Nilai SKM Semester I Tahun 2025 dan Semester II Tahun 2025 BPPSDMP

No	UPT	Semester I Tahun 2025			Semester II Tahun 2025			Keterangan
		Nilai Konversi	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai Konversi	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	
1	BBPMKP Ciawi	3,75	93,67	A (Sangat Baik)	3,84	95,96	A (Sangat Baik)	↑
2	Polbangtan Malang	3,72	93,06	A (Sangat Baik)	3,75	93,65	A (Sangat Baik)	↑
3	Polbangtan Bogor	3,65	91,19	A (Sangat Baik)	3,71	92,64	A (Sangat Baik)	↑
4	Polbangtan Medan	3,58	89,53	A (Sangat Baik)	3,87	96,64	A (Sangat Baik)	↑
5	Polbangtan Manokwari	3,65	91,17	A (Sangat Baik)	3,66	91,57	A (Sangat Baik)	↑
6	Polbangtan Gowa	3,54	88,44	A (Sangat Baik)	3,85	96,19	A (Sangat Baik)	↑
7	Polbangtan Yoma	3,61	90,25	A (Sangat Baik)	3,85	96,25	A (Sangat Baik)	↑
8	BBPP Lembang	3,95	98,64	A (Sangat Baik)	3,95	98,77	A (Sangat Baik)	↑
9	BBPP Batangkaluku	3,71	92,64	A (Sangat Baik)	3,68	92,00	A (Sangat Baik)	↑
10	BBPP Batu	3,72	93,03	A (Sangat Baik)	3,86	96,58	A (Sangat Baik)	↑
11	BBPP Ketindan	3,72	93,00	A (Sangat Baik)	3,81	95,26	A (Sangat Baik)	↑
12	BBPKH Cinagara	3,73	93,28	A (Sangat Baik)	3,79	94,82	A (Sangat Baik)	↑
13	BBPP Kupang	3,96	98,97	A (Sangat Baik)	3,96	99,01	A (Sangat Baik)	↑
14	BBPP Binuang	3,94	98,42	A (Sangat Baik)	3,95	98,85	A (Sangat Baik)	↑
15	Bapeltan Jambi	3,96	98,94	A (Sangat Baik)	3,89	97,25	A (Sangat Baik)	↑
16	Bapeltan Lampung	3,92	98,11	A (Sangat Baik)	3,96	98,90	A (Sangat Baik)	↑
17	SMK-PP Sembawa	3,60	90,00	A (Sangat Baik)	3,85	96,14	A (Sangat Baik)	↑

No	UPT	Semester I Tahun 2025			Semester II Tahun 2025			Keterangan
		Nilai Konversi	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai Konversi	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	
18	SMK-PP Banjarbaru	3,78	94,39	A (Sangat Baik)	3,79	94,84	A (Sangat Baik)	↑
19	SMK-PP Kupang	3,76	94,08	A (Sangat Baik)	3,80	94,89	A (Sangat Baik)	↑
20	PEPI	3,66	91,56	A (Sangat Baik)	3,83	95,72	A (Sangat Baik)	↑
21	BB Pustaka	3,61	90,31	A (Sangat Baik)	3,66	91,52	A (Sangat Baik)	↑
22	Museum Tanah Pertanian	3,78	94,59	A (Sangat Baik)	3,87	96,86	A (Sangat Baik)	↑
<b>Total</b>		<b>3,67</b>	<b>92,42</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>	<b>3,82</b>	<b>95,56</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>	<b>↑</b>

Berdasarkan Tabel 2.3.2, hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup BPPSDMP menunjukkan bahwa pada semester I tahun 2025 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 92,42, sedangkan pada semester II tahun 2025 mengalami peningkatan menjadi 95,56. Peningkatan nilai sebesar 3,32 poin tersebut mencerminkan adanya perbaikan dalam pelaksanaan berbagai program dan layanan yang diselenggarakan oleh BPPSDMP, baik dari aspek kualitas pelayanan, kecepatan respon terhadap kebutuhan masyarakat, maupun efektivitas pelaksanaan kegiatan pembinaan dan pelatihan. Secara rata-rata, nilai IKM BPPSDMP pada tahun 2025 mencapai 93,99, yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik” dan menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap kinerja lembaga.

Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, yaitu tahun 2024 yang memiliki nilai IKM sebesar 92,40, maka terdapat peningkatan sebesar 1,59 poin pada tahun 2025. Peningkatan ini, meskipun relatif kecil, menunjukkan adanya konsistensi dan komitmen BPPSDMP dalam menjaga serta meningkatkan kualitas layanan publik melalui berbagai strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi proses pelayanan, serta penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima. Selain itu, capaian tersebut juga menjadi bukti nyata bahwa BPPSDMP terus melakukan upaya berkelanjutan dalam memperkuat tata kelola organisasi, memperluas jangkauan layanan, serta menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi. Secara keseluruhan, hasil peningkatan nilai IKM ini menggambarkan keberhasilan BPPSDMP dalam mempertahankan kinerja yang positif sekaligus menjadi dasar evaluasi untuk mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan guna mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih optimal di masa mendatang.

## 2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan PPSDMP menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan berada pada kategori *sangat baik*. Namun demikian, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu unsur **Waktu Penyelesaian (U3)** dan **Sarana dan Prasarana (U9)**, masing-masing dengan nilai **95**. Meskipun nilai ini tetap tinggi, posisi keduanya sebagai unsur dengan nilai terendah mencerminkan adanya ruang perbaikan yang dirasakan oleh sebagian kecil pengguna layanan.

Pada unsur **Waktu Penyelesaian**, nilai 95 menunjukkan bahwa masyarakat pada prinsipnya puas terhadap ketepatan waktu layanan, tetapi mereka juga menuntut kecepatan yang lebih optimal. Di tengah perkembangan teknologi serta meningkatnya harapan terhadap layanan publik yang serba cepat, sebagian pengguna masih merasakan bahwa proses penyelesaian layanan belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti adanya alur layanan yang memerlukan verifikasi dari beberapa unit, volume permohonan yang meningkat pada periode tertentu, ataupun minimnya informasi estimasi waktu penyelesaian yang diperoleh di awal proses. Ketika informasi waktu tidak tersampaikan secara jelas, masyarakat cenderung menilai durasi layanan lebih lama meskipun sebenarnya masih berada dalam standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, unsur ini menandakan perlunya peningkatan pada aspek penyederhanaan proses, penegasan standar waktu layanan, serta transparansi kepada pengguna sejak awal pengajuan.

Sementara itu, unsur **Sarana dan Prasarana** yang juga memperoleh nilai 95 menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia sudah dinilai sangat baik, namun masih ada beberapa hal yang menurut pengguna dapat ditingkatkan. Persepsi ini dapat berkaitan dengan kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan perangkat pendukung, atau modernisasi peralatan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Aspek seperti kebersihan ruangan, kelengkapan fasilitas penunjang, tata ruang yang ramah pengguna, hingga kualitas akses internet dan teknologi layanan digital turut memberi pengaruh pada penilaian ini. Selain itu, ketersediaan fasilitas bagi kelompok rentan dan aksesibilitas yang lebih inklusif menjadi aspek yang juga perlu diperhatikan untuk semakin meningkatkan kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan.

Secara keseluruhan, nilai kedua unsur ini tetap mencerminkan bahwa Badan PPSDMP telah memberikan layanan dengan kualitas sangat baik. Namun demikian, hasil ini juga

menjadi masukan penting bahwa peningkatan pada aspek waktu penyelesaian dan kualitas sarana-prasarana merupakan langkah strategis untuk memperkuat mutu layanan ke tingkat yang lebih tinggi. Dengan melakukan perbaikan berkelanjutan pada dua area ini, Badan PPSDMP dapat semakin meningkatkan kepuasan publik, memberikan pengalaman layanan yang lebih efektif dan nyaman, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U9 Sarana Prasarana	Melakukan pemetaan kebutuhan sarana prasarana serta penyesuaian kelayakan fasilitas layanan pada setiap UPT	2026	UPT Lingkup BPPSDMP
		Penyediaan/penambahan fasilitas pendukung prioritas (area tunggu, media informasi, penunjuk alur layanan) sesuai hasil pemetaan	2026	UPT Lingkup BPPSDMP
2	U3 Waktu Penyelesaian	Melakukan peninjauan menyeluruh terhadap seluruh alur layanan pada setiap jenis layanan untuk mengidentifikasi tahapan yang tidak relevan.	2026	UPT Lingkup BPPSDMP
		Melakukan monitoring waktu pelayanan secara berkala untuk	2026	

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		memastikan seluruh proses berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.		

#### 2.4.1 BBPMKP Ciawi

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, BBPMKP Ciawi menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan telah berada pada kategori **sangat baik**. Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu unsur **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai **92,75**, serta unsur **Produk Pelayanan** dan **Penanganan Pengaduan** yang masing-masing memperoleh nilai **95,5**. Nilai-nilai ini menunjukkan area layanan yang masih dapat ditingkatkan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih optimal.

Nilai terendah terdapat pada **unsur Persyaratan Pelayanan**, yang mencerminkan bahwa sebagian pengguna layanan merasa persyaratan yang harus dipenuhi masih dirasa kurang jelas atau terlalu kompleks. Hal ini bisa disebabkan oleh informasi mengenai persyaratan yang belum disampaikan secara memadai, prosedur yang belum konsisten, atau pemahaman yang berbeda antara petugas dan pengguna layanan. Dengan demikian, perlu dilakukan penyempurnaan alur persyaratan serta penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

Sementara itu, **unsur Produk Pelayanan** yang memperoleh nilai 95,5 menunjukkan bahwa masyarakat umumnya puas dengan hasil layanan yang diterima. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas dan konsistensi produk layanan, termasuk kesesuaian antara ekspektasi pengguna dan keluaran layanan, kelengkapan dokumen, serta ketepatan waktu penyerahan produk layanan.

Nilai **Penanganan Pengaduan** yang juga 95,5 menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah berjalan cukup baik, tetapi masih ada beberapa aspek yang dapat diperbaiki. Pengguna mungkin merasakan bahwa kanal pengaduan belum sepenuhnya

mudah dijangkau atau proses tindak lanjut pengaduan membutuhkan waktu lebih cepat. Selain itu, komunikasi terkait status pengaduan dan kejelasan tindak lanjut perlu diperkuat agar pengguna merasa mendapatkan respons yang memadai.

Secara keseluruhan, ketiga unsur ini menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan BBPMKP Ciawi. Penyempurnaan persyaratan pelayanan, peningkatan kualitas dan konsistensi produk layanan, serta penguatan mekanisme penanganan pengaduan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh dan memperkuat citra layanan publik yang profesional dan responsif.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U1 Persyaratan Pelayanan	Meninjau seluruh persyaratan per jenis layanan, menyederhanakan tahapan yang tidak relevan, mengalihkan proses verifikasi ke tahap awal, dan menyusun ulang SOP agar lebih ringkas serta mudah dipahami	Februari 2026	Tim BBPMKP
2	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	Menyempurnakan <i>leaflet</i> produk pelatihan manajemen dan kepemimpinan di BBPMKP dengan tampilan yang lebih menarik.	Februari 2026	Tim BBPMKP

3	U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyediakan kanal pengaduan digital dan offline yang mudah diakses, mempercepat proses tindak lanjut pengaduan, memberikan informasi progres pengaduan secara berkala, serta melatih petugas agar responsif terhadap pengaduan	Januari 2026	Tim BBPMKP Tim BBPMKP
---	---	--	-----------------	--------------------------

### 2.4.2 Polbangtan Malang

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Polbangtan Malang menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan telah berada pada kategori **sangat baik**. Namun demikian, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu unsur **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai **92,5** dan unsur **Waktu Penyelesaian** yang juga memperoleh nilai **92,5**. Meskipun nilai ini masih berada dalam kategori sangat baik, kedua unsur tersebut menunjukkan area layanan yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Nilai terendah terdapat pada **unsur Persyaratan Pelayanan**, yang mengindikasikan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasakan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi kurang jelas atau terlalu kompleks. Hal ini dapat disebabkan oleh penyampaian informasi persyaratan yang belum optimal, prosedur yang belum konsisten, atau perbedaan pemahaman antara petugas dan pengguna layanan. Akibatnya, beberapa pengguna merasa kesulitan dalam memahami langkah-langkah yang harus ditempuh untuk memperoleh layanan, sehingga perlu dilakukan penyederhanaan dan penataan ulang alur persyaratan agar lebih mudah diakses dan dipahami.

Selain itu, **unsur Waktu Penyelesaian** yang juga mendapatkan nilai 92,5 menunjukkan bahwa sebagian pengguna menilai proses layanan belum sepenuhnya cepat atau tepat waktu. Hal ini bisa terjadi karena alur pelayanan yang panjang, proses verifikasi yang memerlukan beberapa tahapan, atau ketidakjelasan estimasi waktu penyelesaian yang disampaikan kepada pengguna. Nilai ini menandakan perlunya peningkatan efisiensi

proses, penegakan standar waktu layanan, serta transparansi informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, kedua unsur ini menjadi perhatian utama untuk perbaikan layanan Polbangtan Malang. Dengan menyederhanakan persyaratan, memperjelas alur prosedur, meningkatkan efisiensi proses, dan menyampaikan estimasi waktu secara transparan, Polbangtan Malang dapat meningkatkan kualitas layanan, mempercepat waktu penyelesaian, serta meningkatkan kepuasan masyarakat pada periode SKM berikutnya

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U1 Persyaratan	Meninjau seluruh persyaratan per jenis layanan, menyederhanakan tahapan yang tidak relevan, mengalihkan proses verifikasi ke tahap awal, dan menyusun ulang SOP agar lebih ringkas serta mudah dipahami	Maret 2026	Bagian Umum
2	U3 Waktu Penyelesaian	Menyederhanakan alur proses layanan, menetapkan standar waktu penyelesaian yang jelas, mensosialisasikan estimasi waktu kepada pengguna, serta melakukan monitoring rutin atas realisasi waktu layanan	Maret 2026	Bagian Umum

### 2.4.3 Polbangtan Bogor

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Polbangtan Bogor menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan berada pada kategori **baik hingga sangat baik**. Namun,

terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu unsur **Waktu Penyelesaian** dengan nilai **91,75** dan unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dengan nilai **86,25**. Nilai-nilai ini menunjukkan area layanan yang menjadi perhatian untuk perbaikan agar kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan lebih optimal.

Nilai terendah terdapat pada **unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dengan nilai 86,25. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna merasa mekanisme pengaduan belum sepenuhnya efektif, mudah diakses, atau responsif. Penyebab utama rendahnya penilaian ini dapat berupa keterbatasan kanal pengaduan, proses tindak lanjut yang lambat, atau kurangnya komunikasi mengenai status penyelesaian pengaduan kepada pengguna. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem pengaduan agar lebih responsif, transparan, dan memudahkan masyarakat untuk menyampaikan masukan atau keluhan.

Selain itu, **unsur Waktu Penyelesaian** dengan nilai 91,75 menunjukkan bahwa sebagian pengguna menilai proses layanan belum sepenuhnya cepat dan tepat waktu. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh alur pelayanan yang panjang, tahapan verifikasi yang memakan waktu, atau belum tersedianya estimasi waktu penyelesaian yang jelas bagi pengguna. Nilai ini menandakan perlunya peningkatan efisiensi proses, penetapan standar waktu pelayanan, serta sosialisasi estimasi waktu penyelesaian agar pengguna mendapatkan informasi yang transparan sejak awal.

Secara keseluruhan, kedua unsur ini menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan Polbangtan Bogor. Dengan memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan, menyederhanakan alur proses, dan menegaskan standar waktu penyelesaian, Polbangtan Bogor dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat layanan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

NOMOR UNSUR	JENIS UNSUR	KETERANGAN
U3	Waktu Penyelesaian	Menyederhanakan alur proses layanan, menetapkan standar waktu penyelesaian yang jelas, mensosialisasikan estimasi waktu kepada pengguna, serta melakukan monitoring rutin atas realisasi waktu layanan
U8	Sarana dan Prasarana	Menyediakan kanal pengaduan digital dan offline yang mudah diakses, mempercepat proses tindak lanjut pengaduan, memberikan informasi progres secara berkala, dan melatih petugas agar responsif terhadap pengaduan

#### 2.4.4 Polbangtan Medan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Polbangtan Medan menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan berada pada kategori **sangat baik**. Namun, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu unsur **Waktu Penyelesaian** dengan nilai **93,25** dan unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dengan nilai **94,5**. Meskipun nilai-nilai ini masih tergolong sangat baik, keduanya menunjukkan area layanan yang perlu perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Nilai terendah terdapat pada **unsur Waktu Penyelesaian**, yang mengindikasikan bahwa sebagian pengguna merasa proses layanan belum sepenuhnya cepat dan efisien. Faktor penyebabnya kemungkinan meliputi alur pelayanan yang panjang, tahapan verifikasi yang membutuhkan waktu, atau belum tersedianya estimasi waktu penyelesaian yang jelas bagi pengguna. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan

proses, penetapan standar waktu layanan yang jelas, serta sosialisasi estimasi waktu penyelesaian agar pengguna memperoleh informasi yang transparan sejak awal.

Sementara itu, **unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dengan nilai 94,5 menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah berjalan dengan baik, tetapi masih ada ruang perbaikan. Sebagian pengguna mungkin merasa akses kanal pengaduan belum sepenuhnya mudah atau proses tindak lanjut pengaduan memerlukan waktu lebih cepat. Selain itu, penyampaian informasi mengenai status pengaduan dan tindak lanjutnya juga perlu diperkuat agar pengguna merasa mendapatkan respons yang memadai.

Secara keseluruhan, kedua unsur ini menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas layanan Polbangtan Medan. Dengan menyederhanakan alur proses, menetapkan standar waktu penyelesaian yang jelas, memperkuat mekanisme pengaduan, dan meningkatkan transparansi informasi kepada pengguna, Polbangtan Medan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat layanan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

#### **2.4.5 Polbangtan Manokwari**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Polbangtan Manokwari menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan telah berada pada kategori **baik hingga sangat baik**. Namun, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu unsur **Biaya/Tarif** dengan nilai **89,25** dan unsur **Sarana dan Prasarana** dengan nilai **85,75**. Nilai-nilai ini menandakan area layanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Nilai terendah terdapat pada **unsur Sarana dan Prasarana** dengan nilai 85,75, yang menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan merasa fasilitas dan infrastruktur yang tersedia belum sepenuhnya memadai untuk mendukung kelancaran proses layanan. Penyebab rendahnya nilai ini kemungkinan terkait dengan keterbatasan ruang pelayanan, peralatan yang belum lengkap, atau fasilitas pendukung yang kurang optimal. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana agar dapat mendukung kenyamanan dan efisiensi layanan bagi masyarakat.

Selain itu, **unsur Biaya/Tarif** yang memperoleh nilai 89,25 menunjukkan bahwa sebagian pengguna menilai biaya atau tarif layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan atau nilai manfaat yang diterima. Hal ini bisa disebabkan oleh persepsi masyarakat terkait keterjangkauan biaya, transparansi informasi mengenai biaya, atau penjelasan yang kurang jelas mengenai rincian tarif. Nilai ini mengindikasikan perlunya penyampaian informasi biaya yang lebih jelas, transparan, dan disertai justifikasi mengenai besaran tarif, sehingga masyarakat dapat memahami dan menerima biaya layanan secara wajar.

Secara keseluruhan, kedua unsur ini menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan Polbangtan Manokwari. Dengan memperbaiki sarana dan prasarana serta meningkatkan transparansi dan pemahaman masyarakat terkait biaya/tarif layanan, Polbangtan Manokwari dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U9 Sarana/prasarana	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2026	Bagian Umum
		Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lain dengan tipe pelayanan sejenis	April 2026	Bagian Umum
2	U4 Biaya/tarif	Menyusun informasi biaya/tarif layanan yang jelas dan mudah diakses, menyosialisasikan rincian tarif kepada pengguna, dan memberikan justifikasi terkait besaran biaya layanan	Februari 2026	Bagian Umum

#### 2.4.6 Polbangtan Gowa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Polbangtan Gowa menunjukkan bahwa layanan yang diberikan secara umum berada pada kategori **sangat baik**. Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu unsur **Waktu Penyelesaian**, **Produk Layanan**, dan **Perilaku Pelaksana**, yang masing-masing memperoleh nilai **94,5**. Meskipun nilai-nilai ini masih tergolong

sangat baik, ketiga unsur ini menunjukkan area layanan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.

**Unsur Waktu Penyelesaian** dengan nilai 94,5 mengindikasikan bahwa sebagian pengguna menilai proses layanan belum sepenuhnya cepat dan efisien. Faktor penyebabnya antara lain alur pelayanan yang masih panjang, beberapa tahapan verifikasi yang memerlukan waktu, atau kurangnya informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan proses, penetapan standar waktu yang jelas, dan sosialisasi estimasi waktu penyelesaian kepada pengguna agar layanan lebih transparan dan tepat waktu.

Sementara itu, **unsur Produk Layanan** yang juga memperoleh nilai 94,5 menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa kualitas produk layanan belum sepenuhnya konsisten atau sesuai dengan ekspektasi. Hal ini dapat terkait dengan variasi kualitas produk antara satu layanan dengan layanan lainnya, ketepatan waktu penyerahan produk, atau kelengkapan dokumen. Nilai ini menandakan perlunya penguatan standar mutu produk layanan dan peningkatan kontrol kualitas agar hasil layanan konsisten dan sesuai harapan pengguna.

Terakhir, **unsur Perilaku Pelaksana** dengan nilai 94,5 menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa interaksi dengan petugas sudah baik, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan. Faktor yang mungkin memengaruhi penilaian ini antara lain komunikasi yang kurang konsisten, kurangnya responsivitas petugas terhadap pertanyaan atau masalah pengguna, atau ketidaktepatan dalam memberikan informasi. Hal ini menunjukkan perlunya pembinaan lebih lanjut terhadap sikap dan perilaku petugas agar pelayanan lebih ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, ketiga unsur ini menjadi fokus perbaikan bagi Polbangtan Gowa. Dengan meningkatkan efisiensi waktu penyelesaian, menjaga konsistensi dan mutu produk layanan, serta memperkuat perilaku dan profesionalisme pelaksana, Polbangtan Gowa dapat lebih meningkatkan kepuasan masyarakat dan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

Tabel 2.4.6. Rencana tindak lanjut

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3 Waktu Penyelesaian	Menyederhanakan alur proses layanan, menetapkan standar waktu penyelesaian yang jelas, mensosialisasikan estimasi waktu kepada pengguna, dan melakukan monitoring rutin	Triwulan I 2026	Semua Kepala Unit
2	U5 Produk Layanan	Menetapkan standar mutu produk layanan, melakukan kontrol kualitas secara rutin, dan memberikan pelatihan bagi petugas untuk menjaga konsistensi hasil layanan	Triwulan II 2026	Semua Kepala Unit
3	U7 Perilaku Pelaksana	Memberikan pembinaan dan pelatihan kepada petugas mengenai sikap dan perilaku profesional, meningkatkan	Triwulan III 2026	Semua Kepala Unit

		komunikasi dan respons terhadap pengguna		
--	--	--	--	--

#### 2.4.7 POLBANGTAN YOMA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Polbangtan Yoma menunjukkan bahwa layanan yang diberikan secara umum berada pada kategori **sangat baik**. Namun, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu unsur **Waktu Penyelesaian**, **Kompetensi Pelaksana**, dan **Perilaku Pelaksana**, yang masing-masing memperoleh nilai **94,5**. Meskipun nilai-nilai ini masih tergolong sangat baik, ketiga unsur ini menjadi fokus perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara optimal.

**Unsur Waktu Penyelesaian** dengan nilai 94,5 mengindikasikan bahwa sebagian pengguna menilai proses layanan belum sepenuhnya cepat dan efisien. Faktor penyebabnya dapat berupa alur pelayanan yang masih panjang, beberapa tahapan verifikasi yang memerlukan waktu, atau kurangnya informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian. Hal ini menandakan perlunya penyederhanaan proses, penetapan standar waktu yang jelas, dan sosialisasi estimasi waktu penyelesaian kepada pengguna agar layanan lebih transparan dan tepat waktu.

Sementara itu, **unsur Kompetensi Pelaksana** yang memperoleh nilai 94,5 menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa kompetensi petugas sudah baik, tetapi masih terdapat ruang untuk peningkatan. Hal ini dapat terkait dengan pemahaman petugas terhadap prosedur, kemampuan teknis, atau pengetahuan terkait produk layanan. Nilai ini menunjukkan perlunya pelatihan dan pembinaan lebih lanjut untuk meningkatkan kompetensi teknis dan pengetahuan petugas, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih optimal.

Terakhir, **unsur Perilaku Pelaksana** dengan nilai 94,5 menunjukkan bahwa interaksi petugas dengan masyarakat sudah cukup baik, namun sebagian pengguna masih merasakan bahwa sikap, kesopanan, atau responsivitas petugas dapat ditingkatkan.

Hal ini menandakan perlunya pembinaan dan pelatihan petugas dalam hal sikap profesional, komunikasi efektif, dan layanan ramah agar pengalaman pengguna menjadi lebih positif.

Secara keseluruhan, ketiga unsur ini menjadi prioritas perbaikan bagi Polbangtan Yoma. Dengan meningkatkan efisiensi waktu penyelesaian, memperkuat kompetensi petugas, serta meningkatkan profesionalisme dan perilaku pelaksana, Polbangtan Yoma dapat lebih meningkatkan kepuasan masyarakat dan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3 Jangka Waktu	Menyederhanakan alur proses layanan, menetapkan standar waktu penyelesaian yang jelas, mensosialisasikan estimasi waktu kepada pengguna, dan melakukan monitoring rutin	Triwulan I	Kabag Umum
2	U6 Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan dan pembinaan teknis kepada petugas, meningkatkan pemahaman prosedur dan produk layanan, serta melakukan evaluasi berkala	Triwulan II	Kabag Umum
3	U7 Perilaku Pelaksana	Melaksanakan pembinaan dan pelatihan perilaku profesional, komunikasi efektif, dan layanan ramah kepada pengguna	Triwulan III	Kabag Umum

#### 2.4.8 BBPP Lembang

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPP Lembang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan telah berada pada kategori **sangat baik**, mencerminkan kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap layanan yang diterima.

Meskipun demikian, terdapat satu unsur yang memperoleh nilai terendah, yaitu **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai **96,25**.

Nilai terendah pada unsur ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasakan adanya sedikit kendala atau ketidakjelasan terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain penyampaian informasi persyaratan yang belum sepenuhnya mudah diakses, prosedur yang kurang dipahami oleh sebagian masyarakat, atau adanya variasi interpretasi petugas terkait persyaratan.

Meski nilainya masih tergolong tinggi, kondisi ini menandakan perlunya peningkatan kualitas penyampaian informasi persyaratan kepada masyarakat, penyederhanaan tahapan yang tidak relevan, serta penyusunan ulang SOP agar lebih ringkas dan mudah dipahami. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih cepat memahami persyaratan yang dibutuhkan, mengurangi potensi kebingungan, dan meningkatkan kepuasan secara menyeluruh terhadap layanan BBPP Lembang.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U1 Persyaratan Pelayanan	Meninjau seluruh persyaratan per jenis layanan, menyederhanakan tahapan yang tidak relevan, mengalihkan proses verifikasi ke tahap awal, dan menyusun ulang SOP agar lebih ringkas serta mudah dipahami	Desember 2025	Bagian Umum

#### 2.4.9 BBPP Batangkaluku

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di BBPP Batangkaluku menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah memperoleh penilaian yang sangat baik dari pengguna layanan. Namun demikian, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 4 (biaya/tarif)** dengan nilai **89,25** dan **unsur 9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai **85**. Kedua unsur ini menjadi perhatian penting karena berkaitan langsung dengan persepsi masyarakat terhadap transparansi pengelolaan biaya dan kenyamanan selama menerima layanan.

Pada **unsur biaya atau tarif**, nilai 89,25 mengindikasikan bahwa meskipun masyarakat masih menilai baik, terdapat ruang perbaikan terutama terkait kejelasan informasi mengenai biaya layanan. Beberapa responden kemungkinan merasakan bahwa informasi tarif belum sepenuhnya mudah diakses atau dipahami. Selain itu, proses pembayaran yang mungkin masih bersifat manual dapat menimbulkan kesan kurang praktis. Persepsi mengenai kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima juga dapat memengaruhi penilaian unsur ini. Dengan demikian, peningkatan transparansi biaya dan penyediaan metode pembayaran yang lebih efisien dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Sementara itu, **unsur sarana dan prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 85. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa fasilitas fisik maupun dukungan teknis yang tersedia masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Kemungkinan permasalahan yang muncul meliputi kondisi ruang pelayanan yang perlu pembaruan, fasilitas umum yang belum optimal dari sisi kenyamanan dan kebersihan, serta peralatan pelatihan yang memerlukan modernisasi. Infrastruktur pendukung seperti aksesibilitas bagi difabel, ketersediaan ruang tunggu yang memadai, dan stabilitas jaringan internet juga menjadi faktor yang bisa memengaruhi persepsi responden terhadap kualitas sarana prasarana.

Secara keseluruhan, meskipun nilai SKM masih menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, kedua unsur ini memberikan sinyal penting bagi BBPP Batangkaluku untuk melakukan evaluasi mendalam dan perbaikan berkelanjutan. Peningkatan kualitas sarana prasarana serta penguatan aspek transparansi dan efisiensi pada unsur

biaya/tarif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada semester berikutnya serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	U9 (Kualitas Sarana dan Prasarana)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengecekan sarana sebelum kegiatan pelatihan dilaksanakan</li> </ul>			√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bagian Umum</li> <li>Kelompok Substansi Penyelenggaraan Pelatihan</li> <li>Kelompok Substansi Program dan Evaluasi</li> </ul>
2.	U4 (Biaya/Tarif Pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penyempurnaan tarif layanan yang diusulkan dalam PP Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian</li> </ul>	√	√	√	√	Kelompok Substansi Program dan Evaluasi

#### 2.4.10 BBPP Batu

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di BBPP Batu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori **sangat baik**, tercermin dari tingginya nilai pada sebagian besar unsur pelayanan. Namun demikian, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 1 (persyaratan pelayanan)** dan **unsur 3 (waktu penyelesaian)**, masing-masing dengan nilai **94,5**. Meskipun nilai ini masih termasuk dalam kategori sangat baik, keduanya tetap menjadi fokus penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Pada **unsur persyaratan pelayanan**, nilai 94,5 menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasakan bahwa persyaratan yang ditetapkan belum sepenuhnya mudah dipahami atau belum tersampaikan secara jelas. Kemungkinan kendala yang muncul dapat berupa informasi persyaratan yang belum tersosialisasi secara optimal, formulir atau dokumen pendukung yang dirasakan rumit, atau perbedaan pemahaman antara petugas dan pengguna layanan mengenai kelengkapan dokumen yang diperlukan. Kondisi ini dapat menimbulkan persepsi bahwa proses awal pelayanan membutuhkan usaha ekstra dari pihak masyarakat, sehingga berdampak pada penilaian terhadap unsur ini.

Sementara itu, **unsur waktu penyelesaian** juga memperoleh nilai 94,5, menunjukkan bahwa sebagian responden merasa waktu penyelesaian layanan belum sepenuhnya sesuai ekspektasi. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi penilaian ini antara lain fluktuasi volume layanan yang menyebabkan antrean lebih panjang, proses verifikasi atau administrasi yang membutuhkan waktu tambahan, atau mekanisme pelayanan yang belum sepenuhnya efisien. Walaupun waktu penyelesaian pada umumnya masih berada dalam standar yang telah ditetapkan, adanya pengalaman keterlambatan meskipun kecil dapat memberikan kesan bahwa proses penyelesaian layanan dapat lebih dipercepat.

Secara keseluruhan, dua unsur ini memberikan gambaran bahwa upaya peningkatan transparansi informasi, penyederhanaan persyaratan, serta optimalisasi alur pelayanan perlu terus dilakukan. Dengan penguatan pada aspek persyaratan dan kecepatan penyelesaian layanan, BBPP Batu dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pada periode berikutnya dan memperkuat kualitas pelayanan publik yang diberikan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	U1 Persyaratan Pelayanan	Menyederhanakan persyaratan pelayanan dengan meminimalkan dokumen yang tidak relevan, sekaligus memperbarui dan menampilkan informasi persyaratan secara lebih jelas melalui website, media sosial,	Januari 2026	Kelompok Penyelenggara Pelatihan dan Bagian Umum

		banner, dan ruang pelayanan, serta menyusun SOP yang lebih ringkas dan mudah dipahami dan memberikan pengarahan rutin kepada petugas front office untuk memastikan keseragaman informasi.		
2.	U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	2.1. Melakukan audit eksternal untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan aktual dengan layanan standarnya. 2.2. Mempublikasikan standar pelayanan publik di area pemberian layanan dan di media sosial	Januari 2026	Kelompok Penyelenggara Pelatihan dan Bagian Umum

#### 2.4.11 BBPP Ketindan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di BBPP Ketindan menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah berada pada kategori **sangat baik**. Namun, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 1 (persyaratan pelayanan)** dengan nilai **94,25**, dan **unsur 5 (produk pelayanan)** dengan nilai **91,75**. Kedua unsur ini menjadi perhatian penting karena berhubungan langsung dengan kemudahan akses pelayanan dan mutu hasil layanan yang diterima pengguna.

Pada **unsur persyaratan pelayanan**, nilai 94,25 mengindikasikan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasa bahwa persyaratan yang ditetapkan belum sepenuhnya sederhana, jelas, atau mudah dipahami. Kemungkinan kendala yang muncul meliputi informasi persyaratan yang belum tersosialisasi secara optimal, adanya dokumen atau langkah administratif yang dianggap terlalu banyak, serta perbedaan pemahaman antara petugas dan pengguna mengenai kelengkapan dokumen yang harus disiapkan. Situasi ini dapat menimbulkan persepsi bahwa tahap awal pelayanan memerlukan usaha tambahan dari pihak pengguna, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan pada unsur tersebut.

Sementara itu, **unsur produk pelayanan**—yang memperoleh nilai 91,75 dan menjadi nilai terendah keseluruhan—menggambarkan adanya persepsi bahwa hasil layanan yang diberikan masih dapat ditingkatkan kualitasnya. Produk pelayanan yang dimaksud dapat mencakup keluaran program pelatihan, sertifikat, materi pembelajaran, maupun layanan teknis lain yang diberikan BBPP Ketindan. Nilai ini dapat menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa kualitas produk pelayanan belum sepenuhnya konsisten, belum memenuhi ekspektasi, atau masih terdapat aspek yang perlu diperbarui untuk menjawab perkembangan kebutuhan. Faktor-faktor seperti relevansi materi pelatihan, kesesuaian output dengan kebutuhan pemangku kepentingan, atau keandalan dokumen hasil layanan dapat memengaruhi penilaian terhadap unsur ini.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini memberikan masukan berharga bagi BBPP Ketindan untuk melakukan penguatan pada dua aspek utama: **penyederhanaan dan kejelasan persyaratan pelayanan**, serta **peningkatan kualitas dan konsistensi produk pelayanan**. Upaya perbaikan pada kedua unsur ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna pada periode survei berikutnya sekaligus memperkuat komitmen lembaga dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

No.	Unsur	RTL	Waktu	Penanggung Jawab
1.	U1 Persyaratan Pelayanan	Menyederhanakan persyaratan pelayanan dengan mengurangi dokumen yang tidak relevan, memperbarui dan menampilkan informasi persyaratan secara jelas melalui berbagai media, menyusun SOP yang lebih ringkas dan mudah dipahami, serta memberikan pengarahannya rutin kepada petugas front office untuk memastikan keseragaman informasi kepada pengguna.	Semester 1 2026	Ketua Kelompok Substansi Penyelenggaraan Pelatihan, Ketua Tim Kerja Evaluasi dan Pelaporan dan Tim PPID
2	U5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pemberian penjelasan secara detail dengan produk, spesifikasi jenis layanan pada waktu pengarahannya program dan menyebarkan infografis layanan secara berkala melalui media sosial dan website	Semester I 2026	Ketua Kelimpik Substansi Penyelenggaraan Ketua Tim Kerja Evaluasi dan Pelaporan dan Tim PPID

#### 2.4.12 BBPKH Cinagara

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di BBPKH Cinagara menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. Namun demikian, terdapat dua unsur yang mendapatkan nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 3 (waktu penyelesaian)** dengan nilai **92,25** dan **unsur 7 (perilaku pelaksana)** dengan nilai **92,75**. Kedua unsur ini menjadi perhatian penting karena berkaitan langsung dengan efektivitas penyelesaian layanan serta kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan.

Pada **unsur waktu penyelesaian**, nilai 92,25 menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan merasa bahwa waktu penyelesaian belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka. Beberapa kemungkinan penyebab meliputi tingginya jumlah permintaan layanan pada waktu tertentu yang berpotensi menimbulkan antrean, adanya proses verifikasi atau prosedur yang masih memerlukan waktu tambahan, atau belum optimalnya penggunaan sistem digital dalam mempercepat alur pelayanan. Meskipun waktu penyelesaian secara umum masih berada dalam standar yang ditetapkan, adanya pengalaman menunggu yang lebih lama dari sebagian pengguna dapat memberikan kesan bahwa kecepatan penyelesaian layanan perlu ditingkatkan.

Sementara itu, **unsur perilaku pelaksana** dengan nilai 92,75 mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam aspek sikap, keramahan, kesigapan, maupun kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan. Kemungkinan beberapa pengguna merasakan variabilitas dalam kualitas pelayanan antar petugas, kurangnya konsistensi dalam memberikan informasi, atau sikap yang belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan prima. Interaksi yang kurang optimal meskipun kecil, dapat memengaruhi persepsi keseluruhan pengguna terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, hasil SKM Semester II Tahun 2025 memberikan gambaran bahwa BBPKH Cinagara perlu memperkuat upaya peningkatan **efisiensi waktu penyelesaian layanan** serta **mendorong konsistensi perilaku pelayanan petugas** melalui pelatihan, evaluasi kinerja, dan peningkatan budaya kerja. Peningkatan pada kedua unsur ini diharapkan dapat menghasilkan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat dan mendorong peningkatan nilai SKM pada periode berikutnya.

No	Prioritas Unsur	Program/ kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Jan	Feb	
1	U3 Waktu Pelayanan	1. Menambah jam operasional layanan	√	√	Bagian Umum, Penyelenggara dan Program & Evaluasi
		2. Membentuk tim piket siaga layanan	√	√	Kelsi Penyelenggaraan Pelatihan serta Program dan Evaluasi
2	U7 Perilaku Pelaksana	melaksanakan pelatihan pelayanan prima dan komunikasi efektif bagi seluruh petugas, meningkatkan pengawasan serta evaluasi berkala terhadap perilaku mereka, menerapkan sistem reward and punishment berbasis kinerja pelayanan, serta menguatkan budaya kerja yang ramah, responsif, dan berorientasi pada pengguna layanan.	√	√	Bagian Umum

#### 2.4.13 BBPP Kupang

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di BBPP Kupang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan telah memperoleh penilaian sangat baik dari masyarakat. Namun, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 3 (waktu penyelesaian)** dengan nilai **98,25** dan **unsur 9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai **98**. Meskipun kedua nilai ini masih tergolong sangat tinggi, hal ini tetap menjadi perhatian untuk perbaikan berkelanjutan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Pada **unsur waktu penyelesaian**, nilai 98,25 menunjukkan bahwa sebagian kecil pengguna layanan merasakan bahwa proses penyelesaian masih dapat lebih cepat atau

lebih efisien. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti tingginya jumlah peserta layanan pada periode tertentu, prosedur verifikasi atau administrasi yang memerlukan waktu tambahan, serta koordinasi internal yang bisa diperbaiki. Dengan demikian, perbaikan alur proses, optimalisasi sistem digital, dan manajemen antrean yang lebih baik dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Sementara itu, **unsur sarana dan prasarana** yang memperoleh nilai 98 menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan dukungan teknis secara umum sudah memadai, namun masih terdapat peluang untuk penyempurnaan. Beberapa aspek yang dapat menjadi fokus perbaikan antara lain pemeliharaan fasilitas, peningkatan kenyamanan ruang pelayanan, serta penyesuaian sarana pendukung agar lebih modern dan sesuai kebutuhan pengguna. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana ini diharapkan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih menyenangkan dan mendukung kelancaran seluruh proses layanan.

Secara keseluruhan, meskipun nilai SKM BBPP Kupang pada semester ini tergolong sangat tinggi, perhatian terhadap efisiensi **waktu penyelesaian layanan** dan peningkatan kualitas **sarana dan prasarana** tetap penting. Langkah-langkah perbaikan pada kedua unsur ini akan semakin memperkuat kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan masyarakat di masa mendatang.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3 Waktu Penyelesaian	Mengevaluasi alur proses untuk mengidentifikasi hambatan, mengoptimalkan sistem digital dan aplikasi internal agar proses administrasi serta verifikasi lebih cepat, mengatur manajemen antrean serta menambah petugas pada jam layanan padat, dan menyusun standar waktu penyelesaian yang jelas serta transparan bagi pengguna.	Maret 2026	Bagian Umum

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2	U9 Sarana dan prasarana pelayanan publik	Sarana dan prasana praktek untuk magang dan praktek kerja lapang perlu diperbaiki	Juni 2026	Ketua Tim Kerja Perlengkapan dan Rumah Tangga

#### 2.4.14 BBPP BINUANG

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di BBPP Binuang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah dinilai **sangat baik** oleh masyarakat. Meskipun demikian, terdapat satu unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 7 (perilaku pelaksana)** dengan nilai **98**. Nilai ini, meskipun tergolong sangat tinggi, tetap menunjukkan adanya peluang untuk peningkatan kualitas layanan agar interaksi antara petugas dan pengguna lebih optimal.

Pada unsur perilaku pelaksana, nilai 98 mencerminkan bahwa sikap, keramahan, kesigapan, dan kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan layanan sudah baik, namun sebagian pengguna mungkin merasakan adanya variasi dalam kualitas pelayanan antar petugas. Hal ini menandakan perlunya upaya untuk menjaga **konsistensi sikap dan profesionalitas petugas** sehingga setiap interaksi dengan masyarakat mencerminkan standar pelayanan yang sama tinggi.

Secara keseluruhan, meskipun nilai unsur perilaku petugas sangat baik, BBPP Binuang dapat lebih fokus pada **peningkatan konsistensi sikap, keramahan, dan kesigapan petugas** melalui pelatihan, pengawasan, dan penguatan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pengguna. Langkah ini diharapkan dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pada periode SKM berikutnya.

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U7 Perilaku Pelaksana	Melaksanakan pelatihan pelayanan prima dan komunikasi efektif bagi seluruh petugas, meningkatkan pengawasan serta evaluasi berkala terhadap perilaku mereka, menerapkan sistem reward and punishment berbasis kinerja pelayanan, serta menguatkan budaya kerja yang ramah, responsif, dan berorientasi pada pengguna layanan.			√	√	Bagian Umum

#### 2.4.15 Bapeltan Jambi

Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Estimasi Waktu	Penanggung Jawab	Penjabaran
U3 Waktu Penyelesaian	Sosialisasi SOP	Desember 2025	Kasubbag TU	Mengadakan sosialisasi kepada karyawan tentang SOP yang ditetapkan, termasuk standar waktu layanan dan cara melaporkan keluhan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pengguna terhadap prosedur yang ada.

#### 2.4.16 Bapeltan Lampung

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di Bapeltan Lampung menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah dinilai **sangat baik** oleh masyarakat. Meskipun demikian, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 4 (biaya/tarif)** dan **unsur 9 (sarana dan prasarana)**, masing-masing dengan nilai **98,25**. Walaupun nilai ini masih tergolong sangat tinggi, keduanya tetap memberikan masukan penting untuk peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Pada **unsur biaya/tarif**, nilai 98,25 mengindikasikan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasakan perlunya peningkatan transparansi dan kejelasan informasi mengenai biaya yang dikenakan. Hal ini dapat mencakup penyampaian informasi tarif yang lebih mudah diakses, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan manfaat layanan yang diterima, serta prosedur pembayaran yang lebih efisien dan transparan. Upaya peningkatan pada unsur ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat merasa biaya layanan wajar dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, **unsur sarana dan prasarana** yang juga memperoleh nilai 98,25 menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan dukungan teknis secara umum sudah baik, namun masih terdapat peluang untuk penyempurnaan. Beberapa aspek yang dapat ditingkatkan antara lain kenyamanan ruang pelayanan, pemeliharaan fasilitas, modernisasi peralatan pendukung layanan, serta penyediaan sarana yang lebih memadai untuk menunjang kelancaran seluruh proses layanan. Peningkatan sarana dan prasarana ini diharapkan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini memberikan arahan bagi Bapeltan Lampung untuk fokus pada **peningkatan transparansi biaya dan perbaikan sarana prasarana**, sehingga kualitas pelayanan dapat semakin optimal dan tingkat kepuasan masyarakat terus terjaga pada periode berikutnya.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U4 Biaya/tarif	menyusun dan menyebarkan informasi layanan secara jelas melalui website, media sosial, banner, dan ruang pelayanan, menyederhanakan prosedur pembayaran agar lebih cepat dan mudah bagi pengguna, serta menyediakan panduan rinci mengenai tarif dan manfaat layanan agar mudah dipahami masyarakat.	Triwulan I–II Tahun 2026	Subbag TU
2	U9 Sarana Prasarana	Melakukan renovasi/ pemeliharaan Gedung pelatihan serta asrama secara bertahap.	Triwulan I–II Tahun 2026	Subbag TU
		Pengadaan Sarana Asrama dan kelas (Komputer/laptop, infocus, Bantal, sprei dan kursi kelas)	Triwulan I–IV Tahun 2026	Subbag TU

#### 2.4.17 SMK PPN Sembawa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di SMKPP Sembawa menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan telah dinilai **sangat baik** oleh masyarakat. Namun demikian, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 3 (waktu penyelesaian)** dengan nilai **95,25** dan **unsur 5 (produk layanan)** dengan nilai **94,25**. Nilai-nilai ini memberikan indikasi adanya peluang untuk peningkatan kualitas layanan agar lebih efisien dan sesuai dengan harapan pengguna.

Pada **unsur waktu penyelesaian**, nilai 95,25 menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan merasa proses penyelesaian masih dapat dipercepat. Beberapa faktor yang berkontribusi antara lain prosedur administrasi atau verifikasi yang memerlukan waktu tambahan, adanya antrean pada jam layanan padat, serta koordinasi internal yang bisa lebih optimal. Dengan demikian, evaluasi alur proses dan pemanfaatan sistem digital dapat menjadi strategi untuk meningkatkan efisiensi penyelesaian layanan.

Sementara itu, **unsur produk layanan** dengan nilai 94,25 mencerminkan bahwa kualitas, relevansi, dan konsistensi output layanan—seperti hasil pelatihan, sertifikat, atau dokumen teknis—masih dapat ditingkatkan. Beberapa pengguna merasa produk layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi atau terdapat variasi kualitas antar unit layanan. Perbaikan pada unsur ini diperlukan untuk memastikan produk yang dihasilkan lebih konsisten, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan.

Secara keseluruhan, hasil SKM Semester II Tahun 2025 memberikan arahan bagi SMKPP Sembawa untuk fokus pada **peningkatan efisiensi waktu penyelesaian layanan** dan **peningkatan mutu produk layanan**, sehingga kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat terus ditingkatkan pada periode berikutnya.

No	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3 Waktu Penyelesaian	mengevaluasi alur proses untuk mengidentifikasi hambatan, mengoptimalkan penggunaan sistem digital dan aplikasi internal agar administrasi serta verifikasi lebih cepat, menata manajemen antrean dan menambah petugas pada jam layanan padat, serta menyusun standar waktu penyelesaian yang jelas dan transparan bagi pengguna.	Juli s.d. September 2025	Tata Usaha
2	U5 Produk Layanan	melakukan evaluasi rutin terhadap produk yang dihasilkan, menyusun standar mutu agar lebih konsisten dan sesuai kebutuhan pengguna, meningkatkan kualitas materi, sertifikat, serta dokumen teknis sesuai standar dan kebutuhan pemangku	Juli sd Agustus 2025	Tata Usaha

No	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
		kepentingan, serta memberikan pelatihan tambahan bagi petugas terkait penyusunan dan penyampaian produk layanan.		

#### 2.4.18 SMK PPN Kupang

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di SMKPP Kupang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan telah dinilai **sangat baik** oleh masyarakat. Namun, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 1 (persyaratan pelayanan)** dengan nilai **93** dan **unsur 9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai **94,75**. Nilai-nilai ini menunjukkan adanya peluang untuk peningkatan kualitas layanan agar lebih efisien, nyaman, dan sesuai dengan harapan pengguna.

Pada **unsur persyaratan pelayanan**, nilai 93 menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasa persyaratan yang harus dipenuhi terkadang terlalu banyak atau kurang jelas. Hal ini dapat mencakup dokumen yang dianggap tidak relevan, informasi persyaratan yang belum tersampaikan secara optimal, atau prosedur yang kurang mudah dipahami. Dengan demikian, penyederhanaan persyaratan, penyusunan SOP yang ringkas, serta penyampaian informasi yang lebih jelas kepada pengguna menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sementara itu, **unsur sarana dan prasarana** dengan nilai 94,75 menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan dukungan teknis secara umum sudah baik, tetapi masih ada ruang untuk penyempurnaan. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan antara lain pemeliharaan fasilitas, kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan peralatan yang memadai, serta modernisasi sarana untuk menunjang kelancaran layanan. Peningkatan sarana dan prasarana ini diharapkan dapat mendukung efisiensi proses pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini memberikan arahan bagi SMKPP Kupang untuk fokus pada **penyederhanaan persyaratan pelayanan** dan **peningkatan kualitas sarana dan prasarana**, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan dan kepuasan masyarakat tetap terjaga pada periode berikutnya.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U1 Persyaratan	Menyederhanakan persyaratan dan mengurangi dokumen yang tidak relevan, menyusun SOP yang ringkas dan mudah dipahami, menyampaikan informasi persyaratan secara jelas melalui website, media sosial, banner, dan ruang pelayanan, serta memberikan pengarahan rutin kepada petugas front office untuk memastikan keseragaman informasi kepada pengguna.	Maret 2026	Ketua Tim Kerja Pelatihan Aparatur dan Non Aparatur
2	U9 Sarana dan prasarana pelayanan publik	Sarana dan prasana praktek untuk magang dan praktek kerja lapang perlu diperbaiki	Juni 2026	Ketua Tim Kerja Perlengkapan dan Rumah Tangga

#### 2.4.19 SMK PPN Banjarbaru

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di SMKPP Banjarbaru menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah dinilai **sangat baik** oleh masyarakat. Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 3 (waktu penyelesaian)** dengan nilai **93**, **unsur 4 (biaya/tarif)** dengan nilai **93**, dan **unsur 9 (sarana dan prasarana)** dengan nilai **91,5**. Nilai-nilai ini menandakan adanya peluang untuk peningkatan kualitas layanan agar lebih efisien, transparan, dan nyaman bagi pengguna.

Pada **unsur waktu penyelesaian**, nilai 93 menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasakan bahwa proses penyelesaian layanan dapat lebih cepat atau efisien. Faktor yang mempengaruhi antara lain prosedur administrasi yang panjang, koordinasi internal yang membutuhkan waktu tambahan, dan antrean pada jam layanan padat. Evaluasi alur proses serta optimalisasi sistem digital dapat menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi waktu penyelesaian layanan.

Sementara itu, pada **unsur biaya/tarif**, nilai 93 mengindikasikan bahwa sebagian pengguna layanan masih mengharapkan informasi biaya yang lebih transparan dan prosedur pembayaran yang lebih mudah. Penyampaian informasi tarif secara jelas, penyederhanaan mekanisme pembayaran, dan panduan rinci mengenai biaya serta manfaat layanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Sedangkan **unsur sarana dan prasarana** dengan nilai 91,5 menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan dukungan teknis masih memerlukan perhatian lebih. Beberapa pengguna merasakan kurangnya kenyamanan ruang pelayanan, keterbatasan fasilitas pendukung, dan perlunya modernisasi peralatan teknis agar pelayanan lebih lancar. Peningkatan sarana dan prasarana diharapkan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan mendukung kelancaran seluruh proses layanan.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini memberikan arahan bagi SMKPP Banjarbaru untuk fokus pada **peningkatan efisiensi waktu penyelesaian, transparansi biaya/tarif, dan perbaikan sarana dan prasarana**, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat dan kepuasan masyarakat terus terjaga pada periode berikutnya.

NO	UNSUR LAYANAN TERENDAH	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	U3 Waktu Penyelesaian	Mengevaluasi alur proses untuk mengidentifikasi hambatan, mengoptimalkan penggunaan sistem digital dan aplikasi internal agar administrasi serta verifikasi lebih cepat, menata manajemen antrean dan menambah petugas pada jam layanan padat, serta menyusun standar waktu penyelesaian yang jelas dan transparan bagi pengguna.	Januari 2026 dan berkelanjutan	Kepala Sekolah dan KTU
2	U4 Biaya/Tarif	Menyusun serta menyebarluaskan informasi tarif layanan secara jelas melalui website, media sosial, banner, dan ruang pelayanan, menyederhanakan prosedur pembayaran agar lebih cepat dan mudah bagi pengguna, serta menyediakan panduan rinci mengenai tarif dan manfaat layanan agar mudah dipahami masyarakat.	Januari 2026 dan berkelanjutan	Kepala Sekolah dan KTU
3	U9 Sarana dan Prasarana	Melakukan audit untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan modernisasi, meningkatkan pemeliharaan rutin serta kebersihan fasilitas, menyempurnakan ruang pelayanan, ruang tunggu, dan peralatan pendukung agar lebih nyaman dan sesuai standar, serta mengadakan modernisasi peralatan teknis yang mendukung kelancaran proses layanan.	Awal tahun 2026 dan berkelanjutan	Kepala Sekolah dan KTU

#### 2.4.20 PEPI

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di PEPI menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan telah dinilai **sangat baik** oleh masyarakat. Namun demikian, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 4 (biaya/tarif)** dan **unsur 5 (produk layanan)**, masing-masing dengan nilai **94**.

Pada **unsur biaya/tarif**, nilai ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih mengharapkan informasi biaya yang lebih jelas dan transparan, serta prosedur pembayaran yang lebih mudah dan efisien. Upaya peningkatan pada unsur ini penting agar masyarakat merasa tarif yang dikenakan sesuai dengan kualitas layanan yang diterima dan mudah dipahami.

Sementara itu, pada **unsur produk layanan**, nilai 94 menunjukkan adanya peluang untuk peningkatan kualitas, relevansi, dan konsistensi produk yang diberikan kepada pengguna. Beberapa pengguna mungkin merasakan perbedaan kualitas antar produk layanan atau kurangnya kesesuaian dengan kebutuhan mereka. Peningkatan mutu produk layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memastikan layanan yang diberikan lebih konsisten dan bernilai tinggi.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini memberikan arahan bagi PEPI untuk fokus pada **peningkatan transparansi biaya/tarif** dan **peningkatan mutu produk layanan**, sehingga kualitas pelayanan dapat semakin optimal dan kepuasan masyarakat terus terjaga pada periode berikutnya.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U5 Biaya/Tarif	Menyusun serta menyebarluaskan informasi biaya/tarif secara jelas melalui website, media sosial, banner, dan ruang pelayanan, menyederhanakan prosedur pembayaran agar lebih cepat dan mudah bagi pengguna, serta menyediakan panduan rinci mengenai tarif dan manfaat layanan agar mudah dipahami masyarakat.	2026	Bagian Umum
2	U6 Produk Layanan	Menyusun standar mutu agar lebih konsisten dan sesuai kebutuhan pengguna, meningkatkan kualitas materi, sertifikat, serta dokumen teknis sesuai standar dan kebutuhan pemangku kepentingan, serta memberikan pelatihan tambahan bagi petugas terkait penyusunan dan penyampaian produk layanan.	2026	Bagian Umum

#### 2.4.21 BB Pustaka

Berdasarkan hasil analisis data SKM BB Pustaka, dapat diketahui bahwa :

Dua unsur layanan yang mendapat nilai terendah yaitu kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 88,75 dan sarana prasarana mendapatkan nilai 87,5

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di BB Pustaka menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan telah dinilai **baik**, namun terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)** dengan nilai **88,75** dan **unsur 9 (Sarana dan Prasarana)** dengan nilai **87,5**.

Pada **unsur sistem, mekanisme, dan prosedur**, nilai 88,75 menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan merasa alur dan prosedur pelayanan masih kurang efektif dan memerlukan penyederhanaan. Hal ini dapat mencakup prosedur administrasi yang panjang, koordinasi internal yang kurang optimal, atau mekanisme layanan yang belum sepenuhnya user-friendly bagi masyarakat. Penyusunan SOP yang lebih jelas dan ringkas serta sosialisasi mekanisme layanan secara rutin menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Sementara itu, **unsur sarana dan prasarana** dengan nilai 87,5 menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan dukungan teknis masih memerlukan perhatian lebih. Beberapa pengguna merasakan kurangnya kenyamanan ruang pelayanan, keterbatasan fasilitas pendukung, dan perlunya modernisasi peralatan untuk mendukung kelancaran layanan. Peningkatan sarana dan prasarana diharapkan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan mendukung efisiensi seluruh proses layanan.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini memberikan arahan bagi BB Pustaka untuk fokus pada **penyederhanaan sistem, mekanisme, dan prosedur** serta **peningkatan kualitas sarana dan prasarana**, sehingga kualitas layanan dapat meningkat dan kepuasan masyarakat terus terjaga pada periode berikutnya.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	mengevaluasi alur proses untuk mengidentifikasi hambatan, menyusun SOP yang lebih jelas, ringkas, dan mudah dipahami, mensosialisasikan mekanisme dan prosedur layanan secara rutin kepada petugas dan pengguna, serta mengoptimalkan sistem digital untuk mendukung kelancaran seluruh prosedur pelayanan.	Januari – Maret 2026	- Ketua Tim Kerja Pelayanan Perpustakaan - Ketua Timker Pengelolaan Penerbitan Buku
2	U9 Sarana dan Prasarana	Melakukan audit untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan modernisasi, meningkatkan pemeliharaan rutin serta kebersihan fasilitas, menyempurnakan ruang pelayanan, ruang tunggu, dan peralatan pendukung agar lebih nyaman dan sesuai standar, serta mengadakan modernisasi peralatan teknis yang mendukung kelancaran proses layanan.	Januari – Maret 2026	- Ketua Tim Kerja Pelayanan Perpustakaan - Ketua Tim Kerja Pengelolaan Penerbitan Buku

#### 2.4.22 Museum Tanah dan Pertanian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di Museum Tanah dan Pertanian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan telah dinilai **sangat baik** oleh masyarakat. Namun demikian, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)** dengan nilai **96,25** dan **unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)** dengan nilai **96**.

Pada **unsur sistem, mekanisme, dan prosedur**, nilai 96,25 menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasakan prosedur pelayanan dapat lebih efektif, efisien, dan mudah dipahami. Hal ini dapat mencakup alur pelayanan yang panjang, mekanisme internal yang kurang optimal, atau sosialisasi prosedur yang belum sepenuhnya tersampaikan kepada pengguna. Penyederhanaan alur, perbaikan SOP, serta optimalisasi sistem digital menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

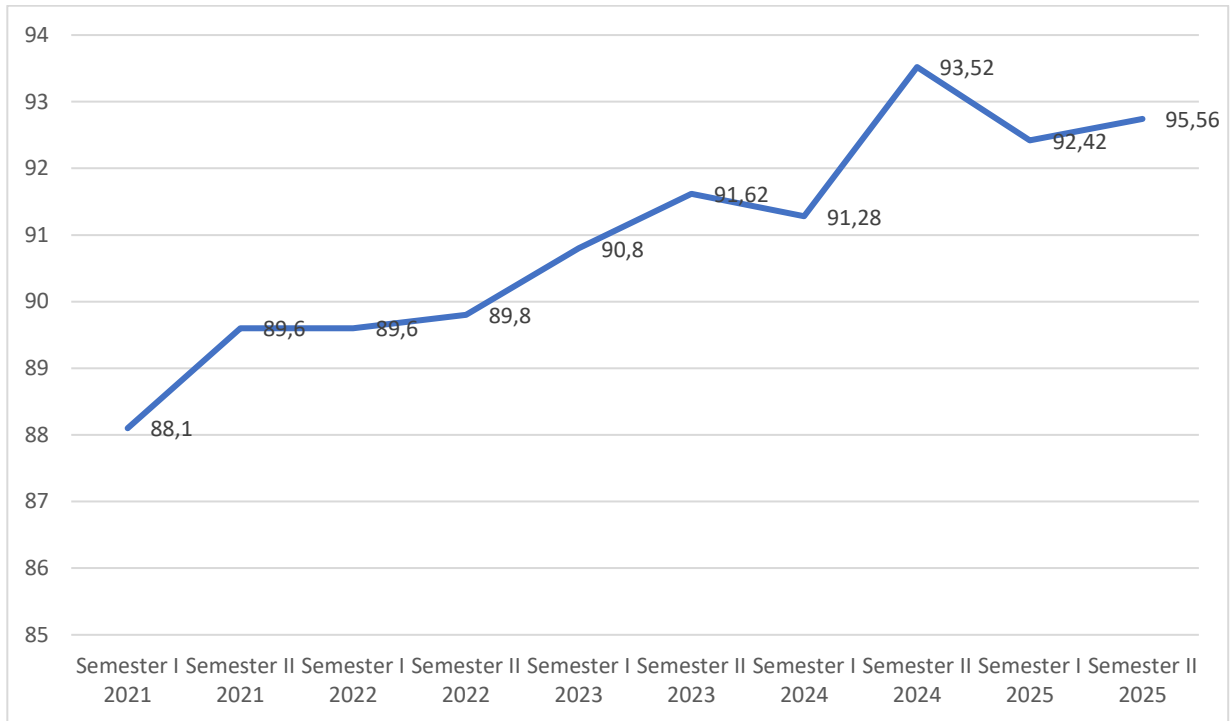
Sementara itu, pada **unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan**, nilai 96 menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan mengharapkan respons yang lebih cepat dan mekanisme pengaduan yang lebih jelas. Hal ini menandakan perlunya peningkatan sistem pencatatan, tindak lanjut, dan komunikasi terhadap masukan serta pengaduan masyarakat agar lebih transparan dan tuntas.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini memberikan arahan bagi Museum Tanah dan Pertanian untuk fokus pada **penyempurnaan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan** serta **peningkatan penanganan pengaduan, saran, dan masukan**, sehingga kualitas pelayanan dapat terus meningkat dan kepuasan masyarakat tetap terjaga pada periode berikutnya.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengevaluasi alur proses untuk mengidentifikasi hambatan, menyusun SOP yang lebih jelas, ringkas, dan mudah dipahami, mensosialisasikan mekanisme serta prosedur layanan secara rutin kepada petugas dan pengguna, serta mengoptimalkan sistem digital untuk mendukung kelancaran seluruh proses pelayanan.	Januari 2026	Manajemen Museum
2	U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyusun prosedur pencatatan dan tindak lanjut yang jelas, membuat sistem pelaporan dan monitoring agar respons lebih cepat, memberikan pelatihan bagi petugas front office terkait komunikasi efektif dan penanganan pengaduan, serta melakukan evaluasi berkala untuk perbaikan berkelanjutan.	Januari 2026	Manajemen Museum

## 2.5 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

## BAB III

### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEMESTER I TAHUN 2025

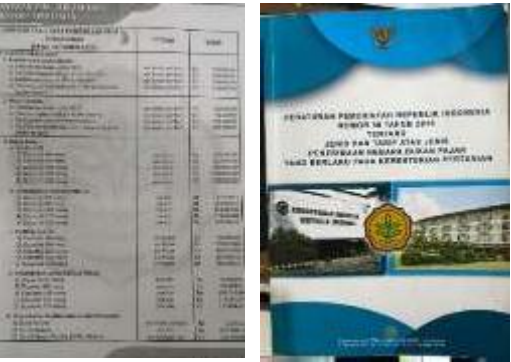

#### 3.1 BBPMKP Ciawi

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh BBPMKP pada periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti yang dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,80
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72
3	Waktu Penyelesaian	3,74
4	Biaya/Tarif	3,64
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,73
6	Kompetensi Pelaksana	3,87
7	Perilaku Pelaksana	3,78
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,70
9	Sarana dan Prasarana	3,74

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Semester I Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	<p>U4 Biaya/Tarif</p> <p>Penyediaan daftar biaya/tarif yang berlaku secara terbuka di ruang layanan, situs web, dan media sosial resmi.</p>	Sudah	<p>Pembuatan daftar biaya tarif di BBPMKP sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian</p>	
	<p>U8 Pengaduan</p> <p>Pembuatan media aplikasi Pengaduan Masyarakat BBPMKP melalui aplikasi "KALDU EMAS"</p>	Sudah	<p>Pembuatan media aplikasi "KALDU EMAS" dalam rangka meningkatkan kegunaan teknologi informasi dalam penanganan pengaduan masyarakat, masukan dan saran di BBPMKP</p>	

### 3.2 Polbangtan Malang

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Malang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2. Ringkasan Hasil SKM Periode (Semester I Tahun 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93.22
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.23
3	Waktu Penyelesaian	91.10
4	Biaya/Tarif	93.64
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93.08
6	Kompetensi Pelaksana	94.21
7	Perilaku Pelaksana	94.49
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.22
9	Sarana dan Prasarana	91.81

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Politeknik Pembangunan Pertanian Malang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U3 Waktu Pelayanan Evaluasi dan revisi Standar Pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan forum konsultasi public pada tanggal 30 Oktober dengan output perbaikan standar pelayanan	
2	U6 Kompetensi Pelaksana Menambah jumlah petugas layanan	Sudah	Alokasi sebaran CPNS	
3	U2 Prosedur	Sudah	Sosialisasi prosedur layanan	

### 3.3 Polbangtan Bogor

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Bogor menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.3. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025

<b>NOMOR UNSUR</b>	<b>JENIS UNSUR</b>	<b>RATA-RATA</b>	<b>MUTU LAYANAN</b>	<b>RANGKING</b>
U1	Persyaratan	3,66	Sangat Baik	8
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,74	Sangat Baik	4
U3	Waktu Penyelesaian	3,75	Sangat Baik	2
U4	Biaya atau tarif	3,82	Sangat Baik	1
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,68	Sangat Baik	5
U6	Kompetensi Pelaksana	3,66	Sangat Baik	7
U7	Perilaku Pelaksana	3,67	Sangat Baik	6
U8	Sarana dan Prasarana	3,30	Baik	9
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,74	Sangat Baik	3

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	U9 Sarana dan Prasarana Pemeliharaan Gedung Asrama Polbangtan Bogor	Sudah	-	(terlampir)	Masih dalam proses pengerjaan
2	U9 Sarana dan Prasarana Perbaikan Ruang Kelas dan Ruang BEM	Sudah	-	(terlampir)	Proses perbaikan masih bertahap

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Politeknik Pembangunan Pertanian Bogor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75%.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Beberapa perbaikan masih dalam tahap pengerjaan

Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	U9 Sarpras Pemeliharaan Gedung Asrama Polbangtan Bogor	Dilakukan proses pemantauan dan evaluasi secara berkala dari pihak manajemen Polbangtan Bogor	Tahun 2025	Wakil Direktur II,  Kepala Bagian Umum,	
2	U9 Sarpras Perbaikan Ruang Kelas, Ruang BEM				

### 3.4 Polbangtan Medan

Hasil survey kepuasan Masyarakat oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Medan periode Semester II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 3.4. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,6
3	Waktu Penyelesaian	3,51
4	Biaya/Tarif	3,84
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,50
6	Kompetensi Pelaksana	3,56
7	Perilaku Pelaksana	3,58
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,71
9	Sarana dan Prasarana	3,55

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Politeknik Pembangunan Pertanian Medan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Capaian Unsur	Program/Kegiatan	Unsur Terendah	Target Waktu	Penanggung Jawab
1	U3 Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru	Pelaksanaan Ujian Penerimaan Mahasiswa Baru Tahun 2025 diupayakan dilaksanakan secara offline (Seleksi CAT ) untuk mendapatkan hasil yang maksimal	Waktu Penyelesaian Pelayanan	November 2025 s.d. Maret 2025	BAAK
2	U3 Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan	Menyiapkan aplikasi SIAPDUDIK (SIPOLTAN) dalam Aplikasi ini akan mempermudah dalam memberikan layanan kemahasiswaan berupa layanan pengisian KRS secara online, mengecek nilai KHS, pelaporan tugas akhir, absensi online dll. Bagi dosen aplikasi SIAPDUDIK juga memberikan layanan pembelajaran berupa pemberian nilai secara	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Juli s.d. Desember 2025	BAAK

		online, absensi langsung ke mahasiswa, mengupload bahan ajar, RPP dan SAP			
3	U3 Perilaku Petugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat perencanaan kegiatan yang lebih teratur dan menyesuaikan dengan kondisi masyarakat petani</li> <li>2. Meningkatkan komitmen dosen dan panitia penyelenggara untuk menjalankan jadwal sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat</li> </ol>	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Juli s.d. Desember 2025	UPPM

### 3.5 Polbangtan Manokwari

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Gowa periode Semester I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.5. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,84
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,28
3	Waktu Penyelesaian	3,4
4	Biaya/Tarif	3,91
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,60
6	Kompetensi Pelaksana	3,62
7	Perilaku Pelaksana	3,54
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,50
9	Sarana dan Prasarana	3,39

Membaca data pada table di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Politeknik Pembangunan Pertanian (Polbangtan) Manokwari telah Menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkairan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan Adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U2 Prosedur Monitoring dan evaluasi SOP	Sudah dilakukan	Telah dilaksanakan kegiatan Public Hearing Polbangtan Manokwari pada tanggal 30 september 2025 di ruang rapat Polbangtan Manokwari dengan mengundang narasumber Kepala Perwakilan Ombudsman RI, Papua Barat. Dalam kegiatan Public Hearing disampaikan amteri terkait Standar Pelayanan dan SOP oleh unsur pimpinan Polbangtan Manokwari	Kegiatan
	U2 Prosedur Sosilasisasi dan publikasi SOP	Belum dilakukan	Masih menunggu finalisasi penyusunan SOP	Kegiatan
2	U9 Sarpras Pengadaan Peralatan Laboratorium	Belum dilakukan	Masih menunggu sistem penganggaran dari BPPSDMP	Kegiatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi ditambahkan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	Pertanian dan Peternakan			
2	U9 Sarpras Penambahan Kapasitas Internet	Sudah dilakukan	Dalam rangka penguatan daya jaringan internet kampus, telah dilakukan pembelian starlink untuk menambah kecepatan layanan internet	Kegiatan
	U9 Sarpras Penambahan tempat belajar	Sudah dilakukan	Mahasiswa program studi Penyuluhan Peternakan dan Kesejahteraan Hewan (PPKH) Tingkat II, semester ganjil TA 2025/2026 telah dapat menggunakan sarana kelas sebagai ruang perkuliahan yang dilengkapi dengan asrama sebagai tempat	Kegiatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			menginap mahasiswa di Lokasi Tefa kampus II Andai	
3	U2 Prosedur Monev petugas secara berkala	Sudah dilakukan	Petugan memberikan informasi kepada mahasiswa tentang perubahan ataupun pertukaran jadwal perkuliahan dan disertai Berita Acara Perkuliahan yang ditandatangani oleh dosen pengampu dan Ketua Jurusan	Kegiatan

### 3.6 Polbangtan Gowa

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Gowa periode Semester I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.6. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	88.39
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.49
3	Waktu Penyelesaian	89.47
4	Biaya/Tarif	88.77
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89.05
6	Kompetensi Pelaksana	88.86
7	Perilaku Pelaksana	87.73
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88.63
9	Sarana dan Prasarana	87.31

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Politeknik Pembangunan Pertanian Gowa telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM Semester I tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U9 Saranan dan Prasarana			
	1.1. Melakukan perbaikan kualitas sarana pelayanan publik	Sudah	Dilakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana pelayanan publik terutama pada bagian yang bersentuhan langsung dengan penyelenggaraan pendidikan. Tantangan kegiatan ini yaitu: ketersediaan anggaran pemeliharaan	(Terlampir)
	1.2. Membenahi sarana dan prasarana yang kurang memadai agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya	Sudah	Dilakukan perbaikan dan penataan sarana serta prasarana yang kurang memadai agar dapat berfungsi optimal pada, terutama sarana dan prasana yang rusak berat. Tantangan kegiatan ini yaitu: ketersediaan anggaran pemeliharaan	(Terlampir)

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	1.3. Pengelolaan dan pemeliharaan sarana & prasarana kampus perlu ditingkatkan antara lain dengan peningkatan kinerja petugas sarana prasarana.	Sudah	Dilakukan peningkatan optimalisasi kinerja petugas sarana prasarana melalui pengarah dan pengawasan rutin agar fasilitas kampus tetap terjaga dan berfungsi dengan baik.	(Terlampir)
	1.4. Penambahan anggaran pemeliharaan agar dapat melaksanakan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang perlu dibenahi	Sudah	Mengusulkan dan merealisasikan penambahan anggaran pemeliharaan untuk memastikan sarana dan prasarana yang dalam kondisi surat berat diprioritaskan terlebih dahulu. Tantangan kegiatan ini yaitu: alokasi pagu anggaran untuk pemeliharaan	(Terlampir)
2	U7 Prilaku Pelaksana			

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	2.1. Arahan pimpinan terhadap petugas pelayanan tentang tentang layanan prima (customer service excellence).	Sudah	Memberikan arahan dan pembinaan kepada petugas pelayanan mengenai penerapan layanan prima (customer service excellence) agar meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan	(Terlampir)
	2.2. Mentoring atau coaching oleh atasan langsung maupun staf senior kepada petugas layanan terkait soft skills seperti empati, komunikasi efektif, dan manajemen emosi	Sudah	Melaksanakan kegiatan mentoring atau coaching oleh atasan langsung dan staf senior kepada petugas layanan secara berkala	(Terlampir)

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	2.3. Pembinaan pegawai terkait kode etik dan standar layanan organisasi kepada petugas layanan	Sudah	Melaksanakan pembinaan kepada petugas layanan mengenai penerapan kode etik dan standar layanan organisasi guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pertemuan rutin	(Terlampir)

### 3.7 POLBANGTAN YOMA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang periode Semester I (Januari – Juni 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.7. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I (Januari – Juni 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53
3	Waktu Penyelesaian	3,44
4	Biaya/Tarif	3,87
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,56
6	Kompetensi Pelaksana	3,52
7	Perilaku Pelaksana	3,58
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,86
9	Sarana dan Prasarana	3,42

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I (Januari - Juli 2025). Berkaitan dengan hal tersebut, maka

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U2 Prosedur Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	sudah	Sesuai dengan SOP	Ada
	U8 Penanganan Pengaduan Kegiatan OML (Obrolan Mahasiswa Menyapa Lembaga) untuk menerima aduan dan tindaklanjutnya	Sudah	Sesuai dengan SOP	Ada
	U5 Produk Layanan Peningkatan Kerjasama dengan pihak Ketiga untuk Pengembangan TEFA	Sudah	Sesuai dengan SOP	Ada
	U7 Perilaku Pelaksana Optimalisasi Peran Pamong Asrama	Sudah	Sesuai dengan SOP	Ada
	U8 Sarpras Optimalisasi Pemeliharaan Sarana dan Parasana	Sudah	Sesuai dengan SOP	Ada
	U6 Kompetensi Pelaksana Peningkatan Kompetensi SDM Petugas Pelayanan	Sudah	Sesuai dengan SOP	ada
2	U6 Kompetensi Pelaksana Peningkatan Kompetensi SDM Petugas Layanan	Sudah	Sesuai dengan SOP	Ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	U7 Perilaku Pelaksana Penambahan Petugas Layanan	sudah	Sesuai dengan SOP	Ada
3	U2 Prosedur SOP Standart layanan	sudah	Sesuai dengan SOP	Ada

### 3.8 BBPP Lembang

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.8. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

NO.	UNSUR	IKM
1	Persyaratan	3,95
2	Prosedur	3,96
3	Waktu Pelayanan	3,95
4	Biaya/Tarif	3,93
5	Produk Layanan	3,94
6	Kompetensi Pelaksana	3,97
7	Perilaku Pelaksana	3,97
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,93
9	Sarana dan Prasarana	3,90

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U5 Produk Layanan Pelatihan Dasar Penyuluh Pertanian Ahli Pola PNBP)	Sudah	Dibuatkan Katalog Kerjasama dan Form Pendaftaran Pelatihan	<a href="https://s.id/evidence11">https://s.id/evidence11</a> <a href="https://s.id/evidence12">https://s.id/evidence12</a>
2	U4 Biaya/Tarif Membuat Katalog Kerjasama dengan Mencantumkan Tarif tiap Pelatihanya	Sudah	Dibuatkan Katalog Kerjasama	<a href="https://s.id/evidence22">https://s.id/evidence22</a>
3	U9 Sarpras Perbaikan Sarana Prasarana	Sudah	Telah dilakukan perbaikan sarana prasarana di Asrama	<a href="https://s.id/evidence3">https://s.id/evidence3</a>
4	U3 Waktu Pelayanan Penyesuaian JP Kurikulum Pelatihan Teknis	Belum	Akan dilakukan saat pelaksanaan pelatihan teknis berikutnya dengan menambah durasi praktikum materi inti dan praktik lapangan	

### 3.9 BBPP Batangkaluku

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Batangkaluku periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.9. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

NO.	UNSUR	IKM
1	Persyaratan	3,72
2	Prosedur	3,56
3	Waktu Pelayanan	3,47
4	Biaya/Tarif	3,27
5	Produk Layanan	3,34
6	Kompetensi Pelaksana	3,71
7	Perilaku Pelaksana	3,72
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,89
9	Sarana dan Prasarana	3,25

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Batangkaluku telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	U4 Biaya/Tarif Biaya/tarif yang dikenakan sesuai PP Nomor 28 Tahun 2023	Sudah	Menjelaskan ke pengguna bahwa biaya/tarif yang dikenakan sesuai PP Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.	Terlampir	Tidak ada
2	U9 Sarpras 2.1 Disiapkan tempat sampah di beberapa titik	Sudah	Sudah disiapkan beberapa tempat sampah di beberapa titik yang dilalui pengguna		Tidak ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	2.2 Disiapkan engeras suara untuk masing-masing kelompok	Sudah	Sudah disiapkan pengeras suara untuk masing-masing kelompok		Tidak ada
	2.3 Sebaiknya disediakan ruangan untuk makan dan tempat penyimpanan barang sebelum kelapangan	Sudah	Sudah disediakan tempat untuk makan bersama		

### 3.10 BBPP Batu

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BBPP Batu periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada Tabel:

Tabel 3.10. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	94,92
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	94,66
3	Waktu penyelesaian	93,36
4	Biaya/Tarif	91,41
5	Produk, spesifikasi, dan jenis layanan	83,85
6	Kompetensi pelaksana	93,36
7	Perilaku pelaksana	94,66
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	99,35
9	Sarana dan prasarana	95,83

Berdasarkan Tabel 3.14 dapat diketahui bahwa terdapat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah dan unsur yang mendapatkan keluhan dari pelanggan pada periode Semester I Tahun 2025. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut dapat terlihat pada Tabel 3.14.

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan Tantangan/Hambatan yang Dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan public			
	1.1. Melakukan audit internal untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan aktual dengan layanan standarnya.	Sudah	Menginformasikan kepada seluruh pegawai BBPP Batu terkait hasil SKM Semester I 2025 pada dialog kerja tanggal 31 Juli 2025 dan Rapat Tinjauan Manajemen tanggal 28 Agustus 2025	<a href="http://bit.ly/3LmvTTC">http://bit.ly/3LmvTTC</a>
2.	U4 Tarif atau Biaya			
	2.1. Membuat daftar lengkap layanan yang tersedia beserta tarifnya	Sudah	Daftar tarif layanan PNBP BBPP Batu dibuat berdasarkan PP Tarif PNBP Nomor 28 Tahun 2023	<a href="http://bit.ly/4neF8CE">http://bit.ly/4neF8CE</a>
	2.2. Mensosialisasikannya kepada <i>stakeholder</i> terkait melalui poster	Sudah	Daftar tarif dibuat pada poster dan dipajang di dinding sehingga dapat diketahui oleh penerima layanan di BBPP Batu	<a href="http://bit.ly/47ekEnB">http://bit.ly/47ekEnB</a>

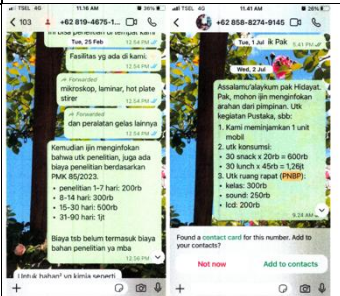

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan Tantangan/Hambatan yang Dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	2.3. Memasang poster di <i>lobby</i> yang memuat tarif layanan utama dalam QR code menuju <i>link</i> tarif lengkap di <i>website</i>	Sudah	Poster tarif layanan diposting di <i>website</i> BBPP Batu dan dibuatkan QR code yang diletakkan di lobby BBPP Batu sehingga dapat diakses oleh penerima layanan dengan mudah.	<a href="http://bit.ly/4hiZkC2">http://bit.ly/4hiZkC2</a>
	2.4. Mengunggah tarif layanan dalam bentuk infografis di media sosial, serta membuat <i>highlight story</i> atau <i>pinned post</i> tentang tarif layanan	Sudah	Poster tarif layanan diunggah di Instagram BBPP Batu melalui fitur <i>story</i> , kemudian di <i>highlight</i> sehingga informasi tersebut dapat dengan mudah diketahui melalui Instagram BBPP Batu	<a href="http://bit.ly/42PfKMH">http://bit.ly/42PfKMH</a>



### 3.11 BBPP Ketindan

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan periode (Semester 1 Tahun 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	96,03
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	92,48
3	Waktu penyelesaian	90,74
4	Biaya/Tarif	88,77
5	Produk, spesifikasi, dan jenis layanan	90,86
6	Kompetensi pelaksana	93,52
7	Perilaku pelaksana	94,44
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	97,69
9	Sarana dan prasarana	93,29

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar Pelatihan Ketindan telah Menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan Tantangan/Hambatan yang Dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	<p>U4 Biaya/Tarif</p> <p>Memberikan informasi dan penjelasan detail terkait Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian kepada Calon Pengguna Jasa</p>	Sudah	Memberikan informasi kepada calon pengguna jasa terkait biaya yang akan dikeluarkan dalam kegiatan kerjasama	
	Menayangkan informasi terkait tarif di BBPP Ketindan sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian di halaman	Sudah	Menambahkan informasi Biaya pada form pengisian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPP Ketindan pada questioner nomor 4 tentang Biaya/Tarif	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan Tantangan/Hambatan yang Dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	awal form Survey Kepuasan Masyarakat dan media lainnya			
2	U3 Waktu Pelayanan Memberikan pelayanan pembelajaran dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal pelatihan dan mengefektifkan prosedur pelayanan agar lebih cepat dalam pemberian layanan	Sudah	Dilakukan pembuatan jadwal pelatihan yang akomodatif kebutuhan peserta, sosialisasi kepada para fasilitator agar ketepatan mengajar dapat terlaksana, memasukkan ketepatan pembuatan jadwal pelatihan dalam sistem manajemen mutu Penyelenggara Pelatihan pada ISO 9001:2015	
3	U5 Produk Memberikan informasi terkait produk, spesifikasi jenis layanan secara lengkap dan disebarluaskan melalui media cetak maupun online	Sudah	Dilakukan penyebarluasan informasi terkait produk, spesifikasi layanan secara lengkap dalam infografis untuk mempermudah masyarakat memahami produk, spesifikasi layanan yang ada di BBPP Ketindan. Adapun penyebarluasan melalui media cetak (pada mading BBPP Ketindan) dan media social (Instagram, Tiktok, Facebook, Twitter dan Website Resmi)	

### 3.12 BBPKH Cinagara

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) CINAGARA periode (Semester 1 Tahun 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91,76
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	91,62
3	Waktu penyelesaian	91,48
4	Biaya/Tarif	90,52
5	Produk, spesifikasi, dan jenis layanan	91,07
6	Kompetensi pelaksana	91,90
7	Perilaku pelaksana	92,99
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	91,76
9	Sarana dan prasarana	92,45

Berdasarkan hasil olah data SKM periode Semester I tahun 2025 diperoleh nilai unsur pelayanan terendah yaitu pada **U4 (Biaya atau Tarif)** diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,62** dengan nilai konversi sebesar **90,52**. Sedangkan unsur pelayanan terendah kedua adalah **U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik)** diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,64** dengan nilai konversi sebesar **91,07**. Rencana tindak lanjut yang telah dilakukan sebagaimana tersaji pada tabel sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U5 Produk Layanan Pembaruan konten pada setiap jenis pelatihan yang ditawarkan mencakup hak konsumen / pengguna jasa atau mitra kerjasama	Sudah	Penderasan promosi kegiatan dalam bentuk flyer yang dibagikan pada media sosial yang tersedia. Kendala yang dihadapi adalah adanya proses transisi alamat website BBPKH Cinagara yang baru. Laporan hasil tindak lanjut selengkapnya tersaji pada lampiran	
2.	U4 Biaya/Tarif Melakukan sosialisasi kepada publik terkait produk spesifikasi jenis layanan baik secara langsung maupun melalui akun medsos BBPKH Cinagara Bogor	Sudah	Memberikan penjelasan kepada peserta pelatihan secara detail produk jenis layanan publik yang tersedia dan membangun jejaring kerjasama kegiatan baik pelatihan melalui mekanisme PNBK maupun ketenagaan. Laporan hasil tindak lanjut selengkapnya tersaji pada lampiran.	

### 3.13 BBPP Kupang


Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang periode Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 3.13 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2025

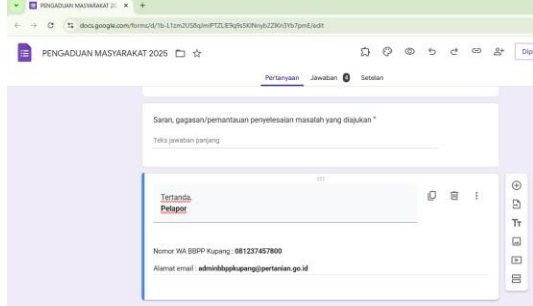
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,86
3	Waktu Penyelesaian	94,29
4	Biaya/Tarif	95,24
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95,71
6	Kompetensi Pelaksana	95,71
7	Perilaku Pelaksana	95,95
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,43
9	Sarana dan Prasarana	96,90

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester II Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U5 Produk Perbaikan pelayanan magang yang sesuai dengan kebutuhan siswa/mahasiswa/penerima layanan	Sudah	<p>Evaluasi kebutuhan peserta magang untuk mengetahui harapan, kendala, dan kompetensi yang ingin dikembangkan.</p> <p>Penyediaan mentor atau pembimbing yang kompeten, serta pelatihan singkat bagi pembimbing internal agar mampu memberikan bimbingan efektif kepada peserta.</p> <p>Pemantauan dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan magang untuk memastikan perbaikan pelayanan berjalan sesuai sasaran.</p>	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	U9 Sarpras Melengkapi sarana dan prasarana pelatihan, magang dan lainnya	Sudah	<p>Menyediakan sarana dan prasarana magang dan pelatihan di kandang dan tempat penyediaan pakan di BBPP Kupang</p> <p>Memberikan akses kepada peserta magang untuk membaca, meminjam atau mengakses informasi di perpustakaan BBPP Kupang</p>	 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	<p>U8 Pengaduan</p> <p>Melengkapi nomor darurat untuk dihubungi apabila terdapat kendala atau keluhan pada sarara/prasarana</p>	Sudah	<p>Melengkapi nomor darurat pada form pengaduan masyarakat yang disediakan di setiap tempat pelayanan BBPP Kupang dengan menggunakan <i>barcode</i> yang bisa diakses oleh setiap pengguna layanan</p>	


No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			Barcode berisi form evaluasi pengaduan masyarakat dan tersedia nomor darurat di akhir untuk dihubungi apabila terdapat kendala atau keluhan pada sarara/prasarana	


### 3.14 BBPP BINUANG

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada layanan BBPP Binuang periode Semester I (Januari s.d Juni 2025) sebagai berikut:

<b>NO</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai per Unsur</b>
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.80
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.80
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.80
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.90
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.73
U6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3.80
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.73
U8	Penangan pengaduan pengguna layanan	3.80
U9	Kualitas sarana dan prasarana	3.87

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur Sistem, mekanisme dan prosedur. BBPP Binuang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil SKM periode Semester I tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur* Yang Perlu Perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Eviden**
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	<i>Untuk ketersediaan alat tulis untuk praktik bisa disediakan mencukupi</i>	Pertemuan pembahasan operasional pelaksanaan pelatihan	<i>Menyediakan bahan praktek sesuai kebutuhan termasuk alat tulis</i>	

2	Sarana dan Prasarana (U9)	<i>Ada sedikit gangguan karna faktor air yg tidak ngalir</i>	Pertemuan pembahasan operasional pelaksanaan pelatihan	<i>Perbaiki teknis saluran air asrama</i>	 <p>2025.10.21 07:30 3.15471, 115.08603 Ketinggian: 59m Jl. A. Yani No.KM. 85, Binuang, Kec. Binuang 71183</p> <p>2025.10.21 07:30 3.15471, 115.08603 Ketinggian: 59m Jl. A. Yani No.KM. 85, Binuang, Kec. Binuang 71183</p>
		<i>Menu agak monoton</i>	Pertemuan pembahasan operasional pelaksanaan pelatihan	<i>Meningkatkan variasi menu makanan</i>	

### 3.15 Bapeltan Jambi

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada layanan Balai Pelatihan Pertanian Jambi periode Semester I (Januari s.d Juni 2025) sebagai berikut:

Tabel 3.15 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I

NO	Unsur Pelayanan	Nilai per Unsur
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,500
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,750
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,500
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,750
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,500
U6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3,750
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,750
U8	Penangan pengaduan pengguna layanan	3,750
U9	Kualitas sarana dan prasarana	3,250
<b>Rata-rata Nilai</b>		3,611
<b>NILAI IKM Setelah di konversi NRT* 25</b>		90,269 A (sangat baik)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Balai Pelatihan Pertanian Jambi, unsur Sarana dan Prasarana teridentifikasi sebagai unsur dengan nilai terendah, yakni 3,250. Nilai ini mengindikasikan adanya ruang perbaikan substansial, mengingat beberapa pengguna merasa bahwa fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka, terutama terkait kenyamanan, aksesibilitas, dan kelengkapan. Masalah spesifik yang berhasil diidentifikasi meliputi kurangnya ketersediaan sarana kebersihan dan selimut di asrama, kualitas sinyal Wi-Fi yang lemah yang menghambat kegiatan, serta kondisi kamar yang kurang nyaman karena belum dilengkapi dengan penyejuk udara (AC). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi komprehensif dan peningkatan cepat terhadap sarana dan prasarana guna mencapai standar layanan yang lebih tinggi dan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan di masa mendatang. Sebagai tindak lanjut, beberapa kegiatan telah dilaksanakan untuk memperbaiki kondisi sarana dan prasarana di balai pelatihan. Berikut adalah tabel yang merinci implementasi kegiatan yang telah dilakukan:

No	Kegiatan	Deskripsi	Status
1	Pengadaan Peralatan Kebersihan	Menyediakan sapu, ember, dan selimut untuk meningkatkan kebersihan asrama.	Sudah dilaksanakan
2	Peningkatan Sinyal Wi-Fi	Evaluasi jaringan untuk mengidentifikasi titik lemah sinyal	Sedang dalam proses
3	Pengadaan AC	Pengadaan dan pemasangan unit AC di kamar asrama yang panas.	Sudah dilaksanakan
4	Monitoring dan Evaluasi	Mengadakan evaluasi berkala untuk menilai kepuasan pengguna setelah perbaikan.	Dijadwalkan setiap 6 bulan

### 3.16 Bapeltan Lampung

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pelatihan Pertanian Lampung periode Semester I 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.16. Ringkasan Hasil SKM Periode semester I 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,95
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,88
3	Waktu Penyelesaian	3,95
4	Biaya/Tarif	3,98
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,98
6	Kompetensi Pelaksana	3,97
7	Perilaku Pelaksana	3,97
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97
9	Sarana dan Prasarana	3,95

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur Sistem, mekanisme dan

prosedur. Balai Pelatihan Pertanian Lampung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil SKM periode Semester I tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U6 Kompetensi Pelaksana Peningkatan kapasitas SDM untuk pelayanan prima dan komunikasi publik.	Sudah	Melakukan penandatanganan komitmen bersama pelayanan publik kepada pegawai BAPELTAN Lampung	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/109iEj8sq2ykJT-wcZmBlmccvJwmu1pJ">https://drive.google.com/drive/folders/109iEj8sq2ykJT-wcZmBlmccvJwmu1pJ</a>
2	U2 Prosedur Sosialisasi aktif dan berkelanjutan terkait prosedur layanan baik melalui media cetak maupun digital.	Sudah	Membuat Video Sosialisasi untuk cara Registrasi aplikasi Pintar Tani.	Medsos Bapeltan Lampung

### 3.17 SMK PPN Sembawa

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh SMK – PP Negeri Sembawa periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.17. Ringkasan Hasil SKM Periode semester I 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94
3	Waktu Penyelesaian	94
4	Biaya/Tarif	94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94
6	Kompetensi Pelaksana	94
7	Perilaku Pelaksana	94
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94
9	Sarana dan Prasarana	93

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan Hambatan
1	U9 Sarpras Perbaikan Jaringan Internet	Sudah	Sudah dilakukan perbaikan jaringan internet di lingkungan SMKPPN Sembawa		Jika Mati Listrik jaringan internet akan tetap terganggu
2	U2 Prosedur Sosialisasi Tentang Kuisisioner	Sudah	Mendampingi siswa saat pengisian kuisisioner		Siswa masih kurang paham atas penjelasan tentang kuisisioner

No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan Hambatan
3	<p>U9 Sarpras</p> <p>Menyurati Pihak PLN (bisa dilakukan dalam kondisi darurat atau memang ada kegiatan yang sangat penting semisal :ujian dll)</p>	Sudah	Menyurati PLN		Ada kegiatan ujian TKA kelas XII


### 3.18 SMK PPN Kupang


Hasil survei kepuasan masyarakat oleh SMK – PP Negeri Kupang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 3.18. Ringkasan Hasil SKM Periode semester I 2025


No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92,74
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,10
3	Waktu Penyelesaian	87,86
4	Biaya/Tarif	90,92
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,51
6	Kompetensi Pelaksana	92,14
7	Perilaku Pelaksana	92,55
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,63
9	Sarana dan Prasarana	92,82

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. SMK – PP Negeri Kupang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:


No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	<p>Unsur 3. Waktu</p> <p>1.1 (Evaluasi dan peninjauan ulang SOP pelayanan, khususnya terkait waktu penyelesaian setiap jenis layanan agar lebih realistis dan sesuai kemampuan unit kerja)</p>	Sudah	<p>Dilakukan evaluasi dan peninjauan ulang terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, terutama pada aspek waktu penyelesaian setiap jenis layanan. Langkah ini bertujuan agar standar waktu yang ditetapkan lebih realistis, efisien, dan sesuai dengan kapasitas serta sumber daya unit kerja. Beberapa hambatan yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tidak merata antar layanan, serta perlunya koordinasi lintas bagian untuk menyesuaikan kembali prosedur dan waktu penyelesaian tanpa mengurangi kualitas pelayanan</p>	


No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	1.2 (Menyederhanakan alur pelayanan dengan mengurangi tahapan administrasi yang tidak diperlukan)	Sudah	<p>Dilakukan penyederhanaan alur pelayanan dengan memangkas tahapan administrasi yang dinilai tidak memberikan nilai tambah. Langkah ini bertujuan mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan mempermudah akses bagi masyarakat atau pengguna layanan. Hambatan yang dihadapi meliputi resistensi dari sebagian pegawai terhadap perubahan prosedur, kebutuhan penyesuaian sistem administrasi yang sudah berjalan lama, serta risiko terjadinya kekeliruan atau tumpang tindih tugas jika tidak dilakukan sosialisasi dan uji coba secara menyeluruh.</p>	

No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	1.3 (Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi (layanan digital, aplikasi antrian online, pelacakan status permohonan) untuk mempercepat proses)	sudah	<p>Dilakukan peningkatan pemanfaatan teknologi informasi melalui pengembangan dan optimalisasi layanan digital, seperti penerapan aplikasi antrian online dan sistem pelacakan status permohonan. Tujuannya untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan secara real time. Beberapa tantangan yang dihadapi antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan internet, kemampuan SDM dalam mengoperasikan sistem digital yang masih bervariasi, serta kebutuhan anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem agar tetap optimal dan aman digunakan.</p>	

No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
2	Unsur 2. Prosedur  2.1 (Menyederhanakan langkah-langkah pelayanan agar lebih efisien dan transparan)	sudah	Dilakukan penyederhanaan langkah-langkah pelayanan agar proses menjadi lebih efisien, cepat, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan, sekaligus meningkatkan transparansi dalam setiap tahapan pelayanan. Tantangan yang dihadapi meliputi penyesuaian prosedur antarbagian agar tetap selaras, perlunya sosialisasi ulang kepada petugas dan masyarakat, serta keterbatasan waktu dan sumber daya dalam melakukan pembaruan dokumen dan sistem pendukung pelayanan.	
	2.2 (Mengoptimalkan pemanfaatan layanan berbasis digital untuk mempercepat proses pelayanan)	sudah	Dilakukan optimalisasi pemanfaatan layanan berbasis digital untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan memudahkan	

No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
			<p>masyarakat dalam mengakses informasi serta menyampaikan permohonan secara <i>online</i>. Hambatan yang dihadapi antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan, kemampuan SDM dalam mengoperasikan sistem digital, serta perlunya sosialisasi dan pendampingan agar masyarakat terbiasa menggunakan layanan daring.</p>	
	<p>2.3 (Menyediakan panduan layanan dalam bentuk leaflet atau poster informatif) sudah</p>	<p>sudah</p>	<p>Disusun dan disebarakan panduan layanan dalam bentuk leaflet atau poster informatif untuk memudahkan masyarakat memahami prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan secara jelas dan cepat. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan anggaran untuk desain dan percetakan, kebutuhan pembaruan informasi secara berkala, serta tantangan dalam memastikan distribusi dan</p>	

No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
			penempatan media informasi agar mudah diakses oleh pengguna layanan.	
3	Unsur 7. Perilaku  3.1 (Mempertahankan sikap profesional dan keramahan petugas melalui pembinaan rutin serta penguatan budaya kerja pelayanan prima)	sudah	Dilakukan pembinaan rutin dan penguatan budaya kerja pelayanan prima untuk mempertahankan sikap profesional, ramah, dan responsif dari seluruh petugas dalam melayani masyarakat. Tantangan yang dihadapi antara lain perbedaan tingkat kedisiplinan dan motivasi antarpegawai, keterbatasan waktu untuk pelatihan berkala, serta perlunya konsistensi dalam menerapkan nilai-nilai pelayanan prima di setiap situasi pelayanan.	

No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	3.2 (Memberikan penghargaan (reward) bagi petugas yang memperoleh penilaian perilaku terbaik untuk menjaga motivasi kerja)	sudah	Dilaksanakan pemberian penghargaan (reward) bagi petugas dengan penilaian perilaku terbaik sebagai bentuk apresiasi dan upaya menjaga motivasi serta semangat kerja dalam memberikan pelayanan terbaik. Hambatan yang dihadapi antara lain keterbatasan anggaran untuk pemberian penghargaan, potensi kecemburuan antarpegawai jika penilaian tidak transparan, serta perlunya sistem penilaian yang objektif dan terukur agar <i>reward</i> diterima secara adil.	

No	Rencana Tindak Lanjur	Apakah RTL Telah Ditindaklanutu (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
	3.3 (Mendorong petugas menjadi teladan ( <i>role model</i> ) bagi rekan kerja lainnya dalam menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Sopan, Santun, dan Sigap))	sudah	Dilakukan upaya mendorong petugas agar menjadi teladan ( <i>role model</i> ) dalam penerapan prinsip 5S — Senyum, Sapa, Sopan, Santun, dan Sigap — untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah dan profesional. Tantangan yang dihadapi meliputi inkonsistensi perilaku antarpegawai, kurangnya kesadaran pentingnya penerapan 5S dalam pelayanan, serta perlunya pendampingan dan pengawasan berkelanjutan agar budaya kerja positif ini tertanam kuat.	

### 3.19 SMK PPN Banjarbaru



Hasil survei kepuasan masyarakat oleh SMK Pertanian Pembangunan Negeri Banjarbaru periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:




Tabel 3.19. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I tahun 2025


No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,75
3	Waktu Penyelesaian	89,50
4	Biaya/Tarif	90,25
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,00
6	Kompetensi Pelaksana	90,50
7	Perilaku Pelaksana	93,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,25
9	Sarana dan Prasarana	90,75

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. SMK Pertanian Pembangunan Negeri Banjarbaru telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

TINDAK LANJUT UNSUR TERENDAH IKM SEMESTER 1 2025

No	Jenis Dan Produk Layanan	Unsur Yang Perlu Perbaikan	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan 1	Dokumentasi Kegiatan 2
1	Administrasi Pendidikan	U2 Kemudahan Prosedur Layanan	<p>Tindak Lanjut : 1. Menyederhanakan alur pelayanan dengan memangkas tahapan administrasi yang tidak esensial, 2. Pemasangan media panduan visual (alur layanan, infografis)</p> <p>Hambatan : Proses pelayanan administrasi pendidikan seperti legalisir ijazah menjadi terhambat jika pimpinan tidak berada di tempat, pemohon tidak membawa dokumen asli sehingga proses pelayanan terhambat</p>	<p>Surat Keputusan Kepala Sekolah tentang Penetapan Standar Layanan Publik.  <a href="http://bit.ly/4qyNwig">http://bit.ly/4qyNwig</a></p> 	<p>Pemasangan media panduan visual</p> 

2	Penyelenggaraan Pendidikan Menengah Vokasi Pertanian (Layanan Pendidikan)	U7 Perilaku Petugas dalam Memberikan Layanan	<p>Pelayanan pendidikan diberikan oleh guru dan PLP, dan ini dituntut untuk melayani dengan profesional, kredibel dan loyalitas melayani dari hati. Namun tidak semua sesuai dengan harapan dan ekspektasi.</p> <p>Langkah penting untuk memperbaikinya adalah dengan instrumen penilaian/monitoring dan evaluasi kinerja secara berjenjang dan terukur. Harapannya peran dan fungsi Guru dan PLP sebagai pelayan pendidikan akan optimal dan memberikan hasil terbaik buat pelanggan dalam hal ini siswa</p>	 <p>Pendampingan dan bimbingan dari Diknas Pendidikan Provinsi Kalsel</p>	
3	Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	U2 Kemudahan Prosedur Layanan	<p>Pelayanan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) SMK-PPN Banjarbaru sudah menggunakan sistem layanan online sehingga memberikan kemudahan bagi calon peserta didik baru</p>	<p>Berikut link sistem layanan online bagi calon murid baru  <a href="https://spmb.smkppnbanjarbaru.sch.id/">https://spmb.smkppnbanjarbaru.sch.id/</a></p>	

4	Agro eduwisata (AEW)	U4 Kewajaran Biaya/ Tarif pelayan an	Penyampaian nilai PP tarif terkait pelayanan Agro eduwisata (AEW) disampaikan kepada pengguna layanan dan penunjukan petugas yang kompeten dalam memberikan pelayanan.	<p style="text-align: center;">JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA KEMENTERIAN PERTANIAN</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK</th> <th style="text-align: center;">SATUAN</th> <th style="text-align: center;">TARIF (Rupiah)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"><b>I. JASA EDUKASI WISATA</b></td> </tr> <tr> <td>A. Kunjungan wisata terkait pendidikan tata cara pertanian dan/atau pemeliharaan ternak</td> <td style="text-align: center;">per orang</td> <td style="text-align: right;">7.000,00</td> </tr> <tr> <td>B. Kunjungan wisata terkait pendidikan penggunaan alat-alat pertanian</td> <td style="text-align: center;">per orang</td> <td style="text-align: right;">35.000,00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>II. JASA PEMBERIAN HAK DAN PERIZINAN BERUSAHA</b></td> </tr> <tr> <td>A. Jasa pelayanan Perlindungan Varietas Tanaman (PVT)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>    1. Permohonan hak PVT</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>        a. Perorangan warga negara Indonesia, lembaga penelitian milik pemerintah, perguruan tinggi dalam negeri</td> <td style="text-align: center;">per varietas</td> <td style="text-align: right;">150.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF (Rupiah)	<b>I. JASA EDUKASI WISATA</b>			A. Kunjungan wisata terkait pendidikan tata cara pertanian dan/atau pemeliharaan ternak	per orang	7.000,00	B. Kunjungan wisata terkait pendidikan penggunaan alat-alat pertanian	per orang	35.000,00	<b>II. JASA PEMBERIAN HAK DAN PERIZINAN BERUSAHA</b>			A. Jasa pelayanan Perlindungan Varietas Tanaman (PVT)			1. Permohonan hak PVT			a. Perorangan warga negara Indonesia, lembaga penelitian milik pemerintah, perguruan tinggi dalam negeri	per varietas	150.000,00	<div style="text-align: center;">  <p style="font-size: small;">KEMENTERIAN PERTANIAN BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERTANIAN <b>PUSAT PENDIDIKAN PERTANIAN SMK PERTANIAN PEMBANGUNAN NEGERI BANJARBARU</b> <small>JALAN PUTERI JALANG BILAH NOMOR 15 BANJARBARU - 70111 KALAHAMBAT SELATAN TELEPON: (0512) 3611111, 3611112, 3611113, 3611114, 3611115, 3611116, 3611117, 3611118, 3611119, 3611120</small></p> </div> <p style="text-align: center;">SURAT KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN PERTANIAN PEMBANGUNAN NEGERI BANJARBARU NOMOR 2416/Kpts/SM.220/1.24/06/2025</p> <p style="text-align: center;">TENTANG TIM PENGELOLA AGROEDUWISATA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN PERTANIAN PEMBANGUNAN NEGERI BANJARBARU</p> <p style="text-align: center;">DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KEPALA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN PERTANIAN PEMBANGUNAN NEGERI BANJARBARU,</p> <p>Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi pengelolaan dan potensi lahan praktik SMK PPN Banjarbaru, dipandang perlu adanya Tim Pengelola Eduwisata; b. bahwa guna kelancaran serta tertib administrasi pada huruf (a) dipandang perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan;</p> <p style="text-align: right;"><b>SK petugas Agroeduwisata: <a href="https://bit.ly/43Maslj">https://bit.ly/43Maslj</a></b></p>
JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF (Rupiah)																											
<b>I. JASA EDUKASI WISATA</b>																													
A. Kunjungan wisata terkait pendidikan tata cara pertanian dan/atau pemeliharaan ternak	per orang	7.000,00																											
B. Kunjungan wisata terkait pendidikan penggunaan alat-alat pertanian	per orang	35.000,00																											
<b>II. JASA PEMBERIAN HAK DAN PERIZINAN BERUSAHA</b>																													
A. Jasa pelayanan Perlindungan Varietas Tanaman (PVT)																													
1. Permohonan hak PVT																													
a. Perorangan warga negara Indonesia, lembaga penelitian milik pemerintah, perguruan tinggi dalam negeri	per varietas	150.000,00																											

### 3.20 PEPI

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PEPI periode semester 1 tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.20. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025**

No	Unsur	Semester 1
1	Persyaratan	3,76
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,77
3	Waktu Penyelesaian	3,71
4	Biaya/Tarif	3,75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,75
6	Kompetensi Pelaksana	3,75
7	Perilaku Pelaksana	3,73
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,73
9	Sarana dan Prasarana	3,74

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. PEPI telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester 1 tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Penerimaan Mahasiswa Baru	Sudah	Dilakukan arahan dalam pengisian kuisisioner berdasarkan jenis layanan U1-U9	Online
	1.2 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian	Sudah	Dilakukan sosialisasi dalam pengisian	Online
	1.3 penelitian terapan dan penabdian masyarakat	Belum		
2	2.1 Penerimaan Mahasiswa Baru	Sudah	Dilakuian arahan dalam pengisian kuisisioner berdasarkan jenis layanan U1-U9	Online
	2.2 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian	Sudah	Dilakukan sosialisasi dalam pengisian	Online
	2.3 Penelitian terapan dan pengabdian masyarakat	Belum		
3	3.1 Penerimaan Mahasiswa Baru	Sudah	Dilakukan arahan dalam pengisian kuisisioner berdasarkan jenis layanan U1-U9	Online

<b>No</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>	<b>Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)</b>	<b>Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)</b>	<b>Dokumentasi Kegiatan</b>
	3.2 Penyelenggaraan Pendidikan Vokasi Pertanian	Sudah	Dilakukan sosialisasi dalam pengisian	Online
	3.3 Penelitian terapan dan pengabdian masyarakat	Belum		

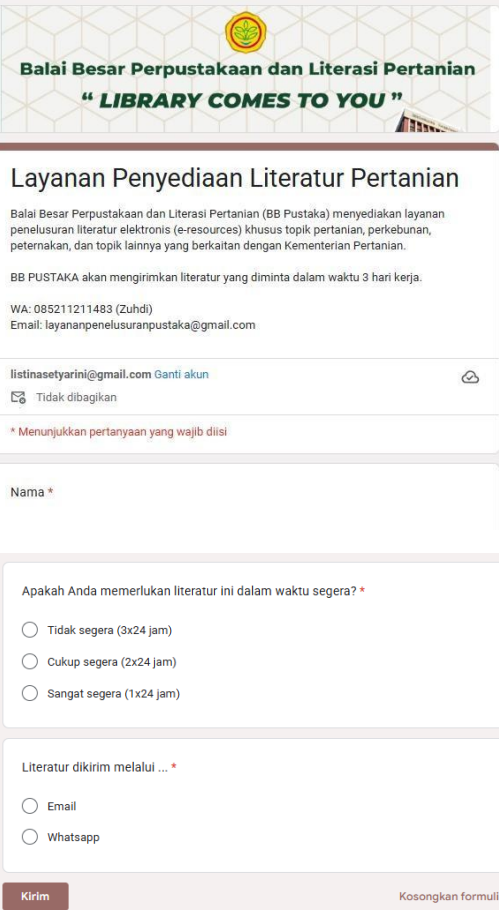
### 3.21 BB Pustaka

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BB Pustaka periode semester 1 tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.21. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025**

No	Unsur	Semester 1
1	Persyaratan	89,67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,08
3	Waktu Penyelesaian	87,04
4	Biaya/Tarif	97,88
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,50
6	Kompetensi Pelaksana	87,54
7	Perilaku Pelaksana	88,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,96
9	Sarana dan Prasarana	90,13

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BB Pustaka telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester 1 tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U3 Waktu Pelayanan Percepatan layanan online dari 5 hari menjadi 3 hari melalui perbaikan mekanisme pelayanan online	Sudah	<p>Pada form permintaan penelusuran informasi melalui online telah ditambahkan sifat dari permohonan literatur (tidak segera, segera dan sangat segera) sehingga permintaan literatur tersebut akan mendapatkan prioritas penanganan sesuai dengan permintaan. Dengan maksimal penanganan selama 3 hari.</p> <p>Tantangan/Hambatan yang dihadapi: Pada saat topik yang diminta ketersediaan sumber informasi masih kurang atau tidak ada sehingga perlu waktu untuk mencari di sumber-sumber informasi lain.</p>	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	U2 Prosedur Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan BB Pustaka melalui offline maupun online secara berkala.	Sudah	<p>Dilakukan sosialisai promosi layanan perpustakaan sekaligus mekanisme/prosedur untuk mendapatkan layanan perputakaan (untuk layanan penyediaan literatur) baik dalam bentuk sosialisasi secara offline melalui bimbingan pemustaka maupun secara online melalui media sosial dalam bentuk video.</p> <p>Tantangan/Hambatan: Belum dilakukan secara berkala melalui berbagai saluran baik website maupun media sosial</p>	<p><a href="https://vt.tiktok.com/ZSyjbnh7T/">https://vt.tiktok.com/ZSyjbnh7T/</a></p> <p><a href="https://www.instagram.com/reel/DOznf9b">https://www.instagram.com/reel/DOznf9b</a></p> <p><a href="https://www.instagram.com/reel/DOznf9b">iV1e/?igsh=MXNhNXRpY2Z2a2lwNA</a></p> <p>≡≡</p>


### 3.22 Museum Tanah dan Pertanian

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh tingkat kepuasan penerima layanan Museum Tanah dan Pertanian periode semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.22. Ringkasan Hasil SKM Periode semester I

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,81
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,78
3	Waktu Penyelesaian	3,72
4	Biaya/Tarif	3,93
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,86
6	Kompetensi Pelaksana	3,74
7	Perilaku Pelaksana	3,85
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,84
9	Sarana dan Prasarana	3,86

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. tingkat kepuasan penerima layanan Museum Tanah dan Pertanian telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode semester I. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	U3 Waktu Pelayanan Menambah waktu pemanduan agar lebih efektif nantinya	Sudah	Banyak pengunjung yang terkadang ingin pemanduan lebih dalam dan banyak pula yang ingin pemanduan dengan cepat	

## BAB IV KESIMPULAN


Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode Juli hingga Desember 2025 menghasilkan beberapa kesimpulan penting terkait kualitas layanan di lingkungan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP). Jumlah responden yang berpartisipasi pada semester II mencapai 11.187 orang, berasal dari 22 Unit Pelaksana Teknis (UPT), yang menunjukkan tingginya partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan.

Hasil SKM pada Semester II Tahun 2025 mencatat nilai IKM sebesar 95,56, yang mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat baik dan menunjukkan konsistensi BPPSDMP dalam upaya meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan hasil SKM tersebut meliputi Waktu Penyelesaian Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana, sehingga kedua aspek ini perlu menjadi fokus peningkatan ke depan.

Pada Semester I Tahun 2025, nilai konversi keseluruhan mencapai 3,70, dengan nilai IKM sebesar 92,42 dan jumlah responden sebanyak 10.994 orang. Hasil ini menempatkan BPPSDMP pada kategori Sangat Baik (A). Pada Semester II Tahun 2025, nilai konversi keseluruhan meningkat menjadi 3,82, dengan nilai IKM mencapai 95,56 dan jumlah responden sebanyak 11.187 orang, yang kembali memberikan predikat Sangat Baik (A).

Secara total, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPPSDMP Tahun 2025 berada pada angka 93,99, dengan jumlah responden keseluruhan mencapai 22.181 orang. Capaian ini menggambarkan konsistensi BPPSDMP dalam memberikan layanan berkualitas sangat baik dan komitmen kuat untuk terus menjaga serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja lembaga.

Jakarta, 14 November 2025  
P.E. Sekretaris Badan PPSDMP



Nuzul Oomariyah, S.Sos, M.Si  
NIP. 196910232002122001