



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER II**

**TAHUN 2024**

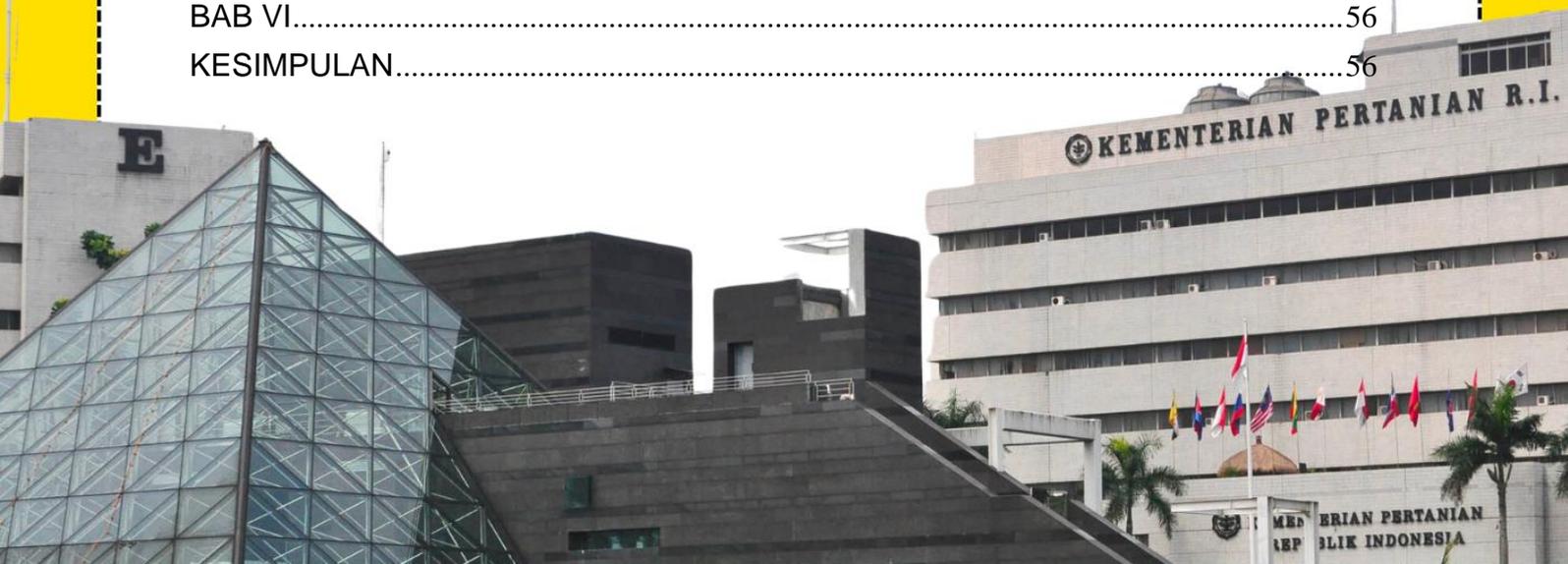
**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga  
melayani  
bangsa**

# DAFTAR ISI

## Contents

DAFTAR ISI.....	2
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II .....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III .....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM .....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.3 Tren Nilai SKM .....	28
BAB V.....	29
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM SEMESTER I .....	29
2. SMKPP KUPANG .....	31
15. SMK PP SEMBAWA .....	49
BAB VI.....	56
KESIMPULAN.....	56



# **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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BPPSDMP, dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

### **Manfaat dilaksanakan SKM, antara lain:**

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II PENGUMPULAN DATA SKM**

### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian adalah tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Badan PPSDMP Nomor 54/Kpts/OT.080/I/03/2024 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian Tahun 2024 sebagaimana terlampir.

### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan Unit Pelaksana Teknis lingkup BPPSDMP. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian yaitu:

#### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2. Sistem, mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **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.

#### **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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan (Unit Pelaksana Teknis lingkup BPPSDMP) pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester Bulan Juli sampai dengan Desember 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan data	Juli – Desember 2024	60
3.	Pengolahan data dan analisis hasil	Desember 2024	6
4.	Penyusunan dan pelaporan hasil	Desember 2024	4

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian berdasarkan periode survei sebelumnya. Populasi penerima layanan pada Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 11.993 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah

minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 367 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **11.993 orang responden**, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2. Responden Penerima Layanan**

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki Laki	6022	50,21%
		Perempuan	5971	49,79%
		<b>Total</b>	<b>11993</b>	<b>100%</b>
2	Pendidikan	SD KE BAWAH	105	0,87%
		SLTP	737	6,15%
		SLTA	9071	75,63%
		DIII	286	2,38%
		S1	1471	12,27%
		S2	279	2,33%
		S3	29	0,24%
		Lainnya	15	0,13%
		<b>Total</b>	<b>11993</b>	<b>100%</b>
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	1208	10,07%
		Pegawai Swasta	250	2,08%
		Wiraswasta/Usahawan	427	3,56%
		Pelajar/Mahasiswa	6504	54,23%
		Lainnya	3604	30,05%
		<b>Total</b>	<b>11993</b>	<b>100%</b>
4	Jenis Layanan	Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian	1575	13,13%
		Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian	1237	10,31%
		Pengabdian Masyarakat	114	0,95%
		Administrasi Pendidikan	454	3,79%
		Layanan Pendukung	137	1,14%
		Pemanfaatan Teknologi Dan Informasi	586	4,89%
		Legalisir	95	0,79%
		Pembelajaran	49	0,41%
		Orang Tua Siswa	1	0,01%
		Pemberian Konsultan Di Bidang Pertanian	29	0,24%
		Kerja sama Pelatihan	565	4,71%
		Sarana Dan Prasarana	26	0,22%
		Pemanfaatan Ketenagaan	30	0,25%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
		Sertifikasi Profesi	127	1,06%
		Kunjungan	861	7,18%
		Penyelenggaraan Pelatihan	1501	12,52%
		Layanan Pendukung Dibidang Pertanian	469	3,91%
		Penyelenggaraan Pendidikan	2370	19,76%
		Layanan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian	848	7,07%
		Penelitian Terapan Dan Pengabdian Masyarakat	354	2,95%
		Administrasi Pendidikan	133	1,11%
		Penerimaan Mahasiswa Baru	100	0,83%
		Agrowisata	8	0,06%
		Layanan Pendidikan	145	1,21%
		Penerimaan Peserta Didik Baru	87	0,73%
		Penyelenggaraan Pendidikan Menengah Vokasi Pertanian	92	0,77%
		<b>Total</b>	<b>11993</b>	<b>100%</b>

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

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

**Tabel 3. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Semester I (Bulan Juli S.D Desember 2024) Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian**

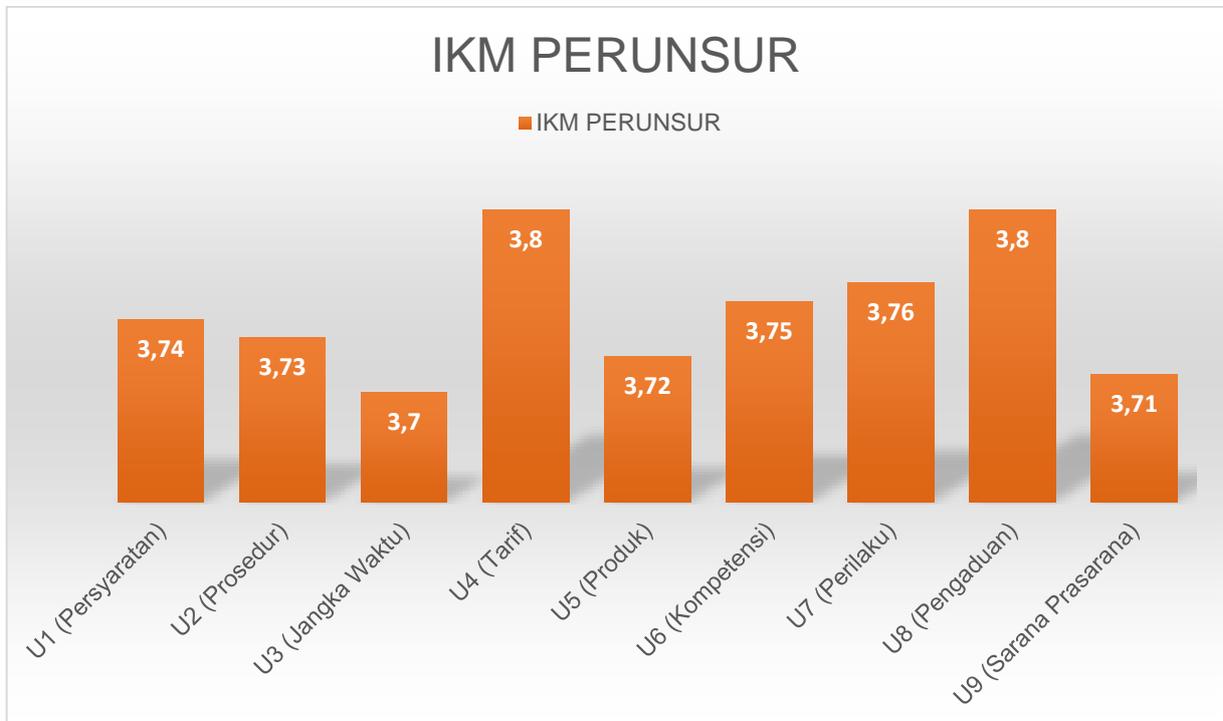
No	UPT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai Konv	IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	BBPMKP Ciawi	3,83	3,77	3,73	3,89	3,74	3,79	3,72	3,65	3,60	3,75	93,67
2	Polbangtan Malang	3,73	3,72	3,70	3,67	3,71	3,76	3,77	3,71	3,73	3,72	93,06
3	Polbangtan Bogor	3,51	3,67	3,69	3,67	3,72	3,66	3,61	3,61	3,69	3,65	91,19
4	Polbangtan Medan	3,55	3,59	3,40	3,84	3,50	3,56	3,58	3,71	3,50	3,58	89,53
5	Polbangtan Manokwari	3,63	3,57	3,59	3,92	3,63	3,66	3,68	3,60	3,54	3,65	91,17
6	Polbangtan Gowa	3,54	3,54	3,49	3,59	3,52	3,55	3,58	3,54	3,49	3,54	88,44
7	Polbangtan Yoma	3,52	3,54	3,49	3,91	3,52	3,56	3,58	3,91	3,46	3,61	90,25
8	BBPP Lembang	3,96	3,96	3,96	3,94	3,93	3,98	3,97	3,92	3,89	3,95	98,64
9	BBPP Batangkaluku	3,75	3,74	3,69	3,63	3,68	3,71	3,71	3,91	3,53	3,71	92,64
10	BBPP Batu	3,68	3,61	3,59	3,82	3,59	3,74	3,79	3,97	3,70	3,72	93,03
11	BBPP Ketindan	3,77	3,70	3,58	3,57	3,60	3,79	3,82	3,74	3,91	3,72	93,00
12	BBPKH Cinagara	3,74	3,75	3,72	3,73	3,73	3,74	3,74	3,76	3,67	3,73	93,28
13	BBPP Kupang	3,94	4,00	3,98	3,99	3,96	3,93	3,95	3,97	3,91	3,96	98,97
14	BBPP Benuang	3,94	3,94	3,94	3,97	3,84	3,94	3,94	3,94	3,98	3,94	98,42
15	Bapeltan Jambi	3,95	3,94	3,96	3,97	3,95	3,96	3,96	3,98	3,95	3,96	98,94
16	Bapeltan Lampung	3,91	3,94	3,94	3,92	3,96	3,95	3,94	3,87	3,89	3,92	98,11
17	SMK-PP Sembawa	3,70	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,50	3,60	90,00
18	SMK-PP Banjarbaru	3,73	3,70	3,63	3,91	3,74	3,73	3,78	3,95	3,81	3,78	94,39
19	SMK-PP Kupang	3,69	3,67	3,65	3,73	3,75	3,78	3,85	3,91	3,84	3,76	94,08
20	PEPI	3,68	3,64	3,65	3,63	3,64	3,69	3,69	3,66	3,68	3,66	91,56
	<b>Σ Nilai/Unsur</b>	<b>74,75</b>	<b>74,59</b>	<b>73,98</b>	<b>75,90</b>	<b>74,31</b>	<b>75,08</b>	<b>75,26</b>	<b>75,91</b>	<b>74,27</b>		

No	UPT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai Konv	IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
	NRR Unsur	3,74	3,73	3,70	3,80	3,72	3,75	3,76	3,80	3,71		
	NRR tertimbang per unsur	0,41	0,41	0,41	0,42	0,41	0,42	0,42	0,42	0,41	3,741	
	IKM Unit Kerja Pelayanan Publik										93,52	

Tabel 4. Nilai Unsur Pelayanan

Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM per unsur	3,74	3,73	3,70	3,80	3,72	3,75	3,76	3,80	3,71	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,74 (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Nilai terendah terdapat pada U3 yaitu waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,70
2. Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada U4 dan U8 yaitu biaya/tarif layanan dan Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai rata-rata 3,80.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

##### **BBPMKP Ciawi:**

1. Unsur Sarana dan prasarana merupakan unsur yang memperoleh nilai terendah pada surbvei kepuasan masyarakat Semester II tahun 2024 ini, juga pada semester I tahun 2024 masuk dalam daftar 3 unsur dengan nilai terendah. Memperhatikan saran dari pengguna layanan sarana prasarana pada BBPMKP Ciawi dinilai perlu terus ditingkatkan terutama pada Gedung/asrama komplek. Berdasarkan hasil analisis dari data SKM, penyebab rendahnya nilai pada unsur ini adalah penataan interior pada ruangan- ruangan penginapan seperti warna cat dinding, gordyn, bedset. Agar lebih estetik perlu ditambahkan hiasan/dekorasi yang sesuai
2. Kecepatan dala penanganan pengaduan. Masukan dan saran masih dirasakan belum optimal oleh pengguna layanan. Hal ini disebabkan sering terjadi petugas harus memberikan pelayanan kepada lebih dari satu pengguna layanan dalam kegiatan yang bersamaan. Sehingga menyebabkan respon yang belum maksimal. Selain itu pengaduan, masukan dan saran yang disampaikan pengguna adakalanya membutuhkan peninjauan lapangan dan koordinasi sehingga memerlukan waktu untuk penyelesaian. Untuk ini diperlukan peningkatan kualitas SDM BBPMKP Ciawi khususnya dalam hal keramahan dan kemampuan dalam berkomunikasi

##### **Polbangtan Medan:**

1. Kecepatan waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh stakeholder baik itu calon mahasiswa, mahasiswa dan siswa yang melaksanakan field trip dan siswa yang melaksanakan PKL di Polbangtan Medan. Layanan penerimaan mahasiswa baru pada saat ujian CAT dan Wawancara terdapat kendala jaringan sehingga beberapa peserta ujian tidak bisa login di aplikasi CAT serta suara kurang jelas pada saat proses wawancara berlangsung. Layanan

bidang akademik dalam proses pembelajaran masih manual belum tersistem dalam aplikasi. Misalnya Kartu Hasil Mahasiswa (KHS) masih berupa lembar KHS manual, Pengisian KRS (kartu rencana studi), bahan ajar, RPP, SAP, tugas akhir mahasiswa.

2. Spesifikasi Produk layanan yang diberikan antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan belum sesuai harapan penerima layanan, hal ini berkesinambungan dengan hambatan pada kecepatan dalam memberikan layanan. Dapat berupa kendala pada jaringan komunikasi, sistem atau proses pembelajaran yang masih manual.

#### **Polbangtan Bogor:**

Unsur Persyaratan memiliki nilai terendah dan Skor yang diperoleh sebesar 3,51 Ada beberapa hal yang menjadi perhatian bagi civitas akademika untuk meningkatkan kualitas pada item layanan ini.

#### **Polbangtan Yoma:**

1. Memperbaiki atau merencanakan pengembangan sarana dan prasarana yang ada;
2. Mengoptimalkan anggaran untuk melakukan rehabilitasi/perbaikan sarana prasarana yang belum memadai;
3. Memberi perhatian dan merawat sarana dan prasarana yang sudah ada, sambil menunggu diakomodirnya belanja modal pada DIPA di tahun yang akan datang;
4. Merespon dengan aktif masukan dari berbagai pihak dalam melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan;
5. Mengalokasikan sarana dan prasarana sesuai dengan beban pekerjaan dan sesuai dengan spesifikasi teknis yang memadai, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

#### **Polbangtan Malang:**

1. Waktu: Waktu pelayanan seperti pengumuman hasil seleksi perlu ditingkatkan ketepatannya agar tidak menimbulkan ketidakpastian.
2. Kualitas dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Sarana seperti kamar mandi, kasur, stop kontak, dan ketersediaan air di asrama perlu diperbaiki. Penambahan Wi-Fi, fasilitas ATM, dan perbaikan tempat ibadah sangat diharapkan.
3. Penanganan Saran dan Pengaduan Penanganan saran dan pengaduan perlu lebih cepat dan transparan agar masyarakat dan mahasiswa merasa aspirasinya didengar dan ditindaklanjuti dengan baik

#### **Polbangtan Gowa:**

Pelayanan di Politeknik Pembangunan Pertanian (POLBANGTAN) Gowa unsur terendah terdapat pada Kualitas Waktu Pelayanan dengan nilai 87,17, Rencana Tindak lanjut untuk unsur ini adalah melakukan evaluasi terlebih dahulu terhadap

keluhan yang diterima melalui kotak saran/pengaduan secara online melalui website Polbangtan Gowa untuk menemukan permasalahan.

**Polbangtan Manokwari:**

- Sarana dan prasarana dapat digambarkan bahwa POLBANGTAN Manokwari memiliki kapasitas ruang belajar sudah representatif namun alat pendingin ruangan hanya menggunakan kipas angin. Ada satu ruangan belajar yang memiliki AC sedangkan 6 ruang belajar menggunakan kipas. Sedangkan untuk laboratorium computer sudah dilengkapi dengan AC namun kapasitasnya tidak ideal dengan ukuran ruangan dan peralatan computer. Khususnya laboratorium pertanian dan peternakan peralatan yang ada masih menggunakan peninggalan sewaktu SPP/SPMA sedangkan laboratorium peternakan terpadu dan pengolahan hasil sudah lebih baik. Sedangkan dalam mengatasi pemadaman lapu PLN, POLBANGTAN Manokwari telah memiliki sebuah generator listrik namun tidak bisa melayani semua ruangan karena kapasitas yang tidak sepadan dengan kebutuhan.
- Unsur sistem, mekanisme dan prosedur, belum adanya SOP pada saat melakukan praktik lapangan khususnya alat mesin pertanian, dapat gambarkan bawa POLBANGTAN Manokwari sudah memasang gambar dan alur pelayanan, namun dalam alur gambar tersebut belum dijelaskan oleh petugas kepada pengguna layanan, sehingga mahasiswa merasa gambar tersebut tidak bisa menjadi rujukan dalam mengurus pelayanan administrasi.
- Unsur waktu penyelesaian diakui belum maksimal untuk dilakukan perubahan mengingat ada beberapa kegiatan layanan masih menggunakan pendekatan secara manual seperti absen kehadiran mahasiswa, walaupun sudah ada aplikasi e-kampus. Adanya informasi praktikum yang belum tepat waktu, namun telah dilakukan perbaikan khususnya pada bulan Oktober dan November 2024 dengan menginformasikan mahasiswa dilokasi praktik. sampaikan, ini terbukti disekitar area pelayanan administrasi akademik, perkuliahan khususnya praktik lapangan tidak mencantumkan waktu (pemberitahuan lisan) di area tertentu, sehingga terkesan kegiatan tersebut berjalan sesuai kehendak petugas. Sekalipun ada jadwal perkuliahan hanya disampaikan sekali saja dan jarak antara tempat praktik dan kampus sangat jauh sehingga tidak efektif.

**BBPKH Cinagara:**

Diperoleh kritikan dan saran yang membangun, khususnya dari peserta pelatihan teknis. Pada umumnya peserta mengharapkan waktu layanan yang lebih banyak khususnya jam pembelajaran terkait praktikum lapangan dapat ditambahkan sehingga keterampilan peserta cukup terasah. Dengan demikian sekembalinya bertugas di wilayah atau daerah masing-masing sudah benar-benar terampil dan menguasai materi. Adapun keluhan lain adalah terkait layanan akomodasi. Pengguna jasa menilai layanan yang mereka terima masih belum memuaskan. Adanya beberapa kekurangan baik prasarana maupun sarana yang terkait

langsung dengan kenyamanan peserta dinilai belum memenuhi standar layanan sebagaimana mestinya.

#### **BBPP Ketindan:**

Terdapat beberapa saran/kritik pada BBPP Ketindan yaitu:

4. Untuk lebih sering melakukan kegiatan, karena banyak Masyarakat yang masih membutuhkan terutama Masyarakat kecil dan pedesaan yang masih minim internet dan tepat sasaran
5. Semoga pelatihan bisa ditingkatkan pertiga bulan sekali, karena mengingat sangat pentingnya kegiatan tersebut.
6. Kurangnya tempat praktek baik dari tata cara nanam dan cara penggunaan low cost smart farming
7. BBPP memberikan pelayanan untuk mahasiswa PKL dengan sangat terbuka walaupun juga memiliki persyaratan. Fasilitas PKL yang diberikan sangat baik, penyediaan lahan untuk penelitian dan dukungan SDM yaitu Widyaiswara memberikan dampak positif untuk peningkatan hard skill mahasiswa di bidang pertanian. Masukannya, semoga kuota PKL kedepannya bisa ditambah sehingga dari 1 Universitas memungkinkan untuk diterima sebanyak 2 tim.

#### **BBPP Binuang:**

Terdapat sarana prasarana yang harus ditindaklanjuti seperti, sedikit kendala air di asrama pampakin dan Toilet pada ruang kelas agak kotor.

#### **BBPP Kupang:**

Pada BBPP Kupang terdapat beberapa aduan yang menjadi perhatian yaitu:

1. Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan ditingkatkan
2. Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana ditingkatkan
3. Penanganan terhadap keluhan ketersediaan dan kualitas konsumsi agak lambat karena kurang komunikasi dengan vendor penyedia konsumsi

#### **Bapeltan Jambi:**

1. Meningkatkan atau memperbaiki mutu pengemasan produk layanan, sehingga lebih bernilai.
2. Telah dibantu dengan menyalakan mesin genset, namun tidak diikuti dengan signal internet maupun ponsel

#### **Bapeltan Lampung:**

Kualitas Sarana dan Prasarana terutama terkait keterbatasan Perangkat seperti proyektor, komputer, atau kursi yang tidak berfungsi dengan baik atau sudah usang menjadi penghalang dalam menyampaikan materi dengan baik. Kualitas sarana dan prasarana sangat menentukan efektivitas pelayanan. Sarana dan prasarana yang baik meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas yang buruk dapat menghambat pelayanan dan

menurunkan kepercayaan masyarakat. Evaluasi dan pemeliharaan rutin sangat diperlukan.

**SMKPP Sembawa:**

Permasalahan Sarana prasarana yang kurang sesuai dengan pengguna layanan diindikasikan karena jaringan internet yang terbatas dan tidak berfungsi secara maksimal dikarenakan cuaca Hujan dan seringnya terjadi pemadaman listrik di daerah sembawa dan sekitar, namun sejauh ini SMK PP sembawa sudah melakukan perbaikan dengan penambahan Mesin Genset dan Perbaikan Jaringan Internet namun kendala dipemadaman listrik yang terlalu lama sehingga menjadikan jaringan internet tetap tidak stabil dan pada bulan oktober dan November memasuki musim penghujan sehingga sering terjadi pemadaman Listrik sehingga berpengaruh terhadap kestabilan jaringan internet.

**SMKPP Banjarbaru:**

Pada Waktu pelayanan. Kompetensi pelaksana yang masih kurang dalam pelaksanaan administrasi persuratan serta disposisi dan surat balasan yang diterbitkan penyebab ketidak sesuai sehingga kurang kompeten. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan adalah waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. dikarenakan kurangnya koordinasi petugas lapangan dan petugas administrasi.

**SMKPP Kupang:**

Jangka waktu layanan yang mendapat nilai terendah ketiga karena petugas layanan yang sedang tidak berada di tempat atau sedang menjalankan dinas luar sehingga mengindikasikan pelanggan memperoleh jangka waktu yang agak lama dalam mendapatkan pelayanan. Sementara itu prosedur layanan mendapatkan nilai terendah yang mempunyai indikasi bahwa SOP yang diterapkan belum tepat sasaran serta alur koordinasi yang terlalu panjang. Selain itu persyaratan layanan di SMK PP N Kupang beberapa kali berubah karena kondisi tertentu.

**PEPI:**

1. Unsur pelayanan pada Biaya Tarif mendapat nilai terendah dari unsur yang lainnya dikarenakan terdapatnya pembaruan jenis layanan diantaranya jenis layanan Administrasi dan pemanfaatan teknologi informasi, dimana kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang dilakukan kerjasama sehingganya dikenai biaya sesuai dengan PNBPN. Pada pelaksanaan pengambilan sampel diperlukan sosialisasi biaya/tarif yang sesuai dengan kesepakatan awal dan PNBPN.
2. Unsur pelayanan pada Sistem Mekanisme dan Prosedur jenis pelayanan mendapat nilai terendah ke dua pada jenis layanan ini dibutuhkan Training kepada petugas/panitia pelaksanaan jenis pelayanan Administrasi Pendidikan dan Pemanfaatan Teknologi dan Informasi.

- Unsur pelayanan Produk spesifikasi merupakan nilai terendah ke tiga dimana unsur ini hasil dari Produk spesifikasi sebanding dengan hasil penilaian dari Sistem Mekanisme dan Prosedur yang didapat.

**Bapeltan Jambi:**

Perlu meningkatkan mutu pengemasan produk layanan dan perlu diperhatikan terkait dengan signal internet maupun ponsel.

**4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan berdasarkan saran dan masukan yang telah diisi oleh responden. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

**1. BBPMKP Ciawi**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			TR III	TR IV	TR I-25	TR II-25	
1.	Sarana Prasarana	1 Meningkatkan pengelolaan, penataan dan pemeliharaan sarana prasarana		✓	✓	✓	Kabag. Umum c.q Tim Kerja RTP dan BMN
2.	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	1 Meningkatkan kegunaan teknologi informasi dalam penanganan pengaduan, masukan dan saran		✓	✓	✓	Kabag Umum c.q Tim Kerja TU dan Kepegawaian
		2 Meningkatkan kualitas SDM BBPMKP khususnya keramahan dan kemampuan komunikasi yang baik khususnya bagi para petugas layanan		✓	✓	✓	Seluruh bidang dan bagian

## 2. Polbangtan Medan

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Unsur Terendah	Penanggung Jawab										
				J u l	A g s	S e p	O k t	N o v	D e s	J a n	F e b	M a r		
1.	Pelayanan Penerimaan Mahasiswa baru	Pelaksanaan Ujian Penerimaan Mahasiswa Baru Tahun 2025 diupayakan dilaksanakan secara offline (Seleksi CAT dan Wawancara) untuk mendapatkan hasil yang maksimal	Waktu Penyelesaian Pelayanan						✓	✓	✓	✓	✓	BAAK
2.	Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan	Menyiapkan aplikasi SIAPDUDIK 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	Waktu Penyelesaian Pelayanan	✓	✓	✓	✓	✓						BAAK

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Unsur Terendah	Penanggung Jawab												
				J u l	A g s	S e p	O k t	N o v	D e s	J a n	F e b	M a r				
		nilai secara online, absensi langsung ke mahasiswa, mengupload bahan ajar, RPP dan SAP														
3.	Perilaku Petugas	1. Membuat perencanaan kegiatan yang lebih teratur 2. Meningkatkan komitmen dosen dan panitia penyelenggara untuk menjalankan jadwal sesuai dengan perencanaan yang telah di buat	Waktu Penyelesaian Pelayanan	✓	✓											UPPM

### 3. Polbangtan Bogor

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	1 Menyesuaikan kembali dengan SOP jenis persyaratan layanan yang telah ditetapkan	✓	✓	✓	✓	Wakil Firektur I c.q Tim Kerja Kemahasiswaan dan Alumni

#### 4. Polbangtan Yoma

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menginventarisir seluruh sarana dan prasarana yang ada	✓	✓			Kabag Umum
		Membuat jadwal palang tentang kondisi sarana prasarana yang ada (prioritas pengadaan, perawatan/pemeliharaan)			✓	✓	Kabag Umum
		Merespon dengan aktif masukan dari berbagai pihak dalam melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan	✓	✓	✓	✓	Kabag Umum

#### 5. Polbangtan Manokwari

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan peralatan lab pertanian dan Peternakan diganti dengan Pembangunan Sarana TeFa Peternakan dan Pertanian Modern	✓				PPK
		Peningkatan kapasitas petugas kelas	✓				Katimker Perlengkapan dan Keuangan
		Penjadwalan ulang pada kegiatan khususnya di lab computer	✓				Kajur dan Kelsi AAKA
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓				Kabag Umum
		Peninjauan SOP secara berkala			✓		Penjaminan Mutu
3	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi kepada petugas secara berkala		✓			SPI

## 6. BBPKH Cinagara

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						PJ
			Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	
1	U9 Prasana dan Sarana	1.Penanganan langsung oleh petugas	✓						Bagian Umum, Timker Perlengkapan dan BMN
		2.Evaluasi kompetensi SDM	✓	✓	✓				Bagian Umum
		3.Pengadaan Kelengkapan Asrama	✓	✓	✓	✓			Kelompok Substansi Program dan Evaluasi, Timker Perlengkapan dan BMN, Tim Pengadaan Barjas
2	U3 Waktu Pelayanan	1. Penyesuaian Kurikulum Pelatihan	✓						Kelompok Substansi Penyelenggaraan Pelatihan, Widyaiswara

## 7. BBPP Ketindan

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				PJ
			TW IV/2024	TW I/2025	TW II/2025	TW III/2025	
1	Biaya/Tarif	Menyampaikan informasi dan penjelasan kenaikan PP Tarif terbaru secara detail kepada peserta pelatihan dan pengguna Balai, disamping itu informasi disebarkan melalui media cetak maupun online terutama bagi pengguna Balai dan stakeholder	✓	✓			Ketua Timker Program dan Kerjasama bersama Pranata Humas
2	Waktu Penyelesaian	Menyederhanakan proses penanganan keluhan dan	✓	✓			Subkoordinator Kepegawaian dan TU

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				PJ
			TW IV/2024	TW I/2025	TW II/2025	TW III/2025	
		menyelesaikan keluhan peserta dengan cepat; Memberikan pelayanan pembelajaran maupun kegiatan praktek secara efektif dan tepat waktu sesuai jadwal pelatihan; Memberikan pendampingan dan bimbingan secara optimal sesuai dengan jadwal kegiatan yang sudah disepakati; Meningkatkan kinerja petugas layanan dan mengefektifkan prosedur pelayanan agar lebih cepet dalam pemberian layanan					
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Meningkatkan kualitas Produk Layanan BBPP Ketindan dan peningkatan kualitas layanan kepada peserta pelatihan dan pengguna balai	✓	✓			Koordinator Penyelenggaraan Pelatihan, Subkoordinator Kepegawaian dan TU

## 8. BBPP Binuang

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaksanaan kelas pelatihan terkadang bahan tayang terlambat dibagikan, dengan reminding kepada WI/narasumber untuk membagikan materi sebelum kelas pelatihan dimulai			✓	✓	Kelompok Penyelenggaraan Pelatihan dan Panitia Pelatihan

## 9. BBPP Kupang

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Ketersediaan sarana dan prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana pelatihan			✓	✓	Ketua Tim Kerja Perlengkapan dan Rumah Tangga
2.	Kecepatan pemberian pelayanan	Meningkatkan komunikasi dengan vendor, sehingga pelayanan di ruang makan dilakukan tepat waktu			✓	✓	Ketua Tim Kerja Penyelenggaraan Pelatihan Aparatur dan Non Aparatur

## 10. BBPP Lembang

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	Sosialisasi sarana prasarana kepada pengguna layanan secara terus menerus			✓	✓	Bagian Humas Evalap
2	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent			✓	✓	Bagian Umum Evalap Penyelenggara pelatihan

## 11. SMKPP Sembawa

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			Jul	Ags	Sep	Okt	
1	Kualitas Sarana Prasarana	Perbaiki Jaringan Internet dan penambahan Genset di Lingkungan Sekolah (sudah dan sedang dilakukan perbaikan)			✓		Arie Ansyah
		Sosialisasi/menjelaskan kepada responden tentang kuesioner yang akan diisi	✓	✓			Kasubbag Tata Usaha/Lili Oktavia/Latia Mediansyah
		Menyurati Pihak PLN (bisa dilakukan dalam kondisi darurat atau memang ada kegiatan yang sangat penting semisan Ujiam dll)			✓	✓	Kepala sekolah/kasubag tata usaha

## 12. SMKPP Banjarbaru

No.	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
1	2	3	4	5	6
1.	PPDB (U3)	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan koordinasi/pemba hasan untuk penyempurnaan mekanisme waktu layanan	Melaksanakan pertemuan/rapat /sosialisasi dengan melibatkan Tim PPDB dan kesiswaan dan terkait dengan perbaikan prosedur waktu pelayanan	-
	Layanan Pendidikan (U3)	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan koordinasi/pemba hasan untuk penyempurnaan mekanisme waktu layanan	Melaksanakan pertemuan/rapat /sosialisasi dengan melibatkan bagian tim kurikulum dan administrasi pendidikan terkait dengan perbaikan prosedur waktu pelayanan	-
	Administrasi Pendidikan	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan koordinasi/pemba	Melaksanakan pertemuan/rapat	-

No.	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
	(U3)		hasan untuk penyempurnaaan mekanisme waktu layanan	/sosialisasi dengan melibatkan tim admistrasi pendidikan terkait dengan perbaikan prosedur waktu pelayanan	
2.	PPDB (U2)	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan evaluasi serta koordinasi guna meningkatkan Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelaksanaan PBDB	Melaksanakan pertemuan/rapat /sosialisasi dengan melibatkan Tim terkait dengan perbaikan prosedur waktu pelayanan	-
3.	PPDB (U5)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melaksanakan evaluasi serta koordinasi guna meningkatkan Produk spesifikasi jenis Pelayanan dalam pelaksanaan PBDB	Melaksanakan pertemuan/rapat /sosialisasi dengan melibatkan Tim terkait dengan perbaikan prosedur waktu pelayanan	-

### 13. SMKPP Kupang

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Semester II	PJ
1	Jangka Waktu Pelayanan	Perbaikan sarpras untuk menunjang pelayanan pelanggan	✓	Bagian Umum dan Wakasek Sarana Prasarana
2	Prosedur pelayanan	Sosialisasi prosedur layanan melalui media social dan website, serta grup whatsapp	✓	Bagian Humas
		Pembahasan SOP	✓	Bagian WMM
3	Persyaratan Pelayanan	Pembahasan persyaratan layanan secara internal	✓	Bagian Kurikulum, kesiswaan, humas, dan umum
		Public hearing	✓	Bagian Humas

## 14. PEPI

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Diprioritaskan sumber daya seperti waktu, tenaga kerja, atau infrastruktur yang terbatas, ini bisa menjadi hambatan dalam memenuhi prioritas tersebut.	√	√	√		1. Bagian Umum, 2. Ketua TIM akademik dan kemahasiswaan 3. Ketua TIM Kemahasiswaan
		Penambahan infrastruktur layanan				√	...
2	Kompetensi pelaksana	Dilakukan Pelatihan atau Pengetahuan agar terciptanya sistem pelayanan dalam suatu perguruan tinggi dapat kompatibel satu sama lain, sehingganya tidak lagi menghambat aliran informasi dan kerja yang efisien antar bagian.	√	√			BagianUmum
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku pelaksana	Ditetapkan Surat Keputusan Petugas yang memenuhi kriteria sebagai penanggung jawab jenis pelayanan yang ada di PEPI				√	Ketua TIM akademik dan kemahasiswaan dan Ketua TIM Kemahasiswaan

## 15. Polbangtan Gowa

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2025)				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Arahan Pimpinan terhadap petugas pelayanan tentang disiplin waktu pelayanan pelanggan/customer	√	√			Tanti Sulistyoningsih, S.E.,M.Ak (Plh. Kabag Umum dan Fifi Afyah Waris, S.P (Koor. AAKA)
		Memaksimalkan target waktu pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan	√	√			

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2025)				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		Petugas pelayanan menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP	√	√			
		Meningkatkan kualitas kinerja petugas pelayanan	√	√			
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan kualitas sarana pelayanan publik	√	√			Syaiful Saleh, SE (Katimker Perencanaan, Keuangan dan BMN)
		Membenahi sarana dan prasarana yang kurang memadai agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya khususnya pendingin AC di kelas	√	√			
		Pengelolaan dan pemeliharaan sarana & prasarana kampus perlu ditingkatkan antara lain dengan peningkatan kinerja petugas sarana prasarana.	√	√			
		Penambahan anggaran pemeliharaan agar dapat melaksanakan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang perlu dibenahi		√			Dr. Hartina Beddu, S.ST., M.Si (Pejabat Pembuat Komitmen)

## 16. Polbangtan Malang

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Biaya/Tarif	1.1. Evaluasi dan penyesuaian tarif layanan berdasarkan kebutuhan dan kemampuan pengguna	√	√			Bagian Umum
		1.2. Transparansi informasi tarif layanan melalui media sosial, website, dan papan informasi	√	√	√		Humas dan Sarna IT

2	Unsur Waktu Layanan	2.1. Peningkatan kapasitas petugas untuk efisiensi waktu pelayanan	✓	✓	✓		Humas dan Sarana IT
		2.2. Monitoring dan evaluasi waktu layanan secara berkala	✓	✓	✓		Bagian Umum
3	Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.1. Inventaris Perbaikan dan Kerusakan Sarana Prasarana	✓	✓	✓	✓	Setiap Unit
		3.2. Melakukan Monitoring dan Evaluasi sarana prasarana Kampus maupun asrama	✓	✓	✓		Setiap Unit

## 17. BBPP Batangkaluku

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U9 (Kualitas Sarana dan Prasarana)	Melakukan pengecekan sarana sebelum kegiatan pelatihan dilaksanakan				✓	- Bagian Umum - Kelompok Substansi Penyelenggaraan Pelatihan - Kelompok Substansi Program dan Evaluasi
2	U4 (Biaya/ Tarif Pelayanan)	Melakukan penyempurnaan tarif layanan yang diusulkan dalam PP Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Bukan Pajak yang berlaku pada Keenterian Pertanian	✓	✓	✓	✓	Ketua Kelompok Substansi Program dan Evaluasi

## 18. Bapeltan Lampung

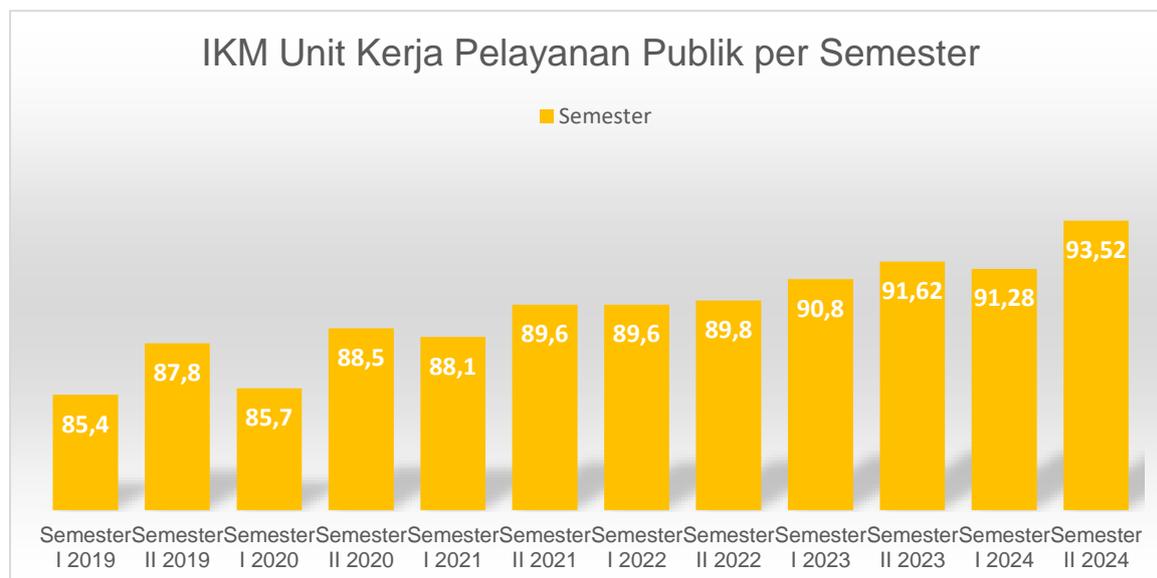
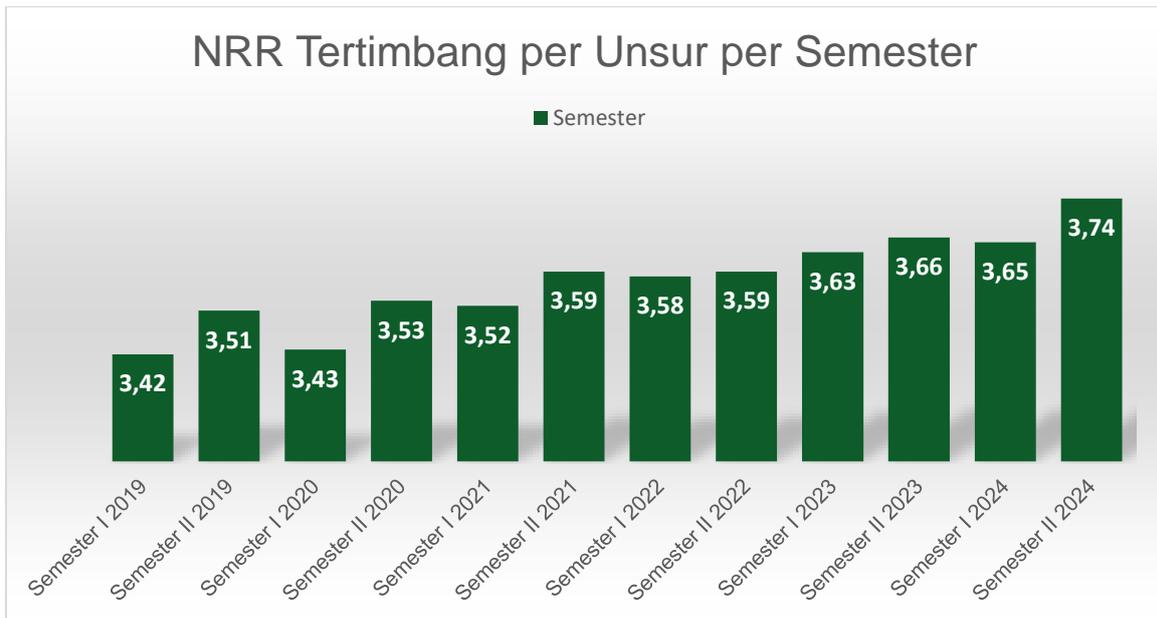
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	
1	Usur 8 (Sarana dan Prasarana)	Pemberitahuan terkait kekurangan Sarana dan Prasarana	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Kepala Sub Bagian Tata Usaha

## 19. BBPP Batu

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu penyelesaian (U3)	Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan layanan.				✓	Kelompok Penyelenggara Pelatihan
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik (U5)	Memastikan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan				✓	Kelompok Umum dan Penyelenggara Pelatihan
	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	Meninjau ulang SOP terkait sistem, mekanisme, prosedur pelayanan di BBPP Batu				✓	Kelompok Umum dan Penyelenggara Pelatihan
	Prasarana dan sarana (U9)	Memperbaiki/ mengganti sarana dan prasarana yang rusak di BBPP Batu				✓	Kelompok Umum dan Penyelenggara Pelatihan

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BPPSDMP dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada BPPSDMP.

**BAB V**  
**HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM SEMESTER I**

**1. PEPI**

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan	Eviden
1	1.1 Dilakukan pelatihan	Belum	Sudah dilakukan koordinasi ke bagian program kerja dalam kompetensi pegawai	Tdk ada	Tidak ada anggaran	
	1.2 Rapat Evaluasi Kompetensi Pelayanan	Sudah	Dilakukan rapat bulanan sebagai upaya pemahaman garda depan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undangan</li> <li>• Notulen</li> <li>• Absensi</li> <li>• Dokumen</li> </ul>	Masih adanya petugas yang belum menerapkan 3 S (Senyum Sapa Salam)	<a href="https://drive.google.com/file/d/1-uT7SuDuGqwKm1_Bbym73FDX_XoH597R/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1-uT7SuDuGqwKm1_Bbym73FDX_XoH597R/view?usp=sharing</a>
	1.3 Sosialisasi dalam pelaksanaan Apel dalam hal Kompetensi Pelayanan	Sudah	Dilakukan hibauan oleh pemimpin Upacara dan Apel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notulen</li> <li>• Absensi</li> <li>• Dokumen</li> </ul>	Tidak Ada	<a href="https://drive.google.com/file/d/1-uT7SuDuGqwKm1_Bbym73FDX_XoH597R/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1-uT7SuDuGqwKm1_Bbym73FDX_XoH597R/view?usp=sharing</a>

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan	Eviden
2	2.1 Sosialisasi Banner	Sudah	Terpasangnya Standar Pelayanan Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Banner di lobby Rektorat	Terinformasikan mengenai Standar Pelayanan Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	
	2.2 Sosialisasi Apel Mahasiswa	Sudah	Dilakukan hibauan oleh pemimpin Upacara dan Apel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notulen</li> <li>• Absensi</li> <li>• Dokumen</li> </ul>	Mahasiswa paham akan Standar pelayanan yang ada	<a href="https://drive.google.com/file/d/1-uT7SuDuGqwKm1_Bbym73FDX_XoH597R/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1-uT7SuDuGqwKm1_Bbym73FDX_XoH597R/view?usp=sharing</a>
3	3.1 Sosialisasi Apel	Sudah	Dilakukan hibauan oleh pemimpin Upacara dan Apel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notulen</li> <li>• Absensi</li> <li>Dokumen</li> </ul>	Tidak Ada	
	3.2 Rapat Evaluasi Kegiatan Perilaku Pelayanan	Sudah	Dilakukan rapat bulanan sebagai upaya pemahaman garda depan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undangan</li> <li>• Notulen</li> <li>• Absensi</li> <li>Dokumen</li> </ul>	Masih adanya petugas yang belum menerapkan 3 S (Senyum Sapa Salam)	<a href="https://drive.google.com/file/d/1-uT7SuDuGqwKm1_Bbym73FDX_XoH597R/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1-uT7SuDuGqwKm1_Bbym73FDX_XoH597R/view?usp=sharing</a>

## 2. SMKPP KUPANG

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (sudah/belum)	Deskripsi tindak lanjut (mohon dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<p>Peninjauan kembali persyaratan Penerimaan Siswa Baru dan Pelaksanaan PKL</p>	<p>Sudah</p>	<p>Perubahan persyaratan pada saat Penerimaan Siswa Baru dan Pelaksanaan PKL mengindikasikan rendahnya nilai unsur pada persyaratan pelayanan. Oleh karena itu perlu adanya Peninjauan kembali persyaratan kedua layanan yang sudah ada.</p>	 <p>Tindak Lanjut RM Semester I SMK PP Negeri Kupang 10.8.52 - 123.52.52, 139.7m, 221 11 Nov 2024 08:08:26</p>	<p>Perubahan persyaratan yang dilakukan beberapa kali membuat pengguna layanan merasa bingung</p>
2	<p>Publikasi persyaratan layanan melalui media sosial dan ditempel di pos satpam/lobi</p>		<p>Dalam memperbaiki unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur maka perlu peninjauan kembali SOP yang ada serta mempublikasikan secara on line maupun off line.</p>		<p>- Publikasi secara on line kurang direspon oleh baik dari pengguna layanan</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (sudah/belum)	Deskripsi tindak lanjut (mohon dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan	Tantangan/Hambatan
	Perbaiki sarpras untuk menunjang pembuatan laporan PK		- Keterlambatan dalam penyelesaian laporan PKL disebabkan salah satunya kurangnya sarana prasarana yang dimiliki oleh peserta didik. Oleh karena itu penggunaan laboratorium komputer akan dioptimalkan sebagai solusi mengatasi		- Laboratorium komputer digunakan untuk kegiatan belajar mengajar.

### 3. POLBANGTAN MALANG

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (sudah/belum)	Deskripsi tindak lanjut (mohon dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pemeliharaan Sarana Prasarana secara berkala dan prioritas	Sudah	Ruang PPID, dinding lorong lobby, papan tulisan huruf di gerbang, asrama masjid, dan divisi Tefa		Tidak ada
	1.2 Tanggapan pengaduan dari penerima layanan	Sudah	Pemantauan: Setelah perbaikan, pemantauan rutin diperlukan untuk		Tidak ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (sudah/belum)	Deskripsi tindak lanjut (mohon dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan	Tantangan/Hambatan
	atas keluhan sarana prasarana		memastikan masalah tidak terulang, termasuk pemeriksaan berkala sarana yang telah diperbaiki. Evaluasi: Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas solusi dan dampak positif jangka panjang terhadap kualitas pelayanan dan sarana prasarana		
	1.3 Alokasi anggaran sesuai skala prioritas untuk pemeliharaan sarana prasarana	Sudah	Mengevaluasi sarana dan prasarana yang rusak atau membutuhkan perhatian segera, serta menentukan mana yang lebih prioritas untuk diperbaiki		Tidak ada
2	2.1 SOP Pengaduan diperbaiki dan disosialisasikan disetiap unit	Sudah	Menyusun ulang atau memperbaiki SOP pengaduan agar lebih jelas dan mudah diikuti. Serta mensosialisasikan SOP yang sudah diperbaiki ke semua unit agar semua staf		Tidak ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (sudah/belum)	Deskripsi tindak lanjut (mohon dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan	Tantangan/Hambatan
			memahami prosedur yang berlaku		
	2.2 Responsive terhadap keluhan dan pengaduan	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segera menerima dan mencatat keluhan dengan jelas agar tidak ada yang terlewat</li> <li>- Memberikan respons awal dalam waktu cepat, baik melalui telepon, email, atau platform lain</li> <li>- Menyelesaikan masalah atau keluhan dengan cepat, lakukan pengecekan dan perbaikan sesuai kebutuhan</li> <li>- Memberitahukan kepada pengad tentang langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah</li> </ul>		Tidak ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (sudah/belum)	Deskripsi tindak lanjut (mohon dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan	Tantangan/Hambatan
			- Memantau apakah masalah teratasi dan meminta umpan balik untuk memastikan kepuasan		
	2.3 Data saran dan pengaduan satu pintu melalui humas	Sudah	Dilakukan dengan menerima, mencatat, mengklasifikasikan, memindaklanjuti, dan memberikan umpan balik kepada pengadu atau pemberi saran secara cepat dan efisien		Tidak ada

#### 4. BBPKH CINAGARA

No	Jenis dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur* Yang Perlu Perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Evidence
1	Informasi Persyaratan Mengikuti Pelatihan Mandiri	U1 Persyaratan	Penderasan informasi Publik di seluruh platform BBPKH	Dibuatkan alamat pendaftaran pelatihan yang mudah dan sesuai spesifikasi yang diminati	<a href="https://s.id/bbpkh">https://s.id/bbpkh</a>

No	Jenis dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur* Yang Perlu Perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Evidence
2	Informasi Keunggulan Produk Jasa Layanan di BBPKH Cinagara	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	Percepatan sebaran informasi internal dan Kontroling penerapan SOP	Menghimpun info keluhan melalui Form Monitoring Harian Peserta Pelatihan dan berkolaborasi antar tim kerja yang bertanggung jawab terhadap isi keluhan / pengaduan	<a href="https://shorturl.at/L9fs">https://shorturl.at/L9fs</a>
3	Respon keluhan pengguna jasa layanan	U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Percepatan sebaran informasi internal dan Kontroling penerapan SOP	Menghimpun info keluhan melalui Form Monitoring Harian Peserta Pelatihan dan berkolaborasi antar tim kerja yang bertanggung jawab terhadap isi keluhan / pengaduan	<a href="#">v</a>

## 5. BBPMKP CIAWI

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Melakukan inventarisasi sarana prasarana 1.2 Meningkatkan pengelolaan dan pemeliharaan sarana prasarana	Sudah	1. Melakukan inventarisasi sarana prasarana yang sudah habis masa pakai, melakukan penghapusan dan melakukan pengusulan pengadaan untuk penggantian barang yang dihapus.		Proses penghapusan memerlukan waktu dan persetujuan dari Sekretariat Jenderal

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
			<p>2. Melakukan perekrutan tenaga-tenaga kebersihan (Outsourcing)</p> <p>3. Secara rutin melaksanakan kegiatan Jumat Bersih melibatkan seluruh pegawai</p>		
2	Peningkatan penguasaan teknologi informasi (digital) bagi petugas penyelenggara layanan training/workshop atau peningkatan profesionalisme pegawai	Sudah	<p>1. Menyelenggarakan pengembangan kompetensi pegawai BBPMKP</p> <p>2. Melaksanakan pembinaan rohani pegawai dalam rangka meningkatkan integritas moral dan membangun etos kerja pegawai BBPMKP dengan menyelenggarakan Tabligh akbar Maulid Nabi Muhammad SAW dengan tema meneladani kepemimpinan Nabi Muhammad SAW untuk meningkatkan SDM BBPMKP Berintegritas</p>		
3.	Meningkatkan sosialisasi alur pelaksanaan pelayanan	Sudah	Membuat banner alur pelayanan penandatanganan maklumat pelayanan		

## 6. POLBANGTAN MANOKWARI

NO	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	1.1 Melakukan perubahan pendekatan kegiatan SKM diakhir tatap muka dan praktikum khususnya jenis pelayanan penyelenggaraan pendidikan vokasi pertanian Hal ini dikarenakan pada kegiatan survei semester I dan II tidak ada perubahan nilai unsur waktu	Sudah dilaksanakan	Walaupun sudah dilaksanakan namun pada kenyataannya untuk nilai SKM 2024 masih unsur waktu masih memperoleh nilai terendah. Oleh karena itu mesih mencari pendekatan yang lebih konperensif melalui FKM pada tahun 2025		Sarana penunjang seperti penggunaan aplikasi pelayanan belum memadai
2	2.1 Sosialisasi SOP penyelenggaraan pelayan pendidikan vokasi pertanian pertanian kepada seluruh mahasiswa	Belum dilaksanakan	Masih menunggu konsultan (mentor) untuk merubah konsep SOP yang sudah ada,karena ada kaitannya dengan ISO yang sudah ada.		Biaya
	2.2 Publikasi SOP Pendidikan diarea strategis	Belum			
3	3.1 Menetapkan spesifik produk layanan dan melaporkan kepenanggung jawab BPPSDMP	Sudah dilaksanakan	Mendapat surat dari BPPSDM terkait 5 jenis layanan jasa pada semua Polbangtan se Indonesia	Daftar Jenis Layanan UPT Lingkup BPPSDMP, tanggal 6 Mei 2024	Telah dilakukan dan berdampak pada nilai SKM pada tahun 2024
	3.2 Membuat panduan modifikasi kuesioner kegiatan SKM	Belum dilakukan	Dipastikan bahwa penjelasannya sudah sesuai		Khusus untuk para petani apabila melakukan SKM

NO	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi kegiatan	Tantangan/Hambatan
					harus melalau pendekatan khusus
	3.3 Memberikan penguatan dan pelatihan khusus terkait service excellent bagi semua pegawai	Belum dilakukan			Biaya

## 7. BBPP BINUANG

No.	Jenis Dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur* Yang Perlu Perbaikan	Rekomen dasi	Tindak Lanjut	Eviden**
1	Pelaksanaan kelas pelatihan yang diharapkan peserta menjadi terganggu karena LCD/Infocus di ruang pelatihan kurang jernih sehingga kurang jelas untuk dilihat dan pada akhirnya mengganggu proses pelaksanaan pelatihan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)  Tampilan LCD/Infocus kurang jelas sehingga mengganggu proses pembelajaran di kelas	Pertemuan pembahasan operasional pelaksanaan pelatihan	Penggantian LCD/Infocus di kelas pelatihan yang masih berfungsi normal	

No.	Jenis Dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur* Yang Perlu Perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Eviden**
2	Wifi rusak disambar petir	Wifi rusak disambar petir mengganggu proses pelaksanaan pelatihan, termasuk untuk pengisian form penilaian narasumber dan evaluasi pelaksanaan kegiatan		Telah dilakukan perbaikan teknis Wifi	

## 8. POLBANGTAN YOMA

NO	JENIS PRODUK DAN LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAKLANJUT	EVIDEN
	1) Layanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasdi Pertanian; 2) Layanan Penelitian Terapan dan Pengabdian Masyarakat;	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menginventarisir seluruh sarana dan prasarana yang ada</li> <li>Membuat jadwal palang tentang kondisi sarana prasarana yang ada (prioritas pengadaan, perawatan/pemeliharaan)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memperbaiki atau merencanakan pengembangan sarana dan prasarana yang ada;</li> <li>Mengoptimalkan anggaran untuk melakukan rehabilitasi/perbaikan</li> </ol>	

NO	JENIS PRODUK DAN LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAKLANJUT	EVIDEN
	3) Layanan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian		3. Merespon dengan aktif masukan dari berbagai pihak dalam melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan	sarana prasarana yang belum memadai; 3) Memberi perhatian dan merawat sarana dan prasarana yang sudah ada, sambil menunggu diakomodirnya belanja modal pada DIPA di tahun yang akan datang; 4) Merespon dengan aktif masukan dari berbagai pihak dalam melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan; 5) Mengalokasikan sarana dan prasarana sesuai dengan beban pekerjaan dan sesuai dengan spesifikasi teknis yang memadai, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik;	

## 9. BBPP KETINDAN

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan informasi dan penjelasan kenaikan Peraturan Pemerintah tentang Tarif terbaru secara lengkap dan disebarluaskan melalui media cetak maupun media online terutama bagi pengguna Balai dan Stakeholder	Sudah	Melakukan diseminasi secara masif terkait informasi tarif melalui media cetak dan media online (media sosial dan website resmi BBPP Ketindan)		Tidak ada
2	Memberikan pelayanan pembelajaran dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal pelatihan dan mengefektifkan prosedur pelayanan agar lebih cepat dalam pemberian layanan	Sudah	Melakukan penandatanganan komitmen pelayanan		Tidak ada

3 Mengevaluasi SOP terkait 8 produk layanan BBPP Ketindan dan peningkatan kualitas pelayanan

Sudah

Melakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur 8 Produk layanan dan memperbaharui serta menyusun Standar Operasional Prosedur baru apabila terdapat layanan yang belum memiliki Standar Operasional Prosedur yang telah disahkan

Nomor BOP	02 / 201 / 14 / 109/2024
Tanggal Pembuatan	18 September 2024
Tanggal Revisi	15 September 2024
Tanggal Ekspir	
Dibuatkan oleh	 Nama Lengkap: Nuzul Qomariyah S.P., M.Si. NIP: 19851019200222001
Nama BOP	KERJASAMA PELAYANAN DAN SERTIFIKASI

Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jasa dan Tarif Jasa Jasa Perantara Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian	1. Monev dan aluran kerjasama
Peraturan Menteri Pertanian Nomor 07/Pemena/OT/1402/2015 tentang Puktoman Koperasi Bitang Penyuluhan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian	2. Kualifikasi Petenun/01

Kategori	Perawatan/perbaikan
Jenis Tula Kantor	

PRAKTIK KERJA INDUSTRI PRAKTIK KERJA LAPANGAN BAKANG PEMILITAN

No.	AURIFAS	Membuat dan menguji produk	TUGAS				Kategori	Materi	Dapat	KBT
			1	2	3	4				
1	Membuat dan menguji produk	1. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	1. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	2. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	3. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	4. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	1. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	1. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	1. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	1. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi
2	Membuat dan menguji produk	2. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	2. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	3. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	4. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	5. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	2. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	2. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	2. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	2. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi
3	Membuat dan menguji produk	3. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	3. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	4. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	5. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	6. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	3. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	3. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	3. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	3. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi
4	Membuat dan menguji produk	4. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	4. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	5. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	6. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	7. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	4. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	4. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	4. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	4. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi
5	Membuat dan menguji produk	5. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	5. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	6. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	7. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	8. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	5. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	5. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	5. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	5. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi
6	Membuat dan menguji produk	6. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	6. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	7. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	8. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	9. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	6. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	6. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	6. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	6. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi
7	Membuat dan menguji produk	7. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	7. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	8. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	9. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	10. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	7. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi			
8	Membuat dan menguji produk	8. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	8. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	9. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	10. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	11. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi	8. Menentukan jenis produk yang akan diproduksi			

Nomor BOP	02 / 201 / 14 / 109/2024
Tanggal Pembuatan	18 Maret 2024
Tanggal Revisi	1 April 2024
Tanggal Ekspir	
Dibuatkan oleh	 Nama Lengkap: Nuzul Qomariyah S.P., M.Si. NIP: 19851019200222001
Nama BOP	Praktik Kerja Industri Praktek Kerja Lapangan Magang Penelitian

Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2023 tentang Jasa dan Tarif Jasa Jasa Perantara Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian	Pendidikan Minimal SMA
Peraturan Menteri Pertanian Nomor 07/Pemena/OT/1402/2015 tentang Puktoman Koperasi Bitang Penyuluhan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian	Mineramik IT

Kategori	Perawatan/perbaikan
Jenis Tula Kantor	
Kategori	Perawatan/perbaikan
Jenis Tula Kantor	
Kategori	Perawatan/perbaikan
Jenis Tula Kantor	

Tidak ada

## 10. BBPP LEMBANG

NO	Jenis dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur yang perlu perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Eviden
1	Informasi Biaya (Tarif) Pelatihan	U4 Biaya/Tarif	Penderasan Informasi Public di seluruh Platform BBPP Lembang	Dibuatkan brosur dan katalog Kerjasama untuk di upload di platform BBPP Lembang serta proposal Kerjasama untuk dikirimkan ke dinas-dinas	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1og8qo_1KF-IFwmv12alvs6_HOeJXR-XS">https://drive.google.com/drive/folders/1og8qo_1KF-IFwmv12alvs6_HOeJXR-XS</a>
2	Lokasi Praktek Kompetensi	U9. Prasarana dan Sarana	Lokasi Praktek Kompetensi di Lokasi yang strategis	Pelatihan Dasar Fungsional PP Ahli/Terampil leboh memperhatikan kemudahan pencapaian peserta untuk	<a href="https://drive.google.com/file/d/1j4S9bYtdYBUX5i0g4dhrj-F8Jj5mmV7f/view">https://drive.google.com/file/d/1j4S9bYtdYBUX5i0g4dhrj-F8Jj5mmV7f/view</a>
	Materi Penyuluhan Pertanian	U3 Waktu Pelayanan	Diperlukan pemahaman konseptual yang mendalam untuk materi IPW dan program sebagai menteri inti dalam persiapan penyuluhan pertanian...sehingga diperlukan penambahan JP teori dalam kelas untuk memenuhi pemahaman konsep tersebut	Penambahan jp klasikal baik teori ataupun praktik secara klasikal	- Kurikulum yang sudah di revisi
	Layanan Akomodasi	U9. Prasarana dan Sarana	Penanganan Keluhan sesuai SOP	Respon cepat/penanganan keluhan oleh petugas penanggung jawab asrama	Dokumentasi di asrama

## 11. BBPP KUPANG

NO	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RT telah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mempercepat waktu pelayanan dengan membuat aplikasi pelayanan pendaftaran magang, PKL dan penelitian secara online	Sudah	Membuat Aplikasi SAPIKU, aplikasi pendaftaran calon peserta magang, PKL dan penelitian		
	Membuat aplikasi pelayanan penyewaan asrama, sehingga proses penyewaan dapat dilakukan secara online	Sudah	Membuat Aplikasi KASHIWA, aplikasi penyewaan dan booking asrama		
2	Layanan Bengkel Sapi	Sudah	Layanan untuk konsultasi produksi dan produktivitas ternak sapi		
	Layanan prasarana, sarana dan fasilitas penelitian dan pengabdian masyarakat	Sudah	Penyediaan prasarana, sarana dan fasilitas penelitian dan pengabdian masyarakat bagi mahasiswa dan peneliti		
3	Kualitas Sarana Prasarana	Sudah selesai Tapi ada sebagian yang masih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeliharaan rutin: Buat jadwal pemeliharaan rutin untuk memastikan</li> </ul>		

NO	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RT telah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		sementara berjalan	<p>sarpras tetap dalam kondisi baik,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventarisasi dan Pencatatan: penghapusan aset yang sudah rusak</li> <li>- Perbarui inventaris: Lakukan inventarisasi ulang terhadap seluruh sarpras untuk memastikan semua peralatan tercatat dengan baik.</li> </ul>		

## 12. BAPELTAN LAMPUNG

NO	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
1	Layanan Penyelenggaraan Pelatihan	Sarana dan Prasarana	Melakukan Perbaikan pada sarana dan prasarana yang terkait dengan pelayanan penyelenggaraan pelatihan	Melaksanakan perbaikan AC, Laptop dan projector	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1XNLgmS3YdzLA_Z7-yAIPZzgsmpSJGEdi?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1XNLgmS3YdzLA_Z7-yAIPZzgsmpSJGEdi?usp=drive_link</a> 1. Laporan data Perbaikan 2. Foto Dokumentasi Perbaikan

### 13. SMKPP SEMBAWA

NO	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Perbaikan Jaringan Internet	Sudah	Sudah dilakukan perbaikan Jaringan internet di lingkungan kampus SMKPPN Sembawa		Jika Mati listrik jaringan internet akan tetap terganggu
2	Sosialisasi tentang kuisisioner	Sudah	Mendampingi siswa saat pengisian kuisisioner		Siswa masih kurang paham atas penjelasan tentang kuisisioner

NO	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Koordinasi dengan Pihak PLN (bisa dilakukan dalam kondisi darurat atau memang ada kegiatan yang sangat penting semisal : Ujian dll) Memasang Genset	Sudah	Melakukan koordinasi melalui telepon Sudah ada Genset		Jaringan internet tetap tdk stabil jika mati listrik terlalu lama

#### 14. BBPP BATANGKALUKU

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	1.1 Panitia penerima peserta mengatur lebih awal penempatan kamar peserta	Sudah	Sudah dilakukan pembagian kamar peserta saat registrasi		Tidak Ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	1.2 Kualitas sarana dan prasarana lebih ditingkatkan	Sudah	Sudah dilakukan perbaikan terhadap atap (plafon) yang bocor		Tidak Ada
	2.1 Membuat jadwal kegiatan magang/prakerin mahasiswa dan siswa SMK	Sudah	Sudah dibuat jadwal kegiatan magang/prakerin mahasiswa dan siswa SMK	Terlampir	Tidak Ada

## 15. SMK PP SEMBAWA

NO	Rencana Tindak Lanjut	Identifikasi Unsur yang perlu perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Eviden	Link Eviden
1	Layanan penyelenggaraan pelatihan di bidang peternakan	Waktu penyelesaian	Melakukan sosialisasi hasil SKM kepada seluruh unsur lingkup internal	1. Melaksanakan rapat tinjauan manajemen dalam rangka perbaikan pelayanan.	1.Laporan RTM 2.Dokumentasi kegiatan 3.Undangan rapat 4.Daftar Undangan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1oFITIYERdOlzLoYf2mZICBbx5He6CzeF">https://drive.google.com/drive/folders/1oFITIYERdOlzLoYf2mZICBbx5He6CzeF</a>
				2. Melaksanakan pembahasan kurikulum dan jadwal pelatihan dengan	1.Undangan rapat 2.Dokumentasi kegiatan 3. Daftar hadir	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1hls7Z3ga5Eb4_hlxJmofZhRYvw1ZWu_e">https://drive.google.com/drive/folders/1hls7Z3ga5Eb4_hlxJmofZhRYvw1ZWu_e</a>

NO	Rencana Tindak Lanjut	Identifikasi Unsur yang perlu perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Eviden	Link Eviden
				unsur widyaiswara dan penyelenggara pelatihan.	4. Notulen	
2	1. Layanan penyelenggaraan pelatihan di bidang peternakan 2. Layanan pendukung di bidang peternakan (Pemanfaatan sarpras/penyewaan mess dan auditorium/hall)	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Melakukan audit internal dan evaluasi SOP	Melakukan audit internal dan perbaikan SOP untuk menyederhanakan proses pelayanan	1.Undangan audit internal 2. Daftar hadir 3.Dokumentasi kegiatan 4. Notulen	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1qSmRoePbnqy7Rc4IXo1YXmVZLU4mX9w">https://drive.google.com/drive/folders/1qSmRoePbnqy7Rc4IXo1YXmVZLU4mX9w</a>
3	Layanan pendukung di bidang peternakan (Pemanfaatan sarpras/penyewaan mess dan auditorium/hall)	Prasarana dan sarana	Melakukan perbaikan dan mengganti prasarana dan sarana yang rusak.	1.Melakukan inventarisasi prasarana dan sarana. 2.Melakukan perbaikan sarana dan prasarana. 3.Mengganti sarana dan prasarana yang rusak:/tidak dapat diperbaiki.	1.Rekapitulasi inventarisasi prasarana dan sarana di BBPP Batu 2.Dokumentasi kegiatan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eUVf8DAUqG51VKr5F5A6HNjld304rAog">https://drive.google.com/drive/folders/1eUVf8DAUqG51VKr5F5A6HNjld304rAog</a>

## 16. POLBANGTAN MEDAN

NO	Jenis dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur yang Perlu Perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Eviden
	Jenis dan Produk Layanan	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Pelaksanaan Ujian Penerimaan Mahasiswa Baru Tahun 2025 diupayakan dilaksanakan secara offline (Seleksi CAT dan Wawancara untuk mendapatkan hasil yang maksimal	Untuk tahun 2024 wawancara sudah dilaksanakan secara offline untuk jarak tempuh yang dekat	Daftar Hadir Ujian Wawancara
	Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Menyiapkan aplikasi SIAPDUDIK dalam aplikasi ini akan mempermudah dalam memberikan layanan pengisian KRS secara online dan lain-lain. Bagi dosen aplikasi SIAPDUDIK juga memberikan layanan pembelajaran berupa pemberian nilai secara online, absensi langsung ke mahasiswa, mengupload bahan ajar RPP dan SAP	Mengupdate aplikasi SIAPDUDIK	Perbaikan portal untuk aplikasi Siapdudik yang memiliki 4 portal: 1.Dosen: <a href="https://siapdudik.polbangtanmedan.ac.id/dosen">https://siapdudik.polbangtanmedan.ac.id/dosen</a> 2.Perusahaan: <a href="https://siapdudik.polbangtanmedan.ac.id/merdeka">https://siapdudik.polbangtanmedan.ac.id/merdeka</a> 3.Mahasiswa: <a href="https://siapdudik.polbangtanmedan.ac.id/">https://siapdudik.polbangtanmedan.ac.id/</a> 4.Administrator: <a href="https://siapdudik.polbangtanmedan.ac.id/admin2011">https://siapdudik.polbangtanmedan.ac.id/admin2011</a>
	Perilaku Petugas	Waktu Penyelesaian Pelayanan	1. Membuat perencanaan kegiatan yang lebih teratur 2. Meningkatkan komitmen dosen dan panitia	Mengupdate Kalender akademik	Kalender Akedemik

NO	Jenis dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur yang Perlu Perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Eviden
			penyelenggara untuk menjalankan jadwal sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat		

## 17. SMKPP BANJARARU

No	Prioritas Unsur	Nilai	Program	RTL	Waktu				Penanggung Jawab	Barbuk	Evidence
					JUL	AGS	SEP	OKT			
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3)	3,42	Agrowisata	koordinasi pembagian tugas yang bertanggung jawab terhadap kunjungan yang akan terlaksana					KTU, Ketua Tefa,	laporan pembagian tugas agrowisata	<a href="#">melakukan pembagian tugas petugas agrowisata</a>
			Layanan Pendidikan	Melaksanakan PBM sesuai jadwal dan kerja sama dg PLP dan tim tefa lapangan agar terlaksana dengan baik					Wakasek kurikulum	1. SK mengajar 2. Jadwal mengajar 3. Rekap kehadiran guru GTT 4. Jurnal mengajar	<a href="#">Melaksanakan PBM Sesuai Jadwal</a>
			Administrasi Pendidikan	Memberikan opsi pembubuhan Legalisir selain Kepala Sekolah (KTU dan Wakil					KTU	1. SOP Legalisir ijasah	<a href="#">Legalisir Ijasah</a>

No	Prioritas Unsur	Nilai	Program	RTL	Waktu				Penanggung Jawab	Barbuk	Evidence
					JUL	AGS	SEP	OKT			
				Kepala Sekolah). Jika Legalisir harus kepala sekolah dan yang bersangkutan tidak berada disekolah, maka selanjutnya petugas akan menghubungi alumni tersebut.							
2	Kemudahan prosedur pelayanan (U2)	3,46	Agrowisata	melakukan sosialisasi terhadap alur pelayanan yang diberikan					Ketua Tefa,	dokumentasi dan pelaporan pelaksanaan sosialisasi agrowisata	<a href="#">melakukan sosiialisasi agrowisata</a>
			Sewa Gedung	melakukan sosialisasi terhadap layanan yang diberikan dan alurnya dan penunjukan petugas sebagai penanggung jawab					KTU	Bagan alur pelayanan publik dan sosialisasi	<a href="#">DOKUMEN TINDAK LANJUT sewa gedung.pdf</a>
			Administrasi Pendidikan	Mengaktifkan kembali legalisir online					KTU	Melayani pengajuan legasir secara online melalui wa layanan ( 081522524250)	<a href="#">BARBUK LEGALISIR ONLINE</a>

No	Prioritas Unsur	Nilai	Program	RTL	Waktu				Penanggung Jawab	Barbuk	Evidence
					JUL	AGS	SEP	OKT			
										dengan terlebih dahulu melakukan verifikasi keaslian dokumen.	
			Layanan Pendidikan	Mensosialisasikan persyaratan dan kebijakan dalam pembelajaran serta Memaksimalkan penggunaan peralatan untuk kegiatan PBM/praktik					Wakasek Kurikulum	1. Bahan tayang sosialisasi peraturan sekolah saat pertemuan dgn orangtua siswa baru 2. Daftar Hadir 3. Form peminjaman alat di Tefa / Gudang / Laboratorium	<a href="#">Mensosialisasikan persyaratan dan kebijakan dalam pembelajaran</a>
3	Kompetensi Pelaksana (U5)	3,46	Agrowisata	Meningkatkan Kompetensi petugas TEFA agar dapat menjelaskan dan melayani pengunjung TEFA dengan baik					Ketua Tefa	dokumentasi dan pelaporan pelaksanaan peningkatan kapasitas staff tefa dalam melayani agrowisata	<a href="#">melakukan peningkatan kapasitas petugas agrowisata</a>
			Layanan Pendidikan	Peningkatkan kemampuan guru sesuai bidang kompetensinya.					Wakasek Kerikulum	Sertifikat pelatihan/magang	<a href="#">PELATIHAN SIM ASN</a>

No	Prioritas Unsur	Nilai	Program	RTL	Waktu				Penanggung Jawab	Barbuk	Evidence
					JUL	AGS	SEP	OKT			
			Administrasi Pendidikan	peningkatan kemampuan office petugas					KTU	1. Pelatihan kemampuan komputer dan office petugas administrasi	<a href="#">Tindak Lanjut Peningkatan Kompetensi petugas administrasi kemampuan office</a>

## BAB VI KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik dengan nilai SKM 93,52**. Dengan hasil SKM tersebut BPPSDMP dalam menunjukkan konsisten peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.
2. Terdapat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Waktu Penyelesaian**
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Jakarta, 2 Desember 2024

Sekretaris Badan Penyuluhan dan  
Pengembangan SDM Pertanian



*[Handwritten Signature]*  
Dr. Ir. Siti Munifah, M.Si  
NIP. 196507231994032002