



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BBPP BATU

SEMESTER II



2025



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN  
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU - JAWA TIMUR

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	i
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	2
1.3. Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5. Penentuan Jumlah Responden .....	4
<b>BAB II ANALISIS DATA SKM .....</b>	5
2.1. Analisis Responden .....	5
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	6
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	9
2.4. Trend Nilai SKM .....	10
<b>BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....</b>	12
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	15

## **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 kewajiban mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat sebagai konsep pembangunan berkelanjutan yang dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Implementasi UU Pelayanan Publik maka terbentuk dua peraturan, yaitu Peraturan Menteri PAN RB 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 Survei Kepuasan Masyarakat untuk Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Peraturan tersebut 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. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu merupakan salah satu unit di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik dengan 4 jenis layanan, yaitu layanan penyelenggaraan pelatihan di bidang peternakan, penyelenggaraan kerjasama (ketenagan) pelatihan, sertifikasi profesi di bidang pertanian, serta layanan pendukung di bidang peternakan (pemanfaatan teknologi dan informasi, pemanfaatan sarpras/penyewaan mess dan auditorium/hall, konsultasi

agribisnis, magang/PKL, study banding, PPID, dan eduwisata). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPP Batu sebagai indikator dalam tingkat kemanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif serta periodik terhadap perkembangan kinerja BBPP Batu. Data survei yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan publik yang sudah dilaksanakan di masyarakat, apakah perlu perbaikan ataukah ditingkatkan dalam pelayanan.

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

### **1.3. Metode Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh BBPP Batu. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM BBPP Batu 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 tertentu, yaitu selama 6 (enam) bulan. 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 penerima layanan sebanyak 159 orang dan sampel sebanyak 113 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan di BBPP Batu ialah sebanyak 113 orang responden yang mana rekapitulasinya dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Rekapitulasi Responden SKM BBPP Batu

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	48	42,48 %
		Perempuan	65	57,52 %
2	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah	1	0,88 %
		SLTP	3	2,65 %
		SLTA	77	68,14%
		DI / DII / DIII	7	6,19 %
		SI / D4	23	20,35 %
		S2	2	1,77 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	9	7,96 %
		Pegawai swasta	14	12,39 %
		Wiraswasta/usahawan	17	15,04 %
		Pelajar/mahasiswa	66	58,41 %
		Lainnya	7	6,19 %
4	Usia	Di bawah 21 tahun	5	4,42 %
		21-30 tahun	68	60,18 %
		31-40 tahun	13	11,50 %
		41-50 tahun	19	16,81 %
		Di atas 51 tahun	8	7,08 %
5	Jenis Layanan	Layanan penyelenggaraan	99	87,61 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		pelatihan di bidang peternakan		
		Layanan penyelenggaraan kerjasama (ketenagaan) pelatihan	3	2,65 %
		Layanan sertifikasi profesi di bidang pertanian/peternakan	0	0,00 %
		Layanan pendukung di bidang peternakan (pemanfaatan teknologi dan informasi, pemanfaatan sarpas/penyewaan mess, dan auditorium/hall, konsultasi agribisnis, magang/PKL, study banding, dan eduwisata, PPID)	11	9,73 %

## 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

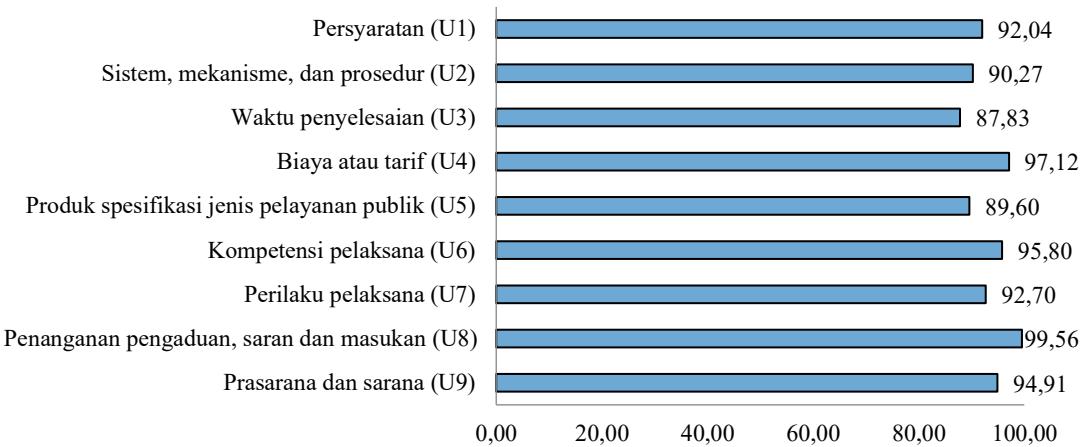
Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan dapat dilihat pada Tabel 2 dan nilai IKM berdasarkan unsur Semester II 2025 dapat dilihat pada Gambar 1. Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 1, nilai IKM unit layanan BBPP Batu ialah sebesar 93,31. Nilai tersebut menunjukkan mutu pelayanan yang **Sangat Baik (A)**.

**Tabel 2.** Nilai IKM Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon-den	Persya-ratan	Prose-dur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe-tensi	Peri-laku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan penyelenggaraan pelatihan di bidang peternakan	99	91,92	90,66	87,37	98,48	89,65	96,21	92,68	99,49	94,95	93,49
2.	Layanan penyelenggaraan kerjasama (ketenagaan) pelatihan	3	91,67	91,67	91,67	83,33	83,33	91,67	91,67	100,00	91,67	90,74
3.	Layanan sertifikasi profesi di bidang pertanian/peternakan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Layanan pendukung di bidang peternakan	11	93,18	86,36	90,91	88,64	90,91	93,18	93,18	100,00	95,45	92,42

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persya- ratan	Prose- dur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe- tensi	Peri- laku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
	(pemanfaatan teknologi dan informasi, pemanfaatan sarpas/penyewaan mess, dan auditorium/hall, konsultasi agribisnis, magang/PKL, study banding, dan eduwisata, PPID)											
<b>Rerata IKM Per Unsur</b>			<b>92,04</b>	<b>90,27</b>	<b>87,83</b>	<b>97,12</b>	<b>89,60</b>	<b>95,80</b>	<b>92,70</b>	<b>99,56</b>	<b>94,91</b>	<b>92,22</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>			<b>93,31</b>									
<b>Mutu Unit Layanan</b>			<b>A</b>									

## Nilai SKM Berdasarkan Unsur Semester II Tahun 2025



**Gambar 1.** Nilai SKM Per Unsur

### 2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur waktu penyelesaian layanan dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan publik merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah, yaitu 87,83. Selanjutnya unsur produk spesifikasi jenis pelayanan publik yang mendapatkan nilai 89,60 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan yang menyatakan bahwa kecepatan waktu penyelesaian layanan perlu untuk ditingkatkan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sarana dan prasarana yang memerlukan perbaikan atau pembaharuan.

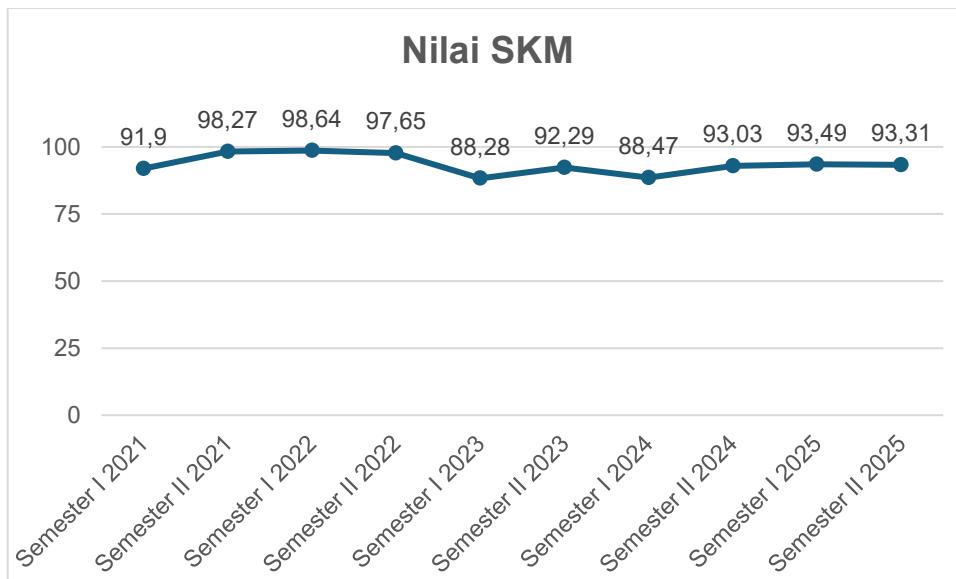
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan manajemen waktu penyelesaian layanan dan kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta memperbaiki atau mengganti sarana dan prasarana yang rusak. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan.

**Tabel 3.** Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian (U3)	1.1. Mempublikasikan standar pelayanan publik di area pemberian layanan dan di media sosial 1.2. Melakukan sosialisasi hasil IKM Semester II kepada bagian terkait dalam penyelenggaraan pelatihan (terkait waktu penyelesaian layanan).	Januari 2026	Kelompok Penyelenggara Pelatihan dan Bagian Umum
2.	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik (U5)	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
3.	Prasarana dan Sarana (U9)	3.1. Memperbaiki atau mengganti sarana dan prasarana yang rusak berdasarkan skala prioritas	Februari 2026	Bagian Umum

#### 2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPP Batu dapat dilihat melalui grafik pada Gambar 2. Berdasarkan Gambar 2, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BBPP Batu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.



**Gambar 2.** Tren Nilai SKM Periode Semester I 2021 – Semester II 2025

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

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 4.

**Tabel 4.** 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 4 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 5.

**Tabel 5.** Kerangka Rencana Tindak Lanjut

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan Tantangan/Hambatan yang Dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik			
	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.	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>
	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,	Sudah	Poster tarif layanan diunggah di Instagram BBPP Batu melalui fitur <i>story</i> , kemudian di <i>highlight</i>	<a href="http://bit.ly/42PfKMH">http://bit.ly/42PfKMH</a>

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan Tantangan/Hambatan yang Dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	serta membuat <i>highlight story</i> atau <i>pinned post</i> tentang tarif layanan		sehingga informasi tersebut dapat dengan mudah diketahui melalui Instagram BBPP Batu.	

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester II 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 113 orang mengisi SKM pada BBPP Batu di periode Semester II Tahun 2025. Layanan Penyelenggaraan Pelatihan di Bidang Peternakan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 99 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPP Batu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,31. Meskipun demikian, nilai SKM BBPP Batu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu unsur waktu penyelesaian dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan publik.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BBPP Batu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (percentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)

Batu, 31 Oktober 2025



## Lampiran 1. Kuesioner

The screenshot shows a Google Form interface. At the top, there's a header with the text "docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdTBV3uobExjLznHrqGa6bX5vwU8GwwAxPVVvJ0RzSXHAg/viewform" and a "Guest" button. Below the header is a logo for "LAYANAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT". The main title of the survey is "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025" and it's associated with "BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU". There are links for "Login ke Google" and "Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi". The main content area starts with "Petunjuk Survei Kepuasan Masyarakat", which provides an overview of the survey's purpose and structure. It then lists nine categories (1. Persyaratan, 2. Sistem, 3. Waktu, 4. Biaya, 5. Produk) each with a detailed description. A small question mark icon is visible on the left side of the main content area.

**Lampiran 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**