

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024



**KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA**  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN  
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN - BATU





**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I 2024**

**BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN  
(BBPP BATU – JAWA TIMUR)  
2024**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik dengan 4 jenis layanan yaitu Layanan Penyelenggaraan pelatihan dibidang peternakan, Penyelenggaraan kerjasama (ketenagaan) 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). Untuk mengukur sejauh mana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPP Batu, diperlukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pengumpulan dan pengolahan data SKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan SKM Semester I Tahun 2024 di BBPP Batu, diperoleh berdasarkan 290 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,54 atau nilai konversi sebesar 88,47. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut:

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,42 atau nilai konversi sebesar 85,60 (baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,41 atau nilai konversi sebesar 85,34 (baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,36 atau nilai konversi sebesar 84,05 (baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,62 atau nilai konversi sebesar 90,52 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,44 atau nilai konversi sebesar 86,12 (baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,58 atau nilai konversi sebesar 89,57 (sangat baik);

- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,63 atau nilai konversi sebesar 90,69 (sangat baik);
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,87 atau nilai konversi sebesar 96,81 (sangat baik); dan
- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,50 atau nilai konversi sebesar 87,50 (baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Batu selama Semester I Tahun 2024 dinilai dengan **Sangat Baik** oleh seluruh pengguna fasilitas, dengan nilai tertinggi mencapai 3,87 (96,81) pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dan nilai terendah sebesar 3,36 (84,05) pada unsur waktu penyelesaian.

Responden SKM pada Semester I Tahun 2024 berjumlah 290 orang yang berasal dari peserta pelatihan, sertifikasi, bimtek, magang/PKL, dan kunjungan di BBPP Batu.

Batu, Juni 2024

Kepala Balai,



Roby Darmawan, M.Eng

NIP. 196912151991011001

## **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 (ketenagaan) 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. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

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 Survei Kepuasan Masyarakat untuk Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pengukuran SKM di lingkungan BBPP Batu dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik di instansi tersebut.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk menganalisis kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh BBPP Batu.

## **1.4. Sasaran dan Manfaat**

Sasaran dilakukannya SKM adalah sebagai berikut:

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;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Manfaat SKM dapat dirincikan, 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. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah, khususnya Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Kementerian Pertanian;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Kementerian Pertanian.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1. Pelaksana SKM

Terkait pelaksanaan SKM BBPP Batu dilakukan secara mandiri dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan yang ditetapkan oleh Kepala Balai sesuai Surat Keputusan Nomor 045.a/Kpts/OT.080/I.15/03/2024 tanggal 21 Maret 2024 tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Lingkup Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di BBPP Batu menggunakan kuisisioner secara *online* melalui *Google Form* dan secara *offline* melalui lembar kuisisioner yang disebarakan kepada pengguna layanan selama periode Semester I tahun 2024. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat 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, bahwa unsur kepuasan masyarakat terdiri atas 9 unsur pelayanan, 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, 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. 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 pada waktu jam layanan di BBPP Batu.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu, yaitu selama Semester I tahun 2024.

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden SKM adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Responden SKM di BBPP Batu dipilih secara sampel *random* dari 4 (empat) jenis pelayanan yang ada dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Jumlah sampel penerima layanan selama Semester I tahun 2024 di BBPP Batu ialah sebesar 290 orang.

## 2.6. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan BBPP Batu

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM BBPP BATU} \times 25$$

Nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan di BBPP Batu dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, dan Mutu Pelayanan di BBPP Batu

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31– 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1, target SKM BBPP Batu adalah mutu pelayanan B (Baik) dan A (Sangat Baik).

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan di BBPP Batu ialah sebanyak 290 orang responden yang mana rekapitulasinya dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Rekapitulasi Responden SKM BBPP Batu

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	182	62,76 %
		Perempuan	108	37,24 %
2	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah	4	1,38 %
		SLTP	59	20,34 %
		SLTA	73	25,17 %
		DI / DII / DIII	32	11,03 %
		SI / D4	109	37,59 %
		S2	13	4,48 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	111	38,28 %
		Pegawai swasta	24	8,28 %
		Wiraswasta/usahawan	28	9,66 %
		Pelajar/mahasiswa	85	29,31 %
		Lainnya	42	14,48 %
4	Usia	Di bawah 21 tahun	63	21,72 %
		21-30 tahun	93	32,07 %
		31-40 tahun	54	18,62 %
		41-50 tahun	55	18,97 %
		Di atas 51 tahun	23	7,93 %
		Tidak mengisi	2	0,69 %

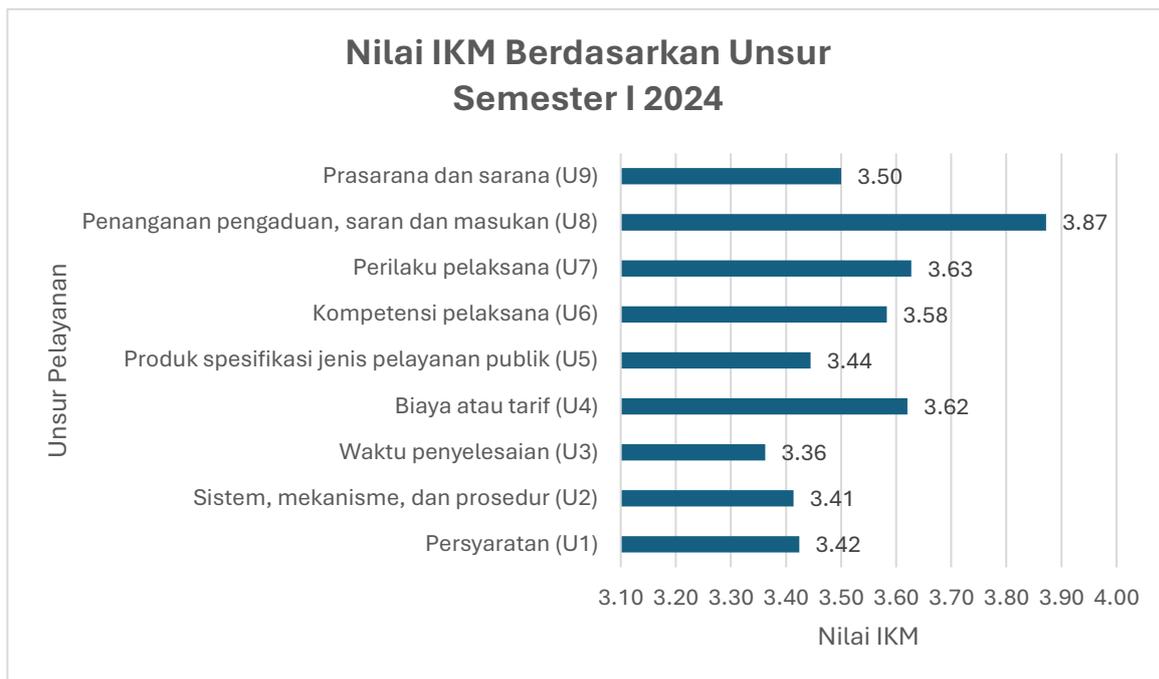
5	Jenis Layanan	Layanan penyelenggaraan pelatihan di bidang peternakan	188	64,83 %
		Layanan penyelenggaraan kerjasama (ketenagaan) pelatihan	0	0,00 %
		Layanan sertifikasi profesi di bidang pertanian/peternakan	19	6,55 %
		Layanan pendukung di bidang peternakan (pemanfaatan teknologi dan informasi, pemanfaatan sarpas/penyewaan mess, dan auditorium/hall, konsultasi agribisnis, magang/PKL, study banding, dan eduwisata, PPID)	83	28,62 %

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

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dapat dilihat pada Tabel 3 dan nilai IKM berdasarkan unsur Semester I 2024 dapat dilihat pada Gambar 1.

**Tabel 3.** Detail Nilai SKM Per Unsur

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,42	3,41	3,36	3,62	3,44	3,58	3,63	3,87	3,50
Nilai Konversi	85,60	85,34	84,05	90,52	86,12	89,57	90,69	96,81	87,50
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	<b>3,54 Konversi 88,47 - A (Sangat Baik)</b>								



**Gambar 1.** Grafik Nilai SKM Per Unsur

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 1, nilai IKM unit layanan BBPP Batu ialah sebesar 3,54 dengan nilai konversi 88,47. Nilai tersebut menunjukkan mutu pelayanan yang **Sangat Baik (A)**.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa SKM pelayanan BBPP Batu selama Semester I Tahun 2024 berada pada kategori **sangat baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,54 dan nilai konversi mencapai 88,47. Nilai konversi 88,47 berada pada kisaran kategori A (sangat baik) dengan nilai terendah 3,36 dan nilai tertinggi 3,87. Analisis permasalahan setiap unsur ialah sebagai berikut:

1. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,87 dengan nilai konversi 96,81 (sangat baik).
2. Unsur perilaku pelaksana (U7) mendapatkan nilai tertinggi kedua, yaitu 3,63 nilai konversi 90,69 (sangat baik).
3. Unsur biaya atau tarif (U4) mendapatkan nilai 3,63 dengan nilai konversi 90,52 (sangat baik).
4. Unsur kompetensi pelaksana (U6) mendapatkan nilai 3,58 dengan nilai konversi 89,57 (sangat baik).
5. Unsur sarana dan prasarana (U9) mendapatkan nilai 3,50 dengan nilai konversi 87,50 (baik).
6. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan publik mendapatkan nilai 3,44 dengan nilai konversi 86,12 (baik).
7. Unsur persyaratan (U1) mendapatkan nilai 3,42 dengan nilai konversi 85,60 (baik).
8. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) mendapatkan nilai 3,41 dengan nilai konversi 85,34 (baik).
9. Unsur waktu penyelesaian (U3) mendapatkan nilai terendah, yaitu 3,36 yang nilai konversinya sebesar 84,05 (baik).

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:

1. Waktu penyelesaian

## 2. Sarana dan prasarana

Adapun rekapitulasi kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur waktu penyelesaian pada Semester I dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Waktu penyelesaian kegiatan perlu lebih diperhatikan agar kegiatan dapat selesai tepat waktu.

Selanjutnya rekapitulasi kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur sarana dan prasarana pada semester I ialah sebagai berikut:

1. Perlu peningkatan kualitas sarana prasarana di asrama seperti TV, kran air (*shower*), alat *gym* yang perlu perawatan serta jaringan *wifi* sering lambat apabila digunakan secara bersamaan oleh para pengguna pelayanan.

### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut dari hasil analisis SKM dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan, dengan prioritas pada unsur yang hasilnya paling rendah. Berdasarkan hasil pengukuran dan analisis SKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BBPP Batu selama Semester I tahun 2024, dari 9 unsur pelayanan telah mencapai hasil yang **sangat baik**. Hal ini menunjukkan bahwa BBPP Batu dapat mempertahankan kinerja yang telah dicapai pada semester sebelumnya.

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian (3,36) dan unsur terendah selanjutnya ialah sistem, mekanisme, dan prosedur (3,41). Terkait dengan unsur terendah tentang waktu penyelesaian disebabkan karena waktu pelaksanaan kegiatan yang melebihi jadwal sehingga diperlukan komitmen dari unsur penyelenggara untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal dan tepat waktu. Sementara itu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur juga berada pada nilai terendah kedua dikarenakan sebagian besar responden merasa prosedur di BBPP Batu "mudah". Oleh karena itu, BBPP Batu perlu menindaklanjuti kedua unsur terendah tadi dengan meningkatkan pelaksanaan kegiatan secara tepat waktu dan melakukan monitoring pelaksanaan SOP terkait prosedur pelayanan (sistem, mekanisme, dan prosedur) pada kegiatan kunjungan, pelatihan, sertifikasi, bimtek, dan magang/PKL.

Penentuan perbaikan untuk selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam Tabel 4.

**Tabel 4.** Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	PrioritasUnsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu penyelesaian (U3)	Pengaduan keluhan pelanggan mengenai kecepatan waktu dalam memberikan layanan		√			Kelompok Penyelenggara Pelatihan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	Pengaduan keluhan pelanggan mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur di BBPP Batu		√			Kelompok Penyelenggara Pelatihan dan PPID

Berdasarkan Tabel 4, untuk dapat menaikkan nilai pelayanan pada unsur waktu penyelesaian (U3) dan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), maka beberapa strategi yang dapat dilakukan adalah:

1. Meningkatkan peran aktif dan kolaborasi pada masing-masing penanggungjawab program/kegiatan yang mendapat nilai IKM terendah sehingga nilai tersebut dapat meningkat pada bulan atau triwulan selanjutnya.
2. Melakukan perubahan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan (U2) kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan nilai IKM pada bulan atau triwulan selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan atas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPP Batu selama Semester I tahun 2024 adalah pelaksanaan pelayanan publik di BBPP Batu Semester I Tahun 2024 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai IKM 3,54 dengan nilai konversi 88,47 (sangat baik/A), di mana unsur pelayanan dengan nilai rendah menjadi prioritas perbaikan, unsur waktu penyelesaian (U3) dan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2). Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai tertinggi 3,87 dengan konversi sebesar 96,81 dan unsur perilaku pelaksana (U7) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya, yaitu 3,63 dengan nilai konversi 87,50.

Demikian laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Semester I Tahun 2024 di BBPP Batu Jawa Timur. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Batu untuk waktu-waktu mendatang.

Batu, Juni 2024

Ketua Kelompok Program dan Evaluasi



▲ Dr. Lutfia Hanim Mufida, S.PT, M.P.

NIP. 197508122005012001

**LAMPIRAN 1.**

**REKAPITULASI DATA SKM SEMESTER I TAHUN 2024**  
**BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU JAWA TIMUR**  
**JUMLAH RESPONDEN = 290 ORANG**

NO.	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA	NILAI KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	4	3.42	85.60	BAIK
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3	3.41	85.34	BAIK
3	Waktu penyelesaian	3	3.36	84.05	BAIK
4	Biaya atau tarif	4	3.62	90.52	SANGAT BAIK
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	3	3.44	86.12	BAIK
6	Kompetensi pelaksana	4	3.58	89.57	SANGAT BAIK
7	Perilaku pelaksana	4	3.63	90.69	SANGAT BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4	3.87	96.81	SANGAT BAIK
9	Prasarana dan sarana	4	3.50	87.50	BAIK
<b>JUMLAH NILAI RATA-RATA (NRR) TERTIMBANG</b>					<b>88.47</b>
<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>					<b>3.54</b>

**Mutu Pelayanan: 88,47 – A (Sangat Baik)**

Keterangan:

- A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00  
 B (Baik) : 76,61 – 88,30  
 C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60  
 D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur
U3	Waktu penyelesaian
U4	Biaya atau tarif
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik
U6	Kompetensi pelaksana
U7	Perilaku pelaksana
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
U9	Prasarana dan sarana

## LAMPIRAN 2.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) BATU**  
**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**SEMESTER I 2024**

NILAI SKM	NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) BATU
<b>88,47</b>	<b>RESPONDEN</b>
	<p>JUMLAH : 290 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L : 182 Orang P : 108 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD : 4 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SLTP : 59 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SLTA : 73 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">DI/DII/DIII : 32 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S1/D4 : 109 Orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S2 ke atas : 13 Orang</p> <p style="text-align: right;">Periode Survey: Semester I 2024</p>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN**  
**MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI**  
**AGAR TERUS MEMPERBAIKI**  
**DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

*NILAI SKM UNIT PELAYANAN*

*A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00*

*B (Baik) : 76.61 - 88.30*

*C (Kurang Baik) : 65 - 76.60*

*D (Tidak Baik) : 25 - 64.99*

### LAMPIRAN 3.

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSevaWk0IS3zrVKIC8qzva9lbq9y72kEoHabrCMBqUwUfmmg/viewform

**LAYANAN SURVEY**  
KEPUASAN MASYARAKAT

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT JUNI 2024**

BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU

bbppbatumonev@gmail.com Ganti akun  
Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**Nama \***

Jawaban Anda

**Umur \***

- Dibawah 21 Tahun
- 21-30 Tahun
- 31-40 Tahun
- 41-50 Tahun
- Diatas 51 Tahun

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)****BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU 2024**

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Pelaksana
Nama Responden		<input type="text"/>
Umur		<input type="text"/>
Jenis Kelamin	1 Laki-laki      2 Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1 SD kebawah 2 SLTP 3 SLTA	4 D1-D2-D3 5 S-1 6 S-2 keatas
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 2 Pegawai Swasta 3 Wiraswasta/usahawan	4 Pelajar/Mahasiswa 5 Lainnya

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

(Lingkari kode angka jawaban masyarakat/ responden)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7 Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	9 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Masukan Saran : ..... ..... .....

**LAMPIRAN 4.**

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU**  
**NOMOR: 045.a/Kpts/OT.080/I.15/03/2024**

**TENTANG**  
**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**LINGKUP BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU**  
**TAHUN 2024**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU,

- Menimbang** :
- a. bahwa pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian;
  - b. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan dengan berlakunya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat;
  - c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b di atas, maka perlu ditetapkan dengan keputusan kepala Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  3. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1356);
  4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1039);



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30/Permentan/OT.080/8/2017 tentang Pedoman Penilaian dan Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1141);
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.
9. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018 Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian
10. Peraturan Menteri Pertanian (Permentan) Nomor 14 tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu

Memperhatikan : Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam keputusan ini;

KEDUA : Tugas Pelaksana sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU:

- a. Menyiapkan bahan SKM yang dilakukan dengan penyusunan kuesioner;
- b. Menyebarkan kuisisioner SKM kepada penerima layanan di BBPP Batu;
- c. Merekapitulasi dan mengolah data SKM yang telah diperoleh;
- d. Menindaklanjuti unsur yang menjadi keluhan dari penerima layanan di BBPP Batu
- e. Menyusun laporan SKM BBPP Batu setiap bulan dan semester;

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Penanggungjawab dan Pelaksana bertanggungjawab kepada Kepala Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Batu  
pada tanggal 21 Maret 2024

Kepala Balai



Roby Darmawan  
NIP. 196912151991011001

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada:

- Inspektoral Jenderal Kementerian Pertanian;
- Sekretaris Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian;
- Kepala Pusat Pelatihan Pertanian;
- Yang bersangkutan.

Lampiran  
Keputusan Kepala BBPP Batu  
Nomor : 045.a/Kpts/OT.080/I.15/03/2024  
Tanggal : 21 Maret 2024

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
LINGKUP BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU  
Tahun 2024

Pengarah	:	Kepala Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu
Penanggungjawab	:	Ketua Kelompok Program dan Evaluasi
Pelaksana	:	
▪ Ketua	:	Afnita, S.Sos, MM
▪ Sekretaris I	:	Mohamad Sidiq, S.Tr.Pt
▪ Sekretaris II	:	Setinda Eka Andriyani, S.Stat
▪ Pokja Layanan Penyelenggaraan Pelatihan di Bidang Peternakan	:	Catur Puryanto, SST, M.Si
▪ Pokja Layanan Penyelenggaraan Kerjasama (Ketenagaan) Pelatihan	:	1. Dwi Lestari, S.ST., M.P. 2. Pipin Murdiyana, S.Tr.Pt.
▪ Pokja Layanan Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian/Peternakan	:	1. Hardi, SST, M.M 2. Drh. Reny Afida
▪ Pokja Layanan Pendukung di Bidang Peternakan	:	
a. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, PPID	:	1. Dra. Hastutik, M.Si. 2. Mochamad Agung Tarecha, S. Kom. 3. Salsabila Ayu Ichiga, A.Md
b. Pemanfaatan Sarpas/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall	:	1. Subianto, S.ST., M.P 2. Kristina Wahyuningsih, S.Pt.
c. Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, Study Banding, dan Eduwisata	:	1. Suyanto 2. Ilfarm Make Anirata, S.TP.,M.Pt

Kepala Balai



Roby Darmawan  
NIP. 196912151991011001

### Dokumentasi saat IKM









