

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024





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

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II 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 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). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu diselenggarakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di BBPP Batu.

Pengumpulan dan pengolahan data SKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan SKM Semester II Tahun 2024 di BBPP Batu, diperoleh berdasarkan 292 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,72 atau nilai konversi sebesar 93,03. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut:

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,68 atau nilai konversi sebesar 92,04 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,61 atau nilai konversi sebesar 90,33 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,59 atau nilai konversi sebesar 89,73 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,82 atau nilai konversi sebesar 95,46 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,59 atau nilai konversi sebesar 89,73 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,74 atau nilai konversi sebesar 93,41 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,79 atau nilai konversi sebesar 94,78 (sangat baik);

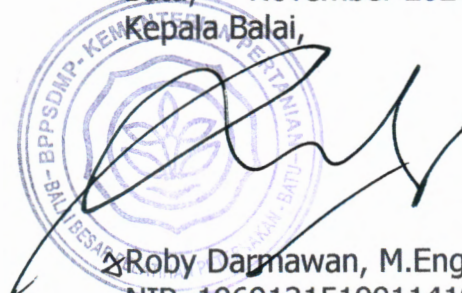
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,97 atau nilai konversi sebesar 99,23 (sangat baik); dan
- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3,70 atau nilai konversi sebesar 92,55 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Batu selama Semester II Tahun 2024 dinilai dengan **Sangat Baik** oleh seluruh pengguna fasilitas, dengan nilai tertinggi mencapai 3,97 (99,23) pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dan nilai terendah sebesar 3,59 (89,73) pada unsur waktu penyelesaian dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan publik.

Responden SKM pada Semester II Tahun 2024 berjumlah 292 orang yang berasal dari peserta yang menerima layanan pelatihan di bidang peternakan, sertifikasi profesi di bidang pertanian/peternakan, penyelenggaraan kerjasama (ketenagaan) pelatihan, pemanfaatan sarpas/penyewaan *mess* dan auditorium/hall, pemanfaatan teknologi dan informasi, PPID, serta konsultasi agribisnis, magang/PKL, *study* banding, dan eduwisata.

Batu, November 2024

Kepala Balai,



Roby Darmawan, M.Eng
NIP. 196912151991141001

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 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 Batu (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

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. Diketahui 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* yang disebarakan kepada pengguna layanan selama periode Semester II 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, 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 pada waktu jam layanan di BBPP Batu.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu 1 (satu) bulan.

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 aparaturnya 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 II tahun 2024 di BBPP Batu ialah sebesar 292 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 Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM dan Mutu Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan 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 pada Semester II 2024 ialah sebanyak 292 orang responden yang mana rekapitulasinya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Responden SKM BBPP Batu Semester II 2024

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	164	56,16 %
		Perempuan	128	43,84 %
2	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah	8	2,74 %
		SLTP	30	10,27 %
		SLTA	199	68,15 %
		DI / DII / DIII	6	2,05 %
		SI / D4	44	15,07 %
		S2	3	1,03 %
		Tidak mengisi	2	0,68 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	24	8,22 %
		Pegawai swasta	5	1,71 %
		Wiraswasta/usahawan	32	10,96 %
		Pelajar/mahasiswa	179	61,30 %
		Lainnya	51	17,47 %
		Tidak mengisi	1	0,34 %
4	Usia	Di bawah 21 tahun	69	23,63 %
		21-30 tahun	135	46,23 %
		31-40 tahun	37	12,67 %
		41-50 tahun	32	10,96 %

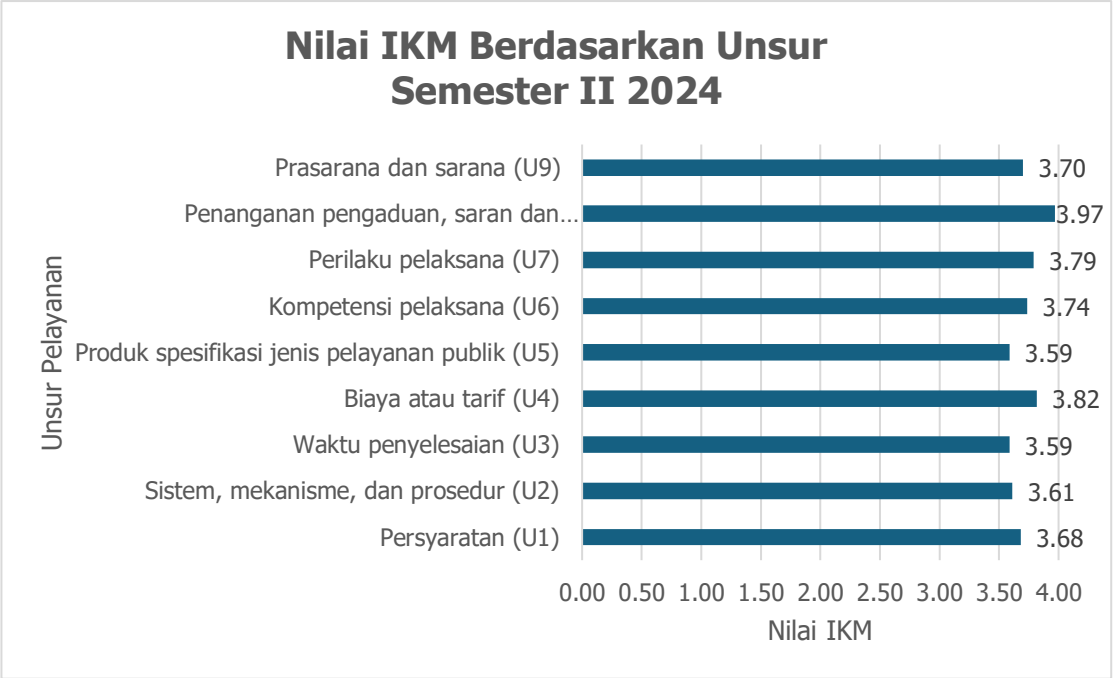
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Di atas 51 tahun	19	6,51 %
5	Jenis Layanan	Penyelenggaraan Pelatihan di Bidang Peternakan	149	51,03 %
		Penyelenggaraan Kerjasama (Ketenagaan) Pelatihan	5	1,71 %
		Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian/ Peternakan	17	5,82 %
		Pendukung di Bidang Peternakan	121	41,44 %
		a. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, PPID	a. 5	a. 1,71 %
		b. Pemanfaatan Sarpas/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall	b. 48	b. 16,44 %
		c. Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, <i>Study</i> Banding, dan Eduwisata	c. 68	c. 23,29 %

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 II 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	3,68	3,61	3,59	3,82	3,59	3,74	3,79	3,97	3,70
Nilai Konversi	92,04	90,33	89,73	95,46	89,73	93,41	94,78	99,23	92,55
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,72 Konversi 93,03 - A (Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 1, nilai IKM unit layanan BBPP Batu pada Semester II 2024 ialah sebesar 3,72 dengan nilai konversi 93,03. 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 II Tahun 2024 berada pada kategori **sangat baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,72 dan nilai konversi mencapai 93,03. Nilai konversi 93,03 berada pada kisaran kategori A (sangat baik) dengan nilai terendah 3,59 dan nilai tertinggi 3,97. Analisis permasalahan setiap unsur ialah sebagai berikut:

1. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,97 dengan nilai konversi 99,23 (sangat baik).
2. Unsur biaya atau tarif (U4) mendapatkan tertinggi kedua, yaitu 3,82 dengan nilai konversi 95,46 (sangat baik).
3. Unsur perilaku pelaksana (U7) mendapatkan nilai 3,79 dengan nilai konversi 94,78 (sangat baik).
4. Unsur kompetensi pelaksana (U6) mendapatkan nilai 3,74 dengan nilai konversi 93,41 (sangat baik).
5. Unsur prasarana dan sarana (U9) mendapatkan nilai 3,70 dengan nilai konversi 92,55 (sangat baik).
6. Unsur persyaratan (U1) mendapatkan nilai 3,68 dengan nilai konversi 92,04 (sangat baik).
7. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) mendapatkan nilai 3,61 dengan nilai konversi 90,33 (sangat baik).
8. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan publik (U5) dan unsur waktu penyelesaian (U3) mendapatkan nilai 3,59 dengan nilai konversi 89,73 (sangat 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. Prasarana dan sarana

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur waktu penyelesaian dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Penerapan SOP perlu untuk ditinjau ulang sehingga waktu penyelesaian dapat lebih cepat.
2. Manajemen waktu masih belum maksimal.
3. Waktu pelatihan dirasa masih kurang.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur prasarana dan sarana dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa prasarana dan sarana yang perlu diperbaiki/diganti/ditingkatkan, seperti lemari, TV, WiFi, kran, dan *water heater*.
2. Parkir kendaraan hanya ada di atas sehingga dirasa menyulitkan bagi orang yang sudah tua atau memiliki kaki yang kurang sehat.
3. Penyampaian materi masih bercampur dengan bahasa daerah sehingga cukup sulit dalam memahami materi. Sebaiknya penyampaian materi disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia saja.
4. Kebutuhan air minum/air panas belum selalu tersedia di asrama.
5. Kebersihan lingkungan masih sedikit kurang.

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 II 2024, sebagian besar unsur pelayanan telah mencapai hasil yang **sangat baik**. Hal ini menunjukkan bahwa BBPP Batu dapat mempertahankan kinerja yang telah dicapai pada bulan-bulan sebelumnya.

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan publik dengan nilai 3,59 dan unsur terendah selanjutnya ialah unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dengan nilai 3,61. Sebagian besar responden merasa waktu penyelesaian layanan di BBPP Batu “cepat”. Sementara itu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur berada pada nilai

terendah kedua dikarenakan sebagian besar responden merasa sistem, mekanisme, dan prosedur “mudah”. Oleh karena itu, BBPP Batu perlu menindaklanjuti unsur terendah tadi dan permasalahan-permasalahan yang telah disampaikan oleh pengguna layanan dengan meningkatkan hasil pelayanan sehingga lebih sesuai dengan standar pelayanan yang ada, melakukan monitoring terkait sistem, mekanisme, dan prosedur, meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelaksanaan kegiatan, serta memperbaiki atau mengganti prasarana dan sarana pelatihan yang rusak sehingga kualitas pelayanan di BBPP Batu dapat meningkat.

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.	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 Umum dan 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
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	Meninjau ulang SOP terkait sistem, mekanisme, prosedur pelayanan di BBPP Batu.				√	Kelompok Umum dan Penyelenggara Pelatihan
4.	Prasarana dan sarana (U9)	Memperbaiki/ mengganti sarana dan prasarana yang rusak di BBPP Batu.				√	Kelompok Umum dan Penyelenggara Pelatihan

Berdasarkan Tabel 4, untuk dapat menaikkan nilai pelayanan pada unsur waktu penyelesaian (U3), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan publik (U5), unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), serta unsur prasarana dan sarana (U9), 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 perbaikan atau meningkatkan unsur-unsur yang perlu untuk ditindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan nilai IKM pada bulan atau triwulan selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan atas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPP Batu selama Semester II 2024 adalah pelaksanaan pelayanan publik di BBPP Batu Semester II Tahun 2024 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai IKM 3,72 dan nilai konversinya ialah 93,03 (sangat baik/A), di mana unsur pelayanan dengan nilai rendah, unsur yang mendapat saran/masukan dari pengguna layanan, dan menjadi prioritas perbaikan, yaitu unsur waktu penyelesaian (U3), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan publik, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), serta unsur prasarana dan sarana (U9). Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yang mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dengan nilai konversi sebesar 99,23 dan unsur biaya atau tarif (U4) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya, yaitu 3,82 dengan nilai konversi 95,46.

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

Batu, November 2024

Ketua Kelompok Program dan Evaluasi



Dr. Lutfia Hanim Mufida, S.Pt, M.P.

NIP. 197508122005012001

LAMPIRAN 1.

REKAPITULASI DATA SKM SEMESTER II TAHUN 2024
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU JAWA TIMUR
JUMLAH RESPONDEN = 292 ORANG

NO.	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA	NILAI KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan (U1)	1075	3.68	92.04	SANGAT BAIK
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	1055	3.61	90.33	SANGAT BAIK
3	Waktu penyelesaian (U3)	1048	3.59	89.73	SANGAT BAIK
4	Biaya atau tarif (U4)	1115	3.82	95.46	SANGAT BAIK
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik (U5)	1048	3.59	89.73	SANGAT BAIK
6	Kompetensi pelaksana (U6)	1091	3.74	93.41	SANGAT BAIK
7	Perilaku pelaksana (U7)	1107	3.79	94.78	SANGAT BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	1159	3.97	99.23	SANGAT BAIK
9	Prasarana dan sarana (U9)	1081	3.70	92.55	SANGAT BAIK
JUMLAH NILAI RATA-RATA (NRR) TERTIMBANG					93.03
SKM UNIT PELAYANAN					3.72

Mutu Pelayanan : 93,03 – 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 II 2024

NILAI IKM**93,03****NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN
(BBPP) BATU****RESPONDEN**

JUMLAH : 292 Orang
JENIS
KELAMIN : L : 164 Orang P : 128 Orang
PENDIDIKAN : SD : 8 Orang
SLTP : 30 Orang
SLTA : 199 Orang
DI/DII/DIII : 6 Orang
S1/D4 : 44 Orang
S2
ke atas : 3 Orang

Periode Survey: Semester II 2024

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/1FAIpQLScdADEFgXNADkd4Imq3Bw74Ekk83D9yORL6flurGh5Q6NVEg/viewform

Selesaikan update



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2024

BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU

bbppbatumonev@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Petunjuk Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BBPP Batu sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur, yaitu:

1. Persyaratan
ialah ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis.
2. Sistem,
mekanisme dan prosedur ialah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan.
3. Waktu
penyelesaian ialah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik.
4. Biaya
atau tarif penyelesaian ialah besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP

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			
Umur			
Jenis Kelamin	1 Laki-laki	2 Perempuan	
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:

- Inspektorat 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

LAMPIRAN 5. DOKUMENTASI



**REKAP HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER I 2024**

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT KERJA ESELON I/ESELON II: BPPSDMP/ BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU

SEMESTER I TAHUN 2024 (PERIODE JANUARI – JUNI)

No.	Jenis dan Produk Layanan	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	https://drive.google.com/drive/folders/1oFITIYERdOlzLoYf2mZICBbx5He6CzeF?usp=sharing
				2. Melaksanakan pembahasan kurikulum dan jadwal pelatihan dengan unsur widyaiswara dan	1. Undangan rapat 2. Dokumentasi kegiatan 3. Daftar hadir 4. Notulen	https://drive.google.com/drive/folders/1hIs7Z3ga5Eb4_hIxJmofZhRYvw1ZWu_e?usp=sharing

				penyelenggara pelatihan.		
2	1. Layanan penyelenggaraan pelatihan di bidang peternakan 2. Layanan pendukung di bidang peternakan (Pemanfaatan sarpras/penyewaan <i>mess</i> dan auditorium/<i>hall</i>)	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	https://drive.google.com/drive/folders/1qSmRoePbnqy7Rc4IXo1YXmVZLIU4mX9w?usp=sharing
3.	Layanan pendukung di bidang peternakan (Pemanfaatan sarpras/penyewaan <i>mess</i> dan auditorium/ <i>hall</i>)	Prasarana dan sarana	Melakukan perbaikan dan mengganti prasarana dan sarana yang rusak.	1. Melakukan inventarisasi prasarana dan sarana. 2. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana.	1. Rekapitulasi inventarisasi prasarana dan sarana di BBPP Batu 2. Dokumentasi kegiatan	https://drive.google.com/drive/folders/1eUVf8DAUqG51VKr5F5A6HNj304rAog?usp=sharing

				3. Mengganti sarana dan prasarana yang rusak/tidak dapat diperbaiki.		
--	--	--	--	--	--	--

Keterangan:

*) 9 (Sembilan) unsur terdiri atas:

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

Batu, November 2024

Kepala Balai,



Roby Darmawan, M.Eng.

NIP. 196912151991011001

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER I 2024

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE SEMESTER I 2024



BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU

BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka BBPP Batu perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh BBPP Batu periode Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti yang dapat terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,42	B
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,41	B
3	Waktu penyelesaian	3,36	B
4	Biaya/Tarif	3,62	A
5	Produk, spesifikasi, dan jenis layanan	3,44	B
6	Kompetensi pelaksana	3,58	A
7	Perilaku pelaksana	3,63	A
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,87	A
9	Sarana dan prasarana	3,50	B

Berdasarkan Tabel 1 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. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu penyelesaian (U3)	Pengaduan keluhan pelanggan mengenai kecepatan waktu		✓			Kelompok Penyelenggara Pelatihan

		dalam memberikan layanan					
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	Pengaduan keluhan pelanggan mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur di BBPP Batu		✓			Kelompok Penyelenggara Pelatihan dan PPID
3.	Prasarana dan sarana (U9)	Pengaduan keluhan pelanggan prasarana dan sarana di BBPP Batu		✓			Kelompok umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

C	Jenis dan Produk Layanan	Identifikasi Unsur yang Perlu Perbaikan	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Eviden	Link Eviden	Tantangan/ Hambatan
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.	Sudah	1. Laporan RTM 2. Dokumentasi kegiatan 3. Undangan rapat 4. Daftar Undangan	https://drive.google.com/drive/folders/1oFtIUYERdOlzLoYf2mZICBbx5He6CzeF?usp=s_haring	Waktu pelayanan yang kurang tepat terkadang terjadi diakibatkan dari pihak peserta dan narasumber yang tidak segera hadir sesuai jadwal.

				2. Melaksanakan pembahasan kurikulum dan jadwal pelatihan dengan unsur widyaiswara dan penyelenggara pelatihan.		1. Undangan rapat 2. Dokumentasi kegiatan 3. Daftar hadir 4. Notulen	https://drive.google.com/drive/folders/1hIs7Z3ga5Eb4_hIxJmofZhRYvw1ZWue?usp=sharing	
2	1. Layanan penyelenggaraan pelatihan di bidang peternakan 2. Layanan pendukung di bidang peternakan (Pemanfaatan sarpras/penyewaan	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Melakukan audit internal dan evaluasi SOP.	Melakukan audit internal dan perbaikan SOP untuk menyederhanakan proses pelayanan.	Sudah	1. Undangan audit internal 2. Daftar hadir 3. Dokumentasi kegiatan 4. Notulen	https://drive.google.com/drive/folders/1qSmRoePbnqy7Rc4IXo1YXmVZLIU4m	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan SOP namun terkadang pengguna layanan berkoomunikasi

	<i>mess</i> dan auditorium/ <i>hall</i>)						X9w?usp=sharing	dengan unit lain yang tidak berhubungan dengan layanannya sehingga terkesan prosedur terlalu panjang.
3.	Layanan pendukung di bidang peternakan (Pemanfaatan sarpras/penyewaan <i>mess</i> dan auditorium/ <i>hall</i>)	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	Sudah	1. Rekapitulasi inventarisasi prasarana dan sarana di BBPP Batu 2. Dokumentasi kegiatan	https://drive.google.com/drive/folders/1eUVf8DAUqG51VKr5F5A6HNjjd304rAog?usp=sharing	Perbaikan dan penggantian sarpras membutuhkan anggaran dan waktu pelaksanaan pengadaan.

				dapat diperbaiki.				
--	--	--	--	----------------------	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

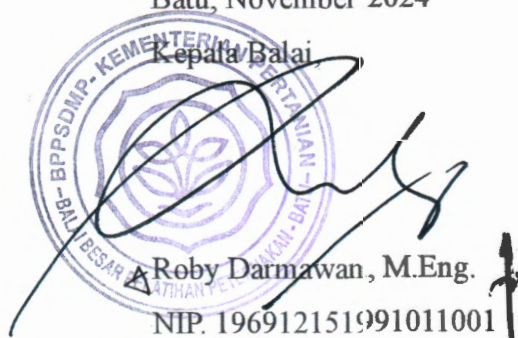
1. BBPP Batu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Semua rencana tindak lanjut sudah ditindaklanjuti.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melaksanakan rapat tinjauan manajemen dan melaksanakan pembahasan kurikulum dan jadwal pelatihan dengan unsur widyaiswara dan penyelenggara pelatihan guna meningkatkan waktu penyelesaian layanan.	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan narasumber dan peserta pelatihan serta meningkatkan kontrol dan pendampingan oleh penyelenggara pelatihan.	TW I 2025	Ketua Kelompok Penyelenggara Pelatihan	1. Narasumber 2. Peserta pelatihan
2	Melakukan audit internal dan perbaikan SOP untuk	Melaksanakan <i>Public Hearing</i> /FKP yang menghadirkan	TW I 2025	Ketua PPID/ Kabag Umum	1. BPPSDMP 2. Dinas Pertanian/Peternakan Provinsi dan Kabupaten

	menyederhanakan proses pelayanan.	<i>stakeholder</i> dan instansi terkait dengan 4 jenis layanan publik yang ada di BBPP Batu.			3. Asosiasi Profesi UMKM 4. Lembaga swasta terkait Ketua Kelompok Penyelenggaraan Pelatihan 5. Ketua Tim Penyelenggaraan Pelatihan
3	1. Melakukan inventarisasi prasarana dan sarana. 2. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana. 3. Mengganti sarana dan prasarana yang rusak/tidak	Mengalokasikan anggaran untuk sarana dan prasarana asrama, kelas, dan sarana praktik.	TW II 2025	Kepala Bagian Umum	1. Penyedia Barang dan Jasa

Batu, November 2024

Kepala Balai



Roby Darmawan, M.Eng.

NIP. 196912151991011001