

LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II Tahun 2024



**BB PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkah dan karuniaNya, kami menyajikan laporan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi semester II (Juli - November) tahun 2024.

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja BBPMKP Ciawi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi untuk melaksanakan pelayanan publik selanjutnya dan memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa hasil dari kegiatan pengukuran ini masih belum sempurna. Tetapi kami berusaha untuk sedapat mungkin selalu memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu saran dan kritik guna menyempurnakan pelaksanaan kegiatan selanjutnya sangat kami harapkan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak untuk itu kami mengucapkan terima kasih.

Bogor, 22 November 2024

Kepala BBPMKP,



Sukim Supandi, S.Sos., M.M
NIP. 196706151993031002

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei kepuasan masyarakat sangat dibutuhkan Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi guna mengetahui kelemahan dan kekuatan atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan berbagai jenis layanan yang diselenggarakan BBPMKP Ciawi.

BBPMKP Ciawi melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Survei Kepuasan Masyarakat pada BBPMKP Ciawi dilaksanakan setiap enam bulan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II (Juli - November) Tahun 2024 ini berisi hasil SKM pada layanan penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan. Dari sembilan unsur penilaian, nilai IKM pada BBPMKP Ciawi adalah 93,60 atau 3,75 dengan kategori Sangat Baik (A). Persepsi Sangat Baik ini tergambar dari nilai setiap unsur pelayanan BBPMKP Ciawi pada semester II (Juli - November) Tahun 2024. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur biaya/tarif 97,3, disusul unsur persyaratan 95,8. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan 95,3, unsur kompetensi pelaksana 94,8, unsur sistem, mekanisme dan prosedur 94,1, unsur kecepatan waktu penyelesaian 93,2 unsur perilaku pelaksana, 93,00. Terendah adalah unsur sarana prasarana 90,00 serta unsur pengelolaan pengaduan, saran dan masukan 91,2.

BBPMKP Ciawi melaksanakan dan menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Survei dilakukan secara *online* menggunakan link *google form*. Pada semester II kuesioner disebar pada 250 orang responden peserta pelatihan dan kerjasama pelatihan. Yang menjawab survei berjumlah 152 orang. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian disusun rencana tindak lanjut untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang mendapatkan nilai terendah.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Sasaran	2
E. Manfaat	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
A. Pelaksana Survei	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan data	5
D. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
E. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI	
A. Jumlah Responden	8
B. Pengolahan Data	10
C. IKM Per Unsur Layanan	10
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kekurangan Unsur Layanan	12
B. Rencana Tindak Lanjut	12
C. Tren Nilai SKM 2022 s.d 2024	13
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	15
B. Saran	15
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1 Pelaksanaan Kegiatan SKM	6
2.	Tabel 2 Morgan & Krejcie	7
3.	Tabel 3 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur	11
4.	Tabel 4 Kategorisasi Mutu Pelayanan	11
5.	Tabel 5 Rencana Tindak Lanjut	13

DAFTAR GAMBAR, GRAFIK

1.	Gambar 1 Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden	8
2.	Gambar 2 Grafik Karakteristik Usia Responden	8
3.	Gambar 3 Grafik Karakteristik Pendidikan Responden	9
4.	Gambar 4 Grafik Karakteristik Pekerjaan Responden	9
5.	Gambar 5 Grafik Jenis Layanan	9
6.	Gambar 6 Grafik Nilai SKM Per Unsur	11
7.	Gambar 7 Grafik Trend Nilai SKM 2022 – 2024	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan undang – undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 yang dimaksud sebagai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik pada setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki standar pelayanan sesuai urusan wajib yang dilaksanakan. Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam evaluasi guna perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan melalui pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Pelayanan yang ada, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dijadikan sebagai dasar/pedoman kedepan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

B. 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 No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.
5. Surat Edaran Menteri PANRB No. 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkup Instansi Pemerintah;

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yaitu pada layanan penyelenggaraan pelatihan dan layanan kerjasama pelatihan, yang telah diberikan oleh BBPMKP Ciawi pada periode survei Juli - November 2024.

D. Sasaran

Sasaran dilakukannya survei kepuasan masyarakat adalah :

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.

E. Manfaat

Dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat dapat diperoleh manfaat, 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 BBPMKP Ciawi;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat diselenggarakan secara mandiri pada BBPMKP Ciawi dengan responden pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya survei dilakukan oleh tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dengan susunan sebagai berikut :

- | | | |
|---------------|---|--|
| 1. Pengarah | : | Sukim Supandi, S.Sos., M.M.
Kepala BBPMKP |
| 2. Pelaksana | : | |
| a. Ketua | : | Susan Twisawati Indiani, S.E., M.M.
Ketua Kelompok Substansi Program dan Evaluasi |
| b. Sekretaris | : | Sri Wahyu Sahita, S.Sos., M.Si
Ketua Tim Kerja Evaluasi dan Pelporan |
| c. Anggota | : | 1. Regi Sri Lestari
Pengelola Data dan Informasi
2. Dede Supriatna, S.AP
Operator Pelaksana |

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat BBPMKP Ciawi pada prinsipnya berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan baik melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada penerima layanan dan/atau secara *online* melalui aplikasi *google form*. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat, terdiri dari :

- a) Bagian 1, berisi data responden meliputi), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan,;
- b) Bagian 2, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- c) Bagian 3, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap BBPMKP Ciawi.

Pertanyaan pada kuesioner terdiri atas sembilan pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner, yaitu :

1. **Persyaratan (U1):** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2) :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3) :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (U4) :** 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 (U5) :** 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 (U6) :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana (U7) :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9) :** 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Pengambilan sampel dilakukan pada kegiatan yang diselenggarakan di BBPMKP Ciawi periode bulan Juli – November 2024 mengambil sampel dari responden Pelatihan

Kepemimpinan Nasional (PKN) Tk. II Angkatan XXV, Training Of Trainer (TOT) Pompanisasi bagi Aparatur, Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan VIII dan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan IX. Pada layanan kerjasama pelatihan diambil sampel pada kegiatan pengembangan SDM PKS BPDPKS termin II tahun 2024, Pelatihan Sertifikasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Level I Kementerian Pertanian dan Pelatihan PKA Angkatan IX tahun 2024 melibatkan instansi Badan Keamanan Laut, Badan POM, Kemenpolhukam, Basarnas, KPK, Kemenko Perekonomian serta Kemenko Marves. Pengisian kuesioner secara *online* dilakukan sendiri oleh responden setelah pelaksanaan pelatihan atau kegiatan berakhir dan hasilnya dihimpun kemudian dibuat rekapitulasi hasil.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada periode Juli hingga November 2024, dengan uraian waktu dan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat seperti rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli 2024
2.	Pengumpulan Data	Juli - November 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	1- 15 November 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 – 20 November 2024

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari layanan penyelenggaraan pelatihan, layanan kerjasama pelatihan dan layanan penggunaan sarana prasarana pada BBPMKP Ciawi Bogor. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Juli – November 2024, maka populasi penerima layanan pada BBPMKP Ciawi Bogor adalah sebanyak 250 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan Besar sampel dan populasi Sesuai dengan pasal 11 Permentan No. 19 Tahun 2018 menggunakan tabel sampel dari Morgan and Krejcie. Berdasarkan Tabel Morgan, and Krejcie jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada survei kepuasan masyarakat periode Juli - November yaitu 152 orang.

Tabel 2. Tabel Morgan and Krecjie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

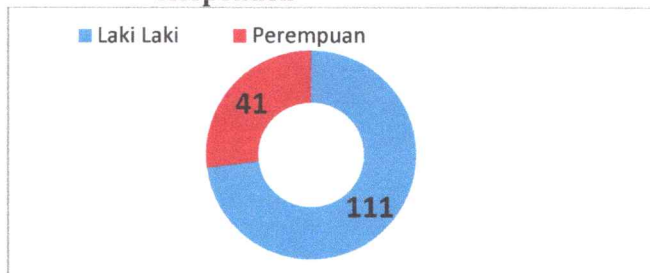
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 152 orang responden, dengan rincian karakteristik sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

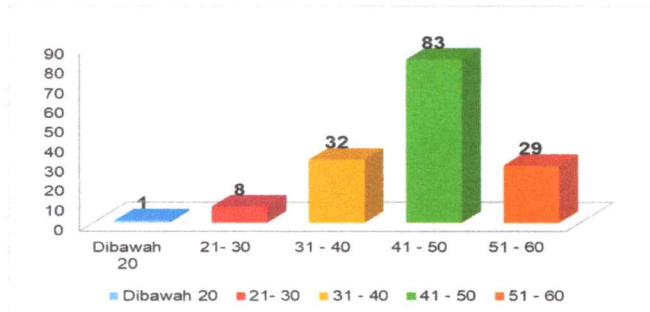
Gambar 1. Grafik Karakteristik Jenis Kelamin Responden



Jenis Kelamin responden didominasi oleh Laki – laki sebanyak 111 orang atau 73% dan Perempuan sebanyak 41 orang atau 27%.

2. Usia

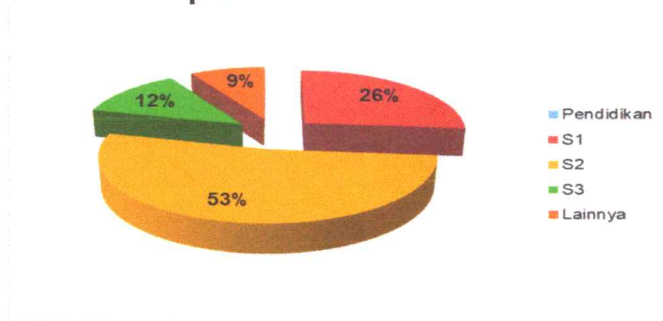
Gambar 2 Grafik Karakteristik Usia Responden



Usia responden terbanyak ada pada rentang usia 41 – 50 tahun dengan jumlah 83 orang atau 54,60%. Selanjutnya rentang usia 31 – 40 tahun sebanyak 32 orang atau 21,05%, kemudian rentang usia 51 – 60 tahun sebanyak 29 orang atau 19,07% dan rentang usia 21 – 30 tahun sebanyak delapan orang atau 5,3%. Terdapat satu orang usia responden dibawah 20 tahun atau 0,7%.

3. Pendidikan

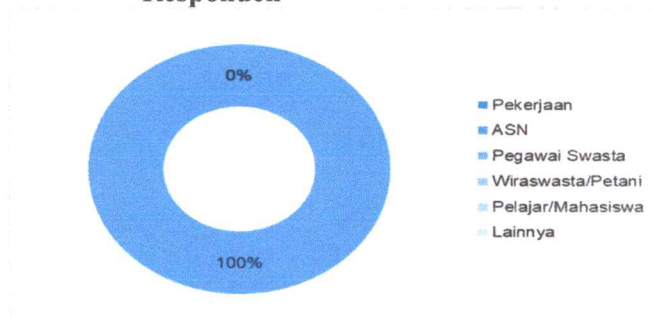
Gambar 3 Grafik Karakteristik Pendidikan Responden



Pendidikan responden yang paling mendominasi adalah S2 sebanyak 80 orang atau 52,63%, kemudian S1 sebanyak 40 orang atau 26,31%, S3 sebanyak 19 orang 12,5% dan lainnya 13 orang atau 8,55%

4. Pekerjaan

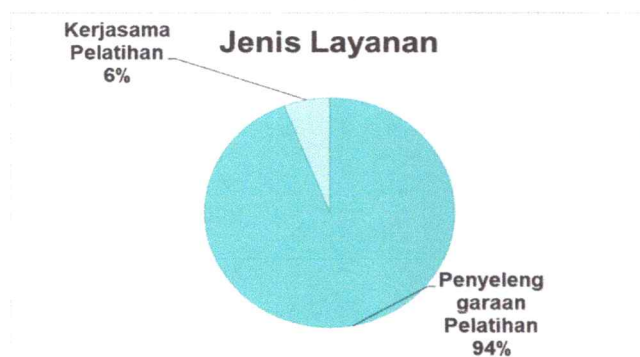
Gambar4. Grafik Karakteristik Pekerjaan Responden



Semua responden sejumlah 152 orang atau 100% adalah Aparatur Sipil Negara.

5. Jenis Layanan

Gambar 5. Grafik Jenis Layanan



Jenis layanan yang disurvei pada semester II tahun 2024 didominasi oleh penyelenggaraan pelatihan mencapai 143 atau 94% dan kerjasama pelatihan melibatkan sembilan instansi atau 6%.

B. Pengolahan Data

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

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan :

X = Jumlah Unsur (9 unsur)

N = Bobot Nilai per Unsur (0,1111)

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai tertimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, maka analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100.

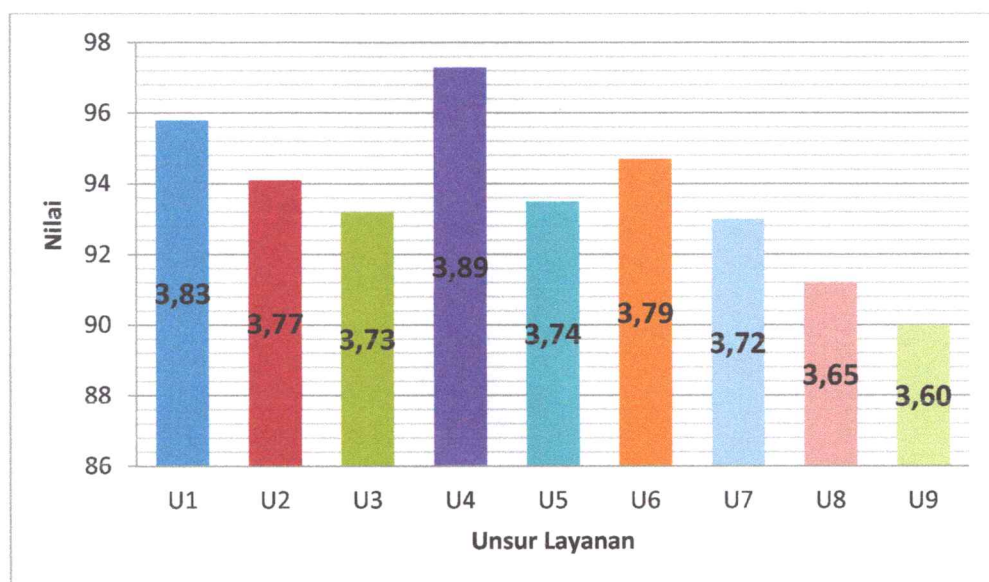
C. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BBPMKP Ciawi periode Juli - November 2024 dengan total **152** responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,75**. Dengan demikian pelayanan publik pada BBPMKP Ciawi berada pada kategori Sangat Baik atau dengan nilai konversi IKM sebesar **93.60**. Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,:

Tabel 3. Nilai SKM per Unsur dan Tingkat Mutu Pelayanan BBPMKP Ciawi Semester II (Juli – November) Tahun 2024

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	95,8	94,1	93,2	97,3	93,5	94,7	93	91,2	90,0
NRR per unsur	3,83	3,77	3,73	3,89	3,74	3,79	3,72	3,65	3,60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	93,6 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 6 Grafik Nilai SKM per Unsur



Tabel 4. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	KURANG BAIK
3,0644 – 3,235	76,61 – 88,30	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	SANGAT BAIK

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai tertinggi diperoleh dua unsur layanan yaitu tarif/biaya dengan nilai 97,30 atau 3,89 selanjutnya unsur persyaratan memperoleh nilai 95,80 atau 3,83.
2. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah, adalah unsur sarana prasarana dengan perolehan nilai 90,00 atau 3,6. Nilai terendah berikutnya Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 91,2 atau 3,6.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

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

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan

dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi. Penentuan perbaikan 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 berikut:

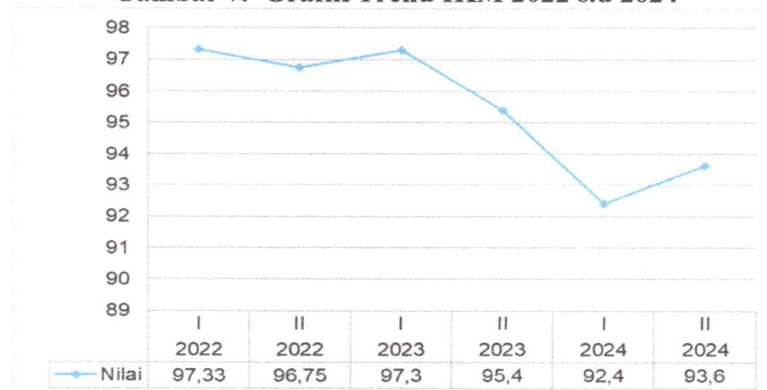
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

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

C. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPMKP Ciawi Bogor dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 7. Grafik Trend IKM 2022 s.d 2024



Berdasarkan grafik di atas nilai IKM dalam 3 (tiga) tahun terakhir tergambar cukup fluktuatif. Pada tahun 2022 dan 2023 jenis layanan yang disurvei adalah penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan. Sedangkan pada tahun 2024 semester I ruang lingkup diperluas ke layanan sewa sarana prasarana dan layanan assesment selanjutnya pada periode Juli – November tahun 2024 semester II, layanan yang disurvei penyelenggaraan pelatihan dan kerjasama pelatihan. Nilai indeks kepuasan masyarakat yang dicapai pada semester II tahun 2024, adalah 93,60. Kenaikan nilai sebesar 3,9 bila dibandingkan perolehan nilai pada semester I tahun 2024. Meski demikian nilai indeks kepuasan masyarakat yang dicapai selama tiga tahun selalu mencapai kategori sangat baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Juli – November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPMKP Ciawi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93,60. berada pada kategori sangat baik.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu tarif/biaya dengan nilai 97,30 Selanjutnya persyaratan mendapatkan nilai 95,80
3. Unsur pelayanan dengan nilai unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana nilai IKM 90,00 dan penanganan pengaduan, masukan dan saran 91,2.
4. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan yang bersifat minor langsung ditindaklanjuti oleh bagian pelatihan, sedangkan yang sifatnya mayor dan membutuhkan koordinasi akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran dan kegiatan tahun berikutnya.

B. Saran

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang sudah dalam kategori sangat baik, maka disarankan :

1. Sarana dan prasarana, adalah alat penunjang keberhasilan pelayanan publik yang dapat mendukung pelayanan prima kepada pengguna layanan. Sarana prasarana harus dipelihara dan dikelola secara berkala agar meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengaturan tata letak sarana prasarana yang sesuai dengan kondisi tertentu akan meningkatkan kenyamanan suatu ruangan. Keadaan/kondisi serta tampilan ini dapat dicapai dengan penataan ruangan yang tepat yang melibatkan interior designer, pemilihan furniture dan dekorasi yang tepat;
2. Untuk mempercepat penanganan pengaduan, masukan dan saran, maka dapat digunakan perangkat teknologi yang sederhana yang tidak memerlukan biaya yang relatif besar. Seperti memanfaatkan layanan pesan singkat atau aplikasi Whattapps yang terhubung dengan pengelola layanan pengaduan;
3. Meningkatkan kelengkapan dan kualitas fasilitas pada pelayanan penyelenggaraan pelatihan, kerjasama pelatihan dan layanan pendukung lainnya.

4. Perlunya meningkatkan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pengguna layanan, adanya keinginan dari petugas/pegawai untuk menolong pengguna layanan dengan sigap, cepat dan bertindak tepat dalam melayani pengguna layanan;
5. Perlunya petugas memberikan perhatian personal kepada pengguna layanan (ucapan selamat datang, terima kasih dan maaf jika terjadi sesuatu hal), tanpa melihat status maupun kedudukan pengguna layanan;
6. Petugas layanan menguasai produk – produk layanan pada BBPMKP Ciawi;
7. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak;



LAMPIRAN

No	Nama Responden	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden 1	L	48	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	Responden 2	P	50	S2	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	Responden 3	P	50	S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Responden 4	L	53	S2	PNS	4	3	3	4	3	3	3	4	3
5	Responden 5	P	52	S1	TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Responden 6	P	49	S2	PNS	3	3	3	3	4	4	4	4	3
7	Responden 7	L	46	S2	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	3
8	Responden 8	L	47	S3	TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Responden 9	L	52	S2	PNS	3	4	4	4	4	3	3	3	4
10	Responden 10	L	52	S2	PNS	4	4	3	3	3	4	4	4	3
11	Responden 11	L	45	S2	PNS	3	3	4	4	4	3	3	4	4
12	Responden 12	L	54	S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	2	3
13	Responden 13	L	51	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Responden 14	P	49	S2	PNS	3	4	3	4	3	3	4	4	3
15	Responden 15	P	52	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Responden 16	L	54	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	Responden 17	L	43	S2	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	Responden 18	P	44	S3	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	3
19	Responden 19	L	47	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Responden 20	P	49	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	Responden 21	L	51	S3	PNS	3	3	4	4	3	3	3	4	3
22	Responden 22	L	51	S3	TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Responden 23	L	39	S2	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	3
24	Responden 24	L	55	S2	PNS	4	4	4	3	3	4	3	3	4
25	Responden 25	L	47	S2	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	Responden 26	L	56	S2	PNS	3	4	4	3	3	3	3	4	3
27	Responden 27	L	54	S2	PNS	4	3	3	4	4	4	3	4	4
28	Responden 28	L	29	S1	PNS	4	4	3	3	3	4	3	4	3
29	Responden 29	L	42	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	Responden 30	P	59	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	Responden 31	L	27	SLTA	PNS	4	4	4	4	3	3	3	4	4
32	Responden 32	L	39	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Responden 33	P	54	S2	PNS	4	3	4	3	3	3	3	3	3
34	Responden 34	L	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Responden 35	L	35	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	4	3
36	Responden 36	L	51	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	Responden 37	P	45	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	Responden 38	L	45	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Responden 39	L	48	S2	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	3
40	Responden 40	L	35	S2	PNS	4	4	4	4	4	3	4	2	4

62	Responden 62	P	42	S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	Responden 63	L	56	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	Responden 64	L	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	Responden 65	P	39	S3	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	3
66	Responden 66	L	48	S2	PNS	4	3	3	4	3	3	3	4	3
67	Responden 67	L	54	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	1	4
68	Responden 68	L	48	S2	PNS	3	4	4	4	4	3	4	4	4
69	Responden 69	P	45	S2	PNS	4	4	4	4	3	3	3	3	3
70	Responden 70	L	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Responden 71	L	49	S2	PNS	4	3	3	3	4	4	4	4	3
72	Responden 72	L	44	S2	PNS	4	3	4	4	3	4	3	3	4
73	Responden 73	L	51	S3	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	Responden 74	L	48	S2	PNS	3	3	3	3	3	4	3	3	3
75	Responden 75	L	44	S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	Responden 76	P	52	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Responden 77	P	41	S3	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	3
78	Responden 78	L	55	S3	PNS	4	3	4	4	3	3	3	3	4
79	Responden 79	L	57	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Responden 80	L	40	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	Responden 81	P	50	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
82	Responden 82	L	49	S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	Responden 83	P	44	S2	PNS	4	4	3	4	4	3	3	4	3
84	Responden 84	P	48	S3	PNS	4	4	3	4	3	3	4	3	4
85	Responden 85	P	47	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Responden 86	L	50	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	4	4	3
87	Responden 87	L	41	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	3	3	3
88	Responden 88	L	47	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Responden 89	L	51	S2	PNS	4	3	3	4	4	4	3	4	3
90	Responden 90	L	40	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	3	3
91	Responden 91	L	45	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Responden 92	L	46	S1	PNS	3	4	3	3	3	3	3	3	3
93	Responden 93	P	42	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	Responden 94	P	41	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Responden 95	L	43	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	3
96	Responden 96	L	47	S2	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97	Responden 97	L	52	S2	PNS	4	3	4	4	3	4	4	4	4
98	Responden 98	L	47	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	Responden 99	L	44	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	4	4	4
100	Responden 100	L	45	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Responden 101	L	38	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	3
102	Responden 102	L	38	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
103	Responden 103	P	39	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Responden 104	L	39	S1	PNS	3	4	4	4	4	3	4	4	3
105	Responden 105	L	48	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	3	3
106	Responden 106	L	39	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	Responden 107	L	43	S2	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	3
108	Responden 108	L	41	S2	PNS	4	4	4	3	4	4	3	3	4
109	Responden 109	L	46	S2	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	3
110	Responden 110	L	48	S2	PNS	3	3	3	3	4	4	3	4	4
111	Responden 111	L	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	Responden 112	L	47	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
113	Responden 113	L	44	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
114	Responden 114	L	43	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4
115	Responden 115	L	39	S2	PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4
116	Responden 116	L	46	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	3
117	Responden 117	P	46	S2	PNS	3	3	3	3	4	3	4	3	4
118	Responden 118	L	53	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Responden 119	L	30	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	4	3	3
120	Responden 120	L	40	D1-D2-D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
121	Responden 121	L	41	D1-D2-D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
122	Responden 122	P	44	S2	PNS	3	4	3	4	3	4	3	4	3

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

Unit Kerja : Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP)

Semester I Tahun 2024 (Januari – Juni 2024)

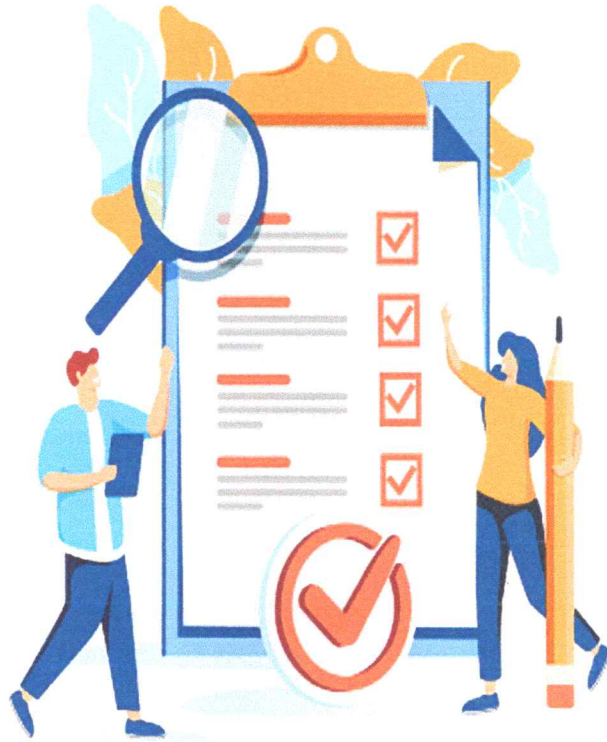
NO.	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
1	2	3	4	5	6
	Penyelenggaraan Pelatihan	Sarana Prasarana	Melakukan inventarisasi sarana prasarana;	Melakukan inventarisasi dan mengusulkan penghapusan sarana prasarana yang sudah habis masa pakai dan melakukan pengusulan pengadaan barang sejenis yang dihapuskan.	Berita acara inventarisasi BMN pada Kuasa Pengguna Barang No.1609.3/PL.320/I.5/08/2024
			Meningkatkan pengelolaan dan pemeliharaan sarana prasarana	Melakukan perekrutan tenaga – tenaga kebersihan (outsourcing) sebagai upaya pemeliharaan sarana prasarana melalui kebersihan lingkungan, Melaksanakan kegiatan ruti Jum'at Bersih yang melibatkan seluruh pegawai.	Kontrak pengadaan tenaga outsourcing No. 1725.3/PL.030/I.5.I/9/2024 Tanggal 6 September 2024
		Kompetensi Pelaksana	Peningkatan dan pengembangan kompetensi bagi petugas penyelenggara layanan melalui in house training/workshop atau peningkatan profesionalisme Melaksanakan pembinaan rohani pegawai melalui peringatan hari besar keagamaan	Melaksanakan kegiatan pengembangan kompetensi pegawai Melaksanakan pembinaan rohani pegawai dalam rangka meningkatkan integritas moral dan membangun etos kerja pegawai BBPMKP dengan menyelenggarakan Tabligh akbar Maulid Nabi Muhammad SAW	Laporan kegiatan Pengembangan Kompetensi Pegawai Flyer kegiatan peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW 1445 H.

No.	JENIS DAN PRODUK LAYANAN	IDENTIFIKASI UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	REKOMENDASI	TINDAK LANJUT	EVIDEN
1	2	3	4	5	6
				dengan tema Meneladani Kepemimpinan Nabi Muhammad SAW untuk meningkatkan SDM BBPMKP Berintegritas	
		Kecepatan Pelayanan	Meningkatkan sosialisasi alur pelaksanaan pelayanan Secara internal dan eksternal	Melakukan sosialisasi peningkatan pelayanan kepada pegawai melalui apel pagi dan kegiatan kegiatan internal. Membuat banner alur pelayanan yg ditempatkan di setiap kompleks asrama.	Rumusan apel Foto – foto banner alur pelayanan Maklumat Pelayanan



November 2024
Kepala Balai Besar,
Sdikan Supardi, S.Sos., M.M.
NIP. 196706151993041001

LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PENYENGGARAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I (Januari - Juni) 2024



BALAI BESAR PELATIHAN MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PERTANIAN
(BBPMKP) CIAWI BOGOR
TAHUN 2024

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan pada Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif. Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi sebagai lembaga pelatihan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta pelatihan dan pengguna layanan lain. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat, pada layanan penyelenggaraan pelatihan, kerjasama pelatihan dan layanan pendukung. Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Hasil survei kepuasan masyarakat kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BBPMKP Ciawi. Pada Semester I Tahun 2024, BBPMKP Ciawi telah memberikan pelayanan pelatihan kepada aparatur lingkup Kementerian Pertanian dan Non Kementerian Pertanian, dan non aparatur, layanan kerjasama pelatihan dengan berbagai lembaga pemerintah dan swasta serta layanan pendukung lainnya. Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survey kepuasan masyarakat terhadap layanan BBPMKP Ciawi pada Semester I Tahun 2024.

II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor Semester I Januari – Juni 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Januari – Juni 2024

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,7	3,6	3,6	3,9	3,6	3,6	3,6	3,9	3,5
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM unit layanan	92,40 – SANGAT BAIK								

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW3	TW 4	
1.	Sarana Prasarana	1. Melakukan inventarisasi sarana prasarana; 2. Meningkatkan pengelolaan dan pemeliharaan sarana prasarana	x	x	x	x	Kabag Umum c.q Katimker RT dan BMN
2.	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan kegiatan pengembangan kompetensi pegawai			x	x	Kabag. Umum c.q Katimker Kepegawaian dan TU dan Penyelenggara a Pelatihan,
3.	Kecepatan Pelayanan	Meningkatkan sosialisasi alur pelaksanaan pelayanan			x	x	Kabag. Umum

III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumen tasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	1.1 Melakukan inventarisasi sarana prasarana; 1.2.Meningkatkan pengelolaan dan pemeliharaan sarana prasarana	Sudah	1.Melakukan inventarisai sarana prasarana yang sudah habis masa pakai, melakukan penghapusan dan melakukan pengusulan pengadaan untuk penggantian barang yang dihapus; 2 Melakukan perekrutan tenaga – tenaga kebersihan (outsourcing); 3.Secara rutin melaksanakan kegiatan Jum'at Bersih melibatkan seluruh pegawai.	-	Proses penghapusan memerlukan waktu dan persetujuan dari Sekretariat Jenderal.
2.	Peningkatan penguasaan teknologi informasi (digital) bagi petugas penyelenggara layanan melalui in house training/workshop atau peningkatan profesionalisme pegawai	Sudah	1. Menyelenggarakan pengembangan kompetensi pegawai BBPMKP; 2. Melaksanakan pembinaan rohani pegawai dalam rangka meningkatkan integritas moral dan membangun etos kerja pegawai BBPMKP dengan menyelenggarakan Tabligh akbar Maulid Nabi Muhammad SAW dengan tema Meneladani Kepemimpinan Nabi Muhammad SAW untuk meningkatkan SDM BBMPKP Berintegritas		
3.	Meningkatkan sosialisasi alur pelaksanaan pelayanan	Sudah	Membuat banner alur pelayanan Penandatanganan Maklumat Pelayanan		

IV. KESIMPULAN

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

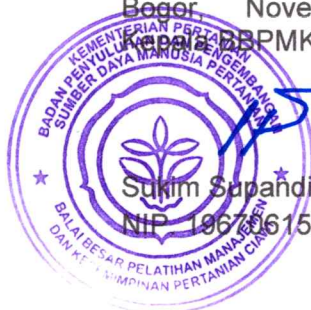
1. Dari rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa BBPMKP Ciawi telah menindaklanjuti seluruh rencana tindak lanjut (100%);
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai 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.	1.1 Melakukan inventarisasi sarana prasarana; 1.2.Meningkatkan pengelolaan dan pemeliharaan sarana prasarana	1. Melakukan inventarisasi sarana prasarana yang sudah habis masa pakai dan melakukan penghapusan dan melakukan pengadaan untuk penggantian barang yang dihapus; 2 Melakukan perekrutan tenaga – tenaga kebersihan (outsourcing), melaksanakan kegiatan rutin Jum'at Bersih yang melibatkan seluruh pegawai, sebagai upaya pemeliharaan sarana prasarana melalui kebersihan lingkungan,	Triwulan I, II, III, IV 2024	Bagian Umum	Kabag Umum, Katimker RT dan BMN dan Katimker TU dan Kepegawaian

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
2.	Peningkatan pengembangan kompetensi penyelenggara layanan melalui in house training/workshop atau peningkatan profesionalisme pegawai atau kegiatan kerohanian.	1.Menyelenggarakan pengembangan kompetensi pegawai secara terpadu; 2.Melaksanakan kegiatan kerohanian	TR III/2024	Kelompok Penyelenggara Pelatihan, Kabag Umum	Ketua Kelompok Penyelenggara Pelatihan, Katimker Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan, Katimker Pelatihan Non RIHP, Katimker Kepegawaian dan TU
3.	Meningkatkan sosialisasi alur pelaksanaan pelayanan	Membuat banner alur pelaksanaan pelayanan yang ditempatkan di setiap kompleks asrama	Triwulan III dan IV 2024	Bag. Umum	Kabag Umum, Katimker Kepegawaian dan TU, Katimker RT dan BMN

Bogor, November 2024

Kepada BPMKP,



Sukim Supandi, S.Sos., M..M.

NIP. 196706151993031002