



KEMENTERIAN PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA

Laporan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Semester I - 2024

*Balai Besar Pelatihan Manajemen dan
Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi*



 0857 8000 2966

 bbpmkp.bppsdp.pertanian.go.id

 bbpmkp@pertanian.go.id

KATA PENGANTAR

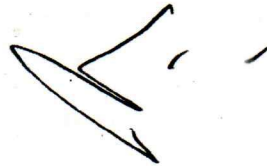
Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkah dan karuniaNya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat semester I (Januari – Juni) tahun 2024 Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor.

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja BBPMKP Ciawi Bogor 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, 26 Juni 2024

Kepala BBPMKP,



Ir. Yusral Tahir, M.Agr.
NIP.196406081990101001

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan layanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat kepada pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Ciawi Bogor 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 Bogor dilaksanakan setiap enam bulan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (Januari – Juni) Tahun 2024 ini berisi hasil SKM pada layanan penyelenggaraan pelatihan, kerjasama pelatihan, uji kompetensi dan layanan sewa gedung/sarana prasarana. Dari sembilan unsur penilaian, nilai rata-rata IKM pada BBPMKP Ciawi Bogor adalah 92,40 atau 3,7 dengan kategori Sangat Baik (A). Persepsi Sangat Baik ini tergambar dari nilai setiap unsur pelayanan BBPMKP Ciawi Bogor pada semester I (Januari – Juni) Tahun 2024. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur Biaya/Tariff 3,9, disusul unsur Penanganan pengaduan dan saran 3,9 dan unsur persyaratan 3,7. Unsur lainnya prosedur, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, kecepatan waktu penyelesaian masing – masing 3,6 dan unsur sarana prasarana memperoleh nilai 3,5

BBPMKP Ciawi Bogor melaksanakan dan menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Survei dilakukan secara *offline* yakni melalui *form* kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden pada saat dan waktu tertentu dan secara *online*

menggunakan link *google form*. Pada semester I kuesioner disebar pada 360 orang responden peserta pelatihan, kerjasama pelatihan, peserta uji kompetensi, penyewa gedung/sarana prasarana dan responden yang menjawab survei berjumlah 189. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian disusun rencana tindak lanjut untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang mendapatkan nilai terendah.

DAFTAR TABEL , GRAFIK DAN GAMBAR

1.	Tabel 1 Nilai IKM per Unsur Periode Januari - Juni 2024	8
2.	Gambar 1 Grafik Nilai SKM per Unsur	9
3.	Tabel 2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.	Gambar 2 Grafik Trend SKM Tahun 2022 s.d Periode Januari – Juni 2024	12

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL, GRAFIK DAN GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Sasaran	2
E. Manfaat	2
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	5
E. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI	
A. Jumlah Responden	7
B. Pengolahan Data	7
C. IKM Per Unsur Layanan	8
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kekurangan Unsur Layanan	10
B. Rencana Tindak Lanjut	10
C. Tren Nilai SKM 2022 s.d Periode Januari – Juni 2024	11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	13
B. Saran	13
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Sehingga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil survey kepuasan masyarakat dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Elaborasi merupakan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, akan menjadi kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima

maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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.

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 Bogor pada periode survei Januari – Juni 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 Bogor;
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 dilakukan secara mandiri pada BBPMKP Ciawi Bogor dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat BBPMKP Ciawi Bogor dengan susunan sebagai berikut :

- | | | |
|---------------|---|--|
| 1. Pengarah | : | Ir. Yusral Tahir, M.Agr.
Kepala BBPMKP |
| 2. Pelaksana | : | |
| a. Ketua | : | Ketua Kelompok Program dan Evaluasi |
| b. Sekretaris | : | Sri Wahyu Sahita, S.Sos., M.Si
Ketua Tim Kerja Evaluasi dan Pelaporan |
| 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 Bogor pada prinsipnya berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian No. 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat BBPMKP Ciawi Bogor menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, baik melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada penerima layanan dan/atau secara *online* melalui aplikasi *google form*. 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** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Pengambilan sampel dilakukan pada bulan Januari – Juni 2024, pada layanan penyelenggaraan pelatihan mengambil sampel dari responden peserta Training Of Trainer (TOT) Pengelolaan Pupuk Bersubsidi, Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan IX Kementerian Pertanian yang diselenggarakan di BBPMKP Ciawi Bogor. Pada layanan kerjasama pelatihan diambil sampel pada kegiatan pengembangan SDM PKS BDPKS termin I tahun 2024 dan Pelatihan dan Ujian Sertifikasi Pengadaan Barang dan Jasa Level 1 Lingkup Badan Karantina Indonesia. Pada layanan pendukung yaitu sewa gedung Pengisian kuesioner secara *online* dilakukan sendiri oleh responden setelah pelaksanaan pelatihan atau kegiatan berakhir dan hasilnya dihimpun kemudian dibuat rekapitulasi hasil di BBPMKP Ciawi Bogor.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Februari – Juni 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	Juni 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari layanan penyelenggaraan pelatihan dan layanan kerjasama pelatihan pada BBPMKP Ciawi Bogor.. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Januari – Juni 2024, maka populasi penerima layanan pada BBPMKP Ciawi Bogor adalah sebanyak 360 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan Besar dan 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 Januari - Juni yaitu 189 orang.

Tabel Morgan and Krejcie

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 189 orang responden, dengan rincian karakteristik sebagai berikut :

NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki – Laki	108	57%
		Perempuan	81	43%
2.	Usia	21 s.d 30 Tahun	20	11%
		31 s.d 40 Tahun	68	36%
		41 s.d 50 Tahun	77	41%
		51 s.d 60 Tahun	24	12%
3.	Pendidikan	S1	117	62%
		S2	47	25%
		S3	2	12%
		Lainnya	23	12%
4.	Pekerjaan	ASN	189	100%
		Pegawai Swasta	-	-
		Wiraswasta/Petani	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
		Lainnya	-	-
5.	Jenis Layanan	Penyelenggaraan Pelatihan	171	90%
		Kerjasama Pelatihan	8	4%
		Uji Kompetensi	7	4%
		Sewa Gedung/Sarana Prasarana	3	2%

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.

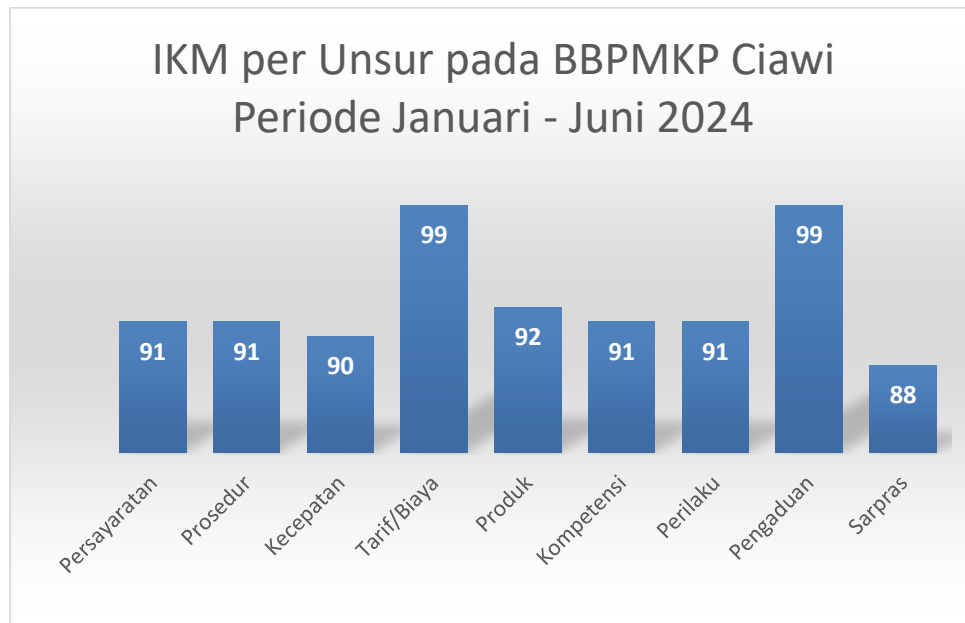
C. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Pengolahan data survey kepuasan masyarakat menggunakan excel template. Olah data survei kepuasan masyarakat BBPMKP Ciawi Bogor periode Januari – Juni 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai SKM per Unsur dan Tingkat Mutu Pelayanan BBPMKP Ciawi Bogor Januari - Juni Tahun 2024

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	91,3	91,1	90,3	99,2	91,9	91,0	90,7	98,5	88,00
	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	92,4 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1 Grafik Nilai SKM per Unsur



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 3,9 atau 99,20 selanjutnya unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai 98,50 atau 3,90.
2. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah, adalah unsur sarana prasarana dengan perolehan nilai 3,5 atau 88,00. Nilai terendah berikutnya kompetensi pelaksana dengan nilai 3,6 atau 90,7 dan kecepatan pelayanan 3,6 atau 90,3.

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

1. Pada sarana prasarana, BBPMKP Ciawi Bogor berupaya secara berkelanjutan terus meningkatkan pemeliharaan dan melakukan pengadaan, namun penggunaan dalam jangka panjang dan terus menerus, masa pakai yang telah melebihi jangka waktu, pengguna dengan beragam perilaku dan latar belakang sangat berpengaruh terhadap penurunan kondisi sarana prasarana. Demikian juga perbedaan fasilitas dan tempat pelaksanaan kegiatan yang belum merata satu dengan lainnya.
2. Adanya perubahan pola kerja dari konvensional menjadi berbasis teknologi sangat berpengaruh pada kompetensi pelaksana yang dibutuhkan. Sementara belum semua ASN pada BBPMKP siap untuk memanfaatkan teknologi dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. Berbagai faktor menjadi alasannya, mulai dari kekurangan fasilitas, kendala jaringan internet, gangguan lingkungan maupun karena keterbatasan kemampuan yang bersangkutan.
3. Kecepatan dalam memberikan pelayanan sangat penting dalam menangani pengguna layanan. Sering terjadi petugas harus memberikan pelayanan kepada lebih dari satu pengguna layanan dalam kegiatan yang bersamaan. Sehingga akan sulit memberikan pelayanan yang maksimal jika jumlah yang harus dilayani tidak sebanding dengan jumlah pemberi layanan. hal ini akan berdampak pada respon yang lambat kepada pengguna layanan sehingga perlu dibangun kerjasama yang solid dalam tim.

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 2. RencanaTindak Lanjut

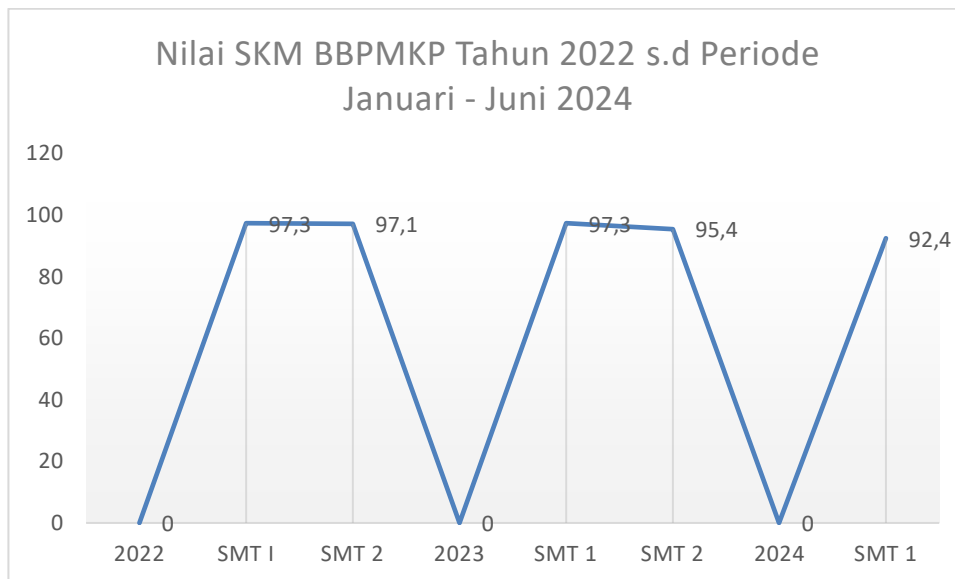
NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			TR I	TR II	TR III	TR IV	
1.	Sarana Prasarana	1. Melakukan inventarisasi sarana prasarana	x	x	x	x	Kabag. Umum c.q Tim Kerja RTP dan BMN
		2. Meningkatkan pengelolaan dan pemeliharaan sarana prasarana	x	x	x	x	Kabag. Umum c.q Tim Kerja RTP dan BMN
2.	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan penguasaan teknologi informasi (digital) bagi petugas penyelenggara layanan melalui in house training/workshop atau peningkatan profesionalisme pegawai			x	x	Kabag Umum c.q Tim Kerja TU dan Kepegawaian
3.	Kecepatan Pelayanan	1. Evaluasi SOP yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan			x	x	Kabag Umum c.q Tim Kerja TU dan Kepegawaian
		2. Meningkatkan sosialisasi alur pelaksanaan pelayanan			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. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPMKP Ciawi Bogor dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik Trend IKM Semester 2022 s.d Periode Januari - Juni 2024



Pada grafik diatas dapat dilihat pada periode Januari - Juni tahun 2024 semester I, nilai indeks kepuasan masyarakat yang dicapai 92,4 terjadi penurunan nilai 4,9 dibandingkan periode yang sama pada tahun 2023. Penurunan nilai sebesar 3 bila dibandingkan perolehan nilai pada semester 2 tahun 2023. Dapat disimpulkan bahwa terjadi dinamika kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga periode Januari – Juni tahun 2024 pada BBPMKP Ciawi Bogor. Meski demikian nilai indeks kepuasan masyarakat yang dicapai masih dalam kategori sangat baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPMKP Ciawi Bogor secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 92,40. berada pada kategori sangat baik.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi, yaitu tarif/biaya dengan nilai 3,90 atau 99,20 Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,90 atau 98,50
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan, serta kompetensi pelaksana.

B. Saran

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

1. Dengan semakin banyaknya kompetensi-kompetensi baru ASN yang dibutuhkan di masa mendatang maka penyelenggaraan program pengembangan kompetensi/peningkatan profesionalisme ASN di BBPMKP terutama yang berkaitan dengan teknologi informasi (digital) harus menjadi prioritas guna mendukung terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan kepada publik;
2. Kegiatan pengelolaan sarana dan prasarana pelatihan haruslah tersusun dan terprogram dengan baik mulai dari perencanaan, pengadaan, inventarisasi, pemeliharaan, penghapusan serta melakukan pengawasan secara berkala terhadap pengelolaan sarana pelatihan;
3. Perlunya meningkatkan *responsiveness*, adanya keinginan dari petugas/pegawai untuk menolong pengguna layanan dan menyediakan kecepatan serta ketepatan dalam melayani pengguna layanan, serta meningkatkan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pengguna layanan;
4. 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;
5. Petugas layanan menguasai produk – produk layanan pada BBPMKP;
6. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak.

LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II (JULI - DESEMBER) 2023



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

BAB I

PENDAHULUAN

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 BBPMKP Ciawi Bogor 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 Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (BBPMKP) Ciawi Bogor Semester II Juli - Desember 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Juli - Desember 2023

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,83	3,78	3,79	3,77	3,83	3,87	3,90	3,88	3,65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	95,40 – 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	Mendorong dan meningkatkan pola-pola kemitraan, pembinaan dan kolaborasi dengan P4S binaan untuk membantu pemenuhan standar pelayanan terutama pada sarana dan prasarana pelatihan.		x			Kelompok Program dan Evaluasi
		Melakukan identifikasi sarana/prasarana yang memerlukan pemeliharaan, perbaikan.	x	x	x	x	Kabag. Umum c.q Tim Kerja RT dan BMN
2.	Prosedur	2.1 Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses 2.2. Menyusun informasi dan publikasi terkait pelayanan pada BBPMKP	x	x	x	x	Kabag. Umum Kelompok Penyelenggara Pelatihan,
3.	Biaya/Tarif	Meningkatkan keterbukaan informasi dan melakukan penyediaan fasilitas informasi dengan memanfaatkan system informasi online dan offline untuk Melakukan sosialisasi biaya/ tariff sesuai regulasi yang berlaku yang mudah diakses pengguna layanan			x	x	Kabag. Umum

BAB 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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Mendorong dan meningkatkan pola-pola kemitraan, pembinaan dan kolaborasi dengan P4S binaan untuk membantu pemenuhan standar pelayanan terutama pada sarana dan prasarana pelatihan.	Sudah	Dilakukan penyerahan bantuan pemerintah bagi 19 P4S di DKI Jakarta dan Jawa Tengah, serta melakukan monitoring dan evaluasi pemanfaatan Banpem		-
2.	2.1 Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses 2.2 Menyusun informasi dan ublikasi terkait pelayanan pada BBPMKP	Sudah	2.1 Penderasan informasi terkait prosedur pelayanan secara lisan/langsung tatap muka saat kegiatan berlangsung dan melalui media sosial, banner, 3.2 Mempublikasikan pelayanan BBPMKP pada media sosial BBPMKP		
3.	Meningkatkan keterbukaan informasi dan melakukan penyediaan fasilitas informasi dengan memanfaatkan system informasi online dan offline yang mudah diakses pengguna layanan	Sudah	Mengaktifkan fitur chat pada web, membuka informasi dua arah melaui layanan WA dengan nomor khusus		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. BBPMKP Ciawi Bogor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat semester II – 2023 100 persen;
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.	Mendorong dan meningkatkan pola-pola kemitraan, pembinaan dan kolaborasi dengan P4S binaan untuk membantu pemenuhan standar pelayanan terutama pada sarana dan prasarana pelatihan.	Meningkatkan koordinasi dan pembinaan serta monitoring dan pendampingan terhadap P4S binaan di wilayah DKI Jakarta dan Jawa Tengah,	Triwulan I, II, III, IV 2024	Kelompok Program dan Evaluasi dan Bagian Umum	Kabag Umum, Katimker RT dan BMN dan Ketua Kelompok Program dan Evaluasi, Katimker Program dan Kerjasama
2.	2.1.Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses 2.2. Menyusun informasi dan ublikasi terkait pelayanan pada BBPMKP	.Melakukan penderasan informasi mengenai prosedur pelayanan baik lisan maupun melalui media sosial BBPMKP 2.2 Mempublikasikan pelayanan BBPMKP pada media sosial BBPMKP	TR I,II,III, IV	Kelompok Penyelenggara Pelatihan, Kabag Umum	Ketua Kelompok Penyelenggara Pelatihan, Katimker Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan, Katimker Pelatihan Non RIHP, Katimker Kepegawaian dan TU

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
3.	Meningkatkan keterbukaan informasi dan melakukan penyediaan fasilitas informasi dengan memanfaatkan system informasi online dan offline yang mudah diakses pengguna layanan	Mendorong pengadaan sarana prasarana teknologi informasi dan Meningkatkan monitoring kinerja tim IT, PPID dan Humas	Triwulan III dan IV 2024	Bag. Umum	Kabag Umum, Katimker Kepegawaian dan TU, Katimker RT dan BMN

Bogor, Juni 2024
Kepala BBPMKP

Ir. Yusral Tahir, M.Agr.
NIP. 196406081990101001