

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
(SKM)
PERIODE : APRIL SD JUNI 2021



BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN
MUTU PENDIDIKAN VOKASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
TAHUN 2021

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	1
(SKM)	1
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Responden	6
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
1.1 Jumlah Responden SKM.....	9
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	15
ANALISIS HASIL SKM.....	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut	17
BAB V	19
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	21
3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	22

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP 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 BBPPMPV Pertanian sebagai salah satu penyedia layanan publik di BBPPMPV Pertanian, 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 SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BBPPMPV Pertanian.

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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.

Dengan dilakukan SKM 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh BBPPMPV Pertanian dengan tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ada di unit Pelaksana Kegiatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring dan luring yang diberikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 pada BBPPMPV Pertanian yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan setelah kegiatan layanan selesai. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara daring otomatis direkap di aplikasi sedangkan data secara luring dikumpulkan oleh petugas pelaksana layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik setiap bulan dan per jenis kegiatan layanan. Evaluasi dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan yaitu dari April sd Juni 2021. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut.

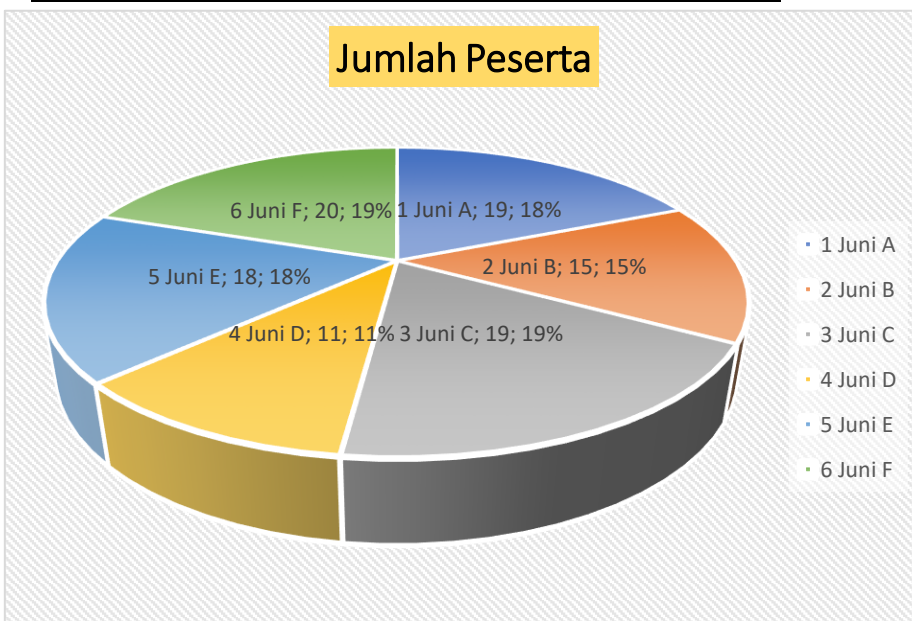
No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	April 2021
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2021
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2021
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2021

2.5 Penentuan Responden

Dalam penentuan responden, ditentukan dari populasi penerima layanan dari seluruh Standar Pelayanan pada BBPPMPV Pertanian. Yakni :

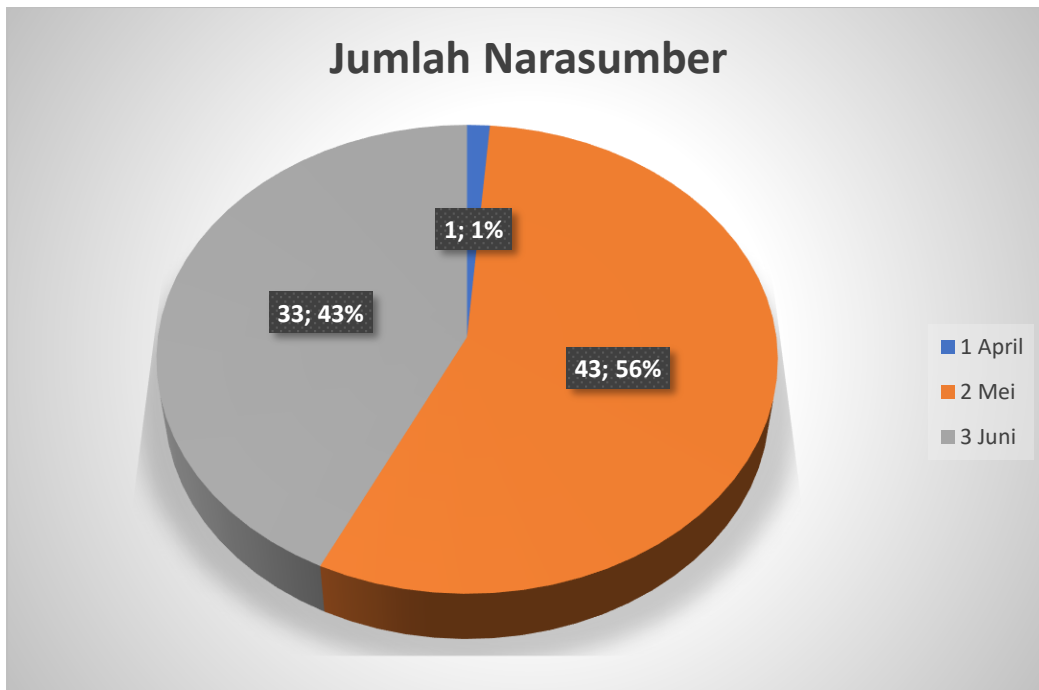
1. Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan dengan jumlah responden **102** peserta Pendidikan dan Pelatihan Laboran.

No	Bulan	Kelas	Jumlah Peserta
1	Juni	A	19
2	Juni	B	15
3	Juni	C	19
4	Juni	D	11
5	Juni	E	18
6	Juni	F	20



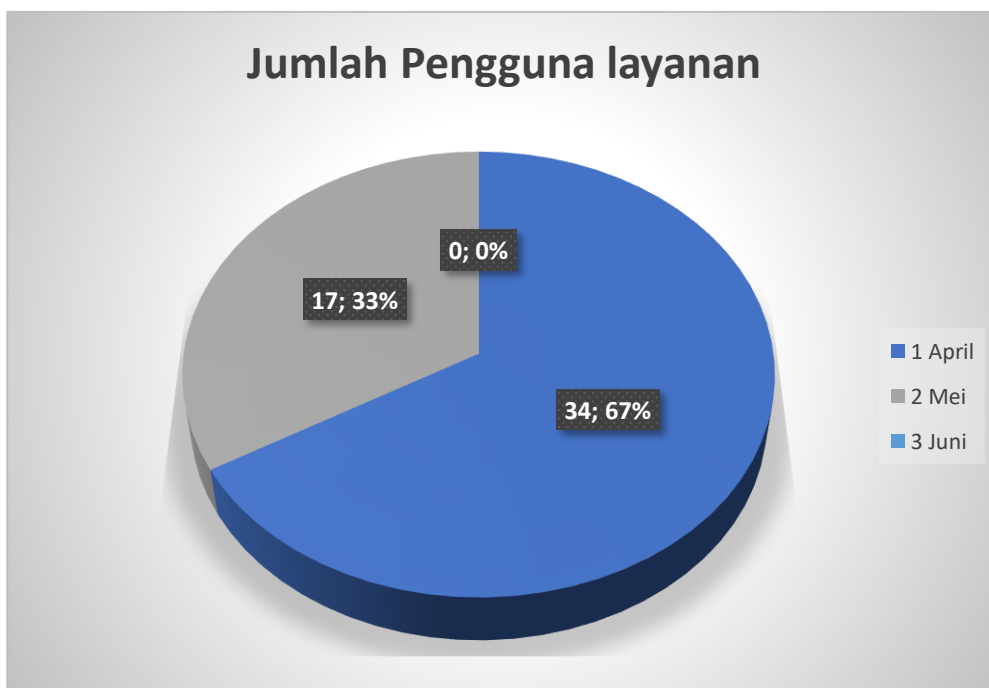
2. Standar Pelayanan Permohonan Narasumber dengan jumlah responden **77** permohonan narasumber.

No	Bulan	Jumlah Narasumber
1	April	1
2	Mei	43
3	Juni	33



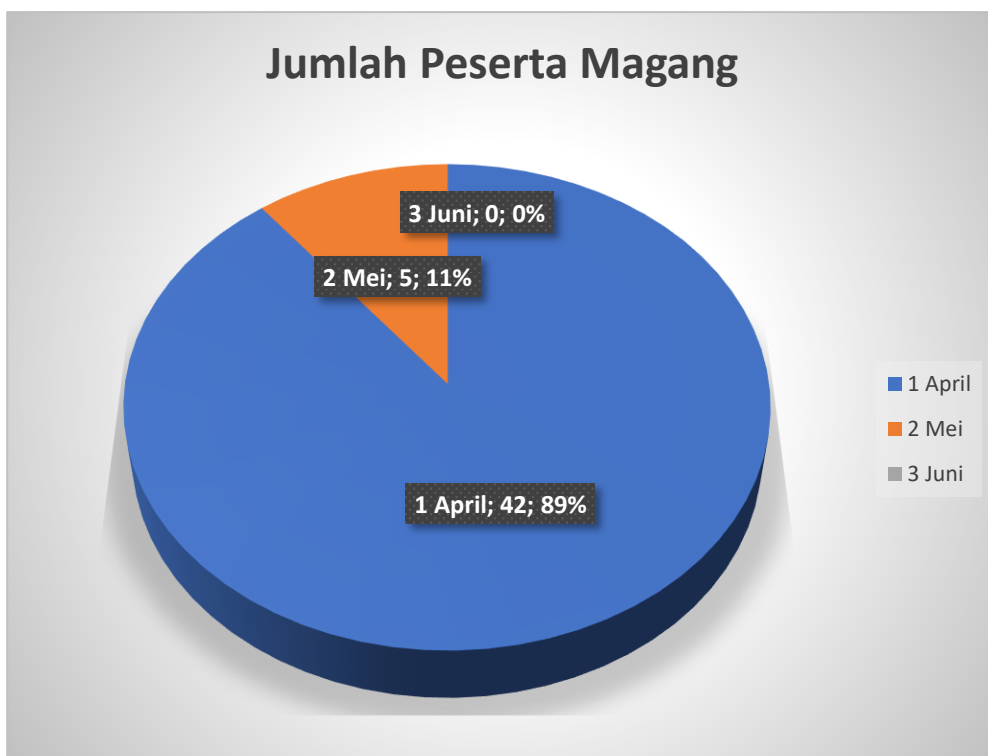
3. tandar Pelayanan Penggunaan Fasilitas dengan jumlah responden **51** permohonan Penggunaan Fasilitas.

No	Bulan	Jumlah Pengguna layanan
1	April	34
2	Mei	17
3	Juni	0



4. Standar Pelayanan Magang dan Prakerin dengan jumlah responden **47** permohonan Penggunaan Fasilitas

No	Bulan	Jumlah Peserta Magang
1	April	42
2	Mei	5
3	Juni	0



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu :

1. Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan dengan jumlah responden **102** peserta pendidikan dan pelatihan Laboran.
2. Standar Pelayanan Permohonan Narasumber dengan jumlah responden **77** permohonan narasumber.

Responden Standar Permohonan Narasumber adalah masyarakat bidang Pendidikan dan non Kependidikan.

3. Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas dengan jumlah responden **51** permohonan Penggunaan Fasilitas.

Responden Standar Penggunaan Fasilitas adalah masyarakat umum.

4. Standar Pelayanan Magang dan Prakerin dengan jumlah responden **47** peserta magang dan prakerin.

Responden Standar Pelayanan Magang dan Prakerin adalah siswa dan mahasiswa bidang pertanian dan non-pertanian.

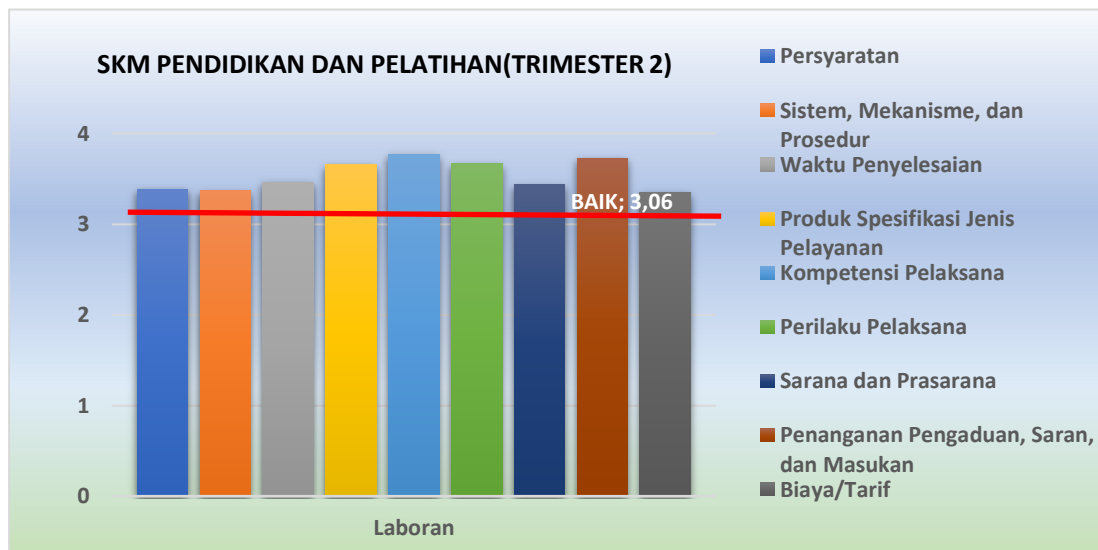
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

1.2.1 Survei Kepuasan Masyarakat pada Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Laboran diperoleh hasil sebagai berikut.

Trimester 2 (April - Juni 2021)

Unsur SKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Laboran	3,39	3,37	3,46	3,66	3,77	3,67	3,44	3,73	3,35
Rerata	3,39	3,37	3,46	3,66	3,77	3,67	3,44	3,73	3,35
IKM	84,63	84,17	86,46	91,42	94,29	91,71	86,00	93,17	83,71

MUTU PELAYANAN (x)	B	B	B	A	A	A	B	A	B
KINERJA UNIT PELAYANAN (y)	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
IKM SP	88,39		Sangat Baik						

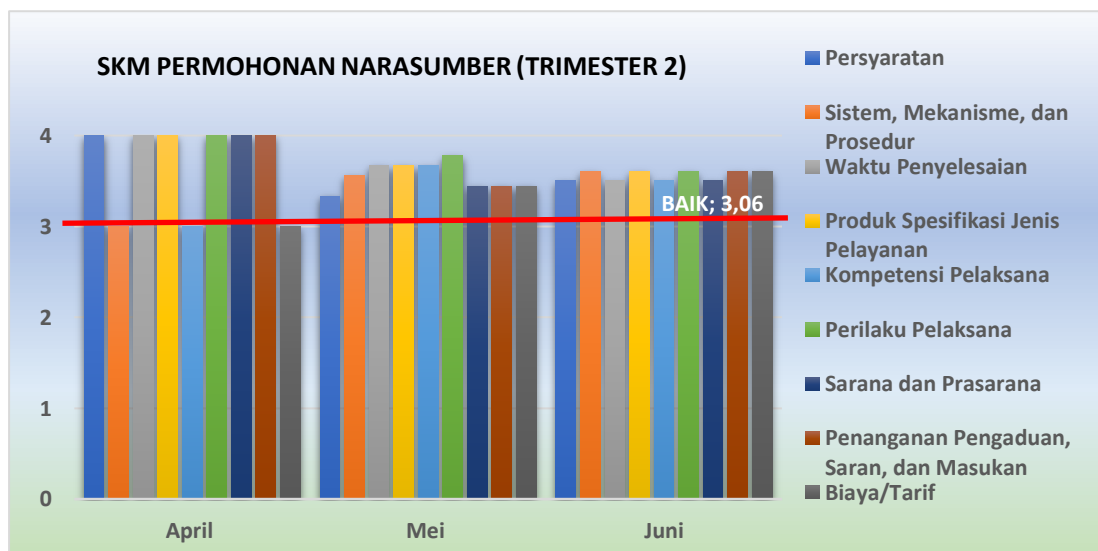


Analisis hasil survei pada Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan

- Unsur terendah terletak pada unsur Persyaratan (3,39), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,37) dan Biaya/Tarif (3,35)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Kompetensi Pelaksana (3,77), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,73) serta Perilaku Pelaksana (3,67)

1.2.2 Survei Kepuasan Masyarakat pada Standar Pelayanan Permohonan Narasumber diperoleh hasil sebagai berikut.

Unsur SKM (Bulan)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
April	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Mei	3,33	3,56	3,67	3,67	3,67	3,78	3,44	3,44	3,44
Juni	3,50	3,60	3,50	3,60	3,50	3,60	3,50	3,60	3,60
Rerata	3,61	3,39	3,72	3,76	3,39	3,79	3,65	3,68	3,35
IKM	90,28	84,63	93,06	93,89	84,72	94,81	91,20	92,04	83,70
MUTU PELAYANAN (x)	A	B	A	A	B	A	A	A	B
KINERJA UNIT PELAYANAN (y)	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
IKM SP	89,81	Sangat Baik							



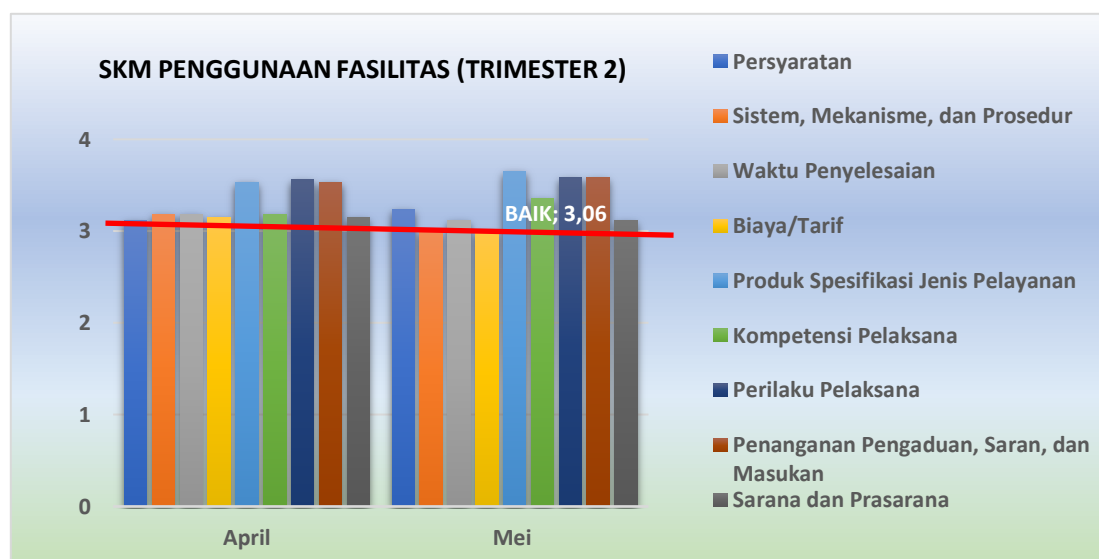
Analisis hasil survei pada Standar Pelayanan Permohonan Narasumber

- Unsur terendah terletak pada unsur Persyaratan (3,50), Kompetensi Pelaksana (3,50), serta Waktu Penyelesaian (3,50)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,60), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,60) serta Biays/Tarif (3,60)

1.2.3 Survei Kepuasan Masyarakat pada Standar Pelayanan di Penggunaan Fasilitas peroleh hasil sebagai berikut.

Trimester 2 (April - Juni 2021)

Unsur SKM (Bulan)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
April	3,12	3,18	3,18	3,15	3,53	3,18	3,56	3,53	3,15
Mei	3,24	3,00	3,12	3,00	3,65	3,35	3,59	3,59	3,12
Rerata	3,18	3,09	3,15	3,07	3,59	3,26	3,57	3,56	3,13
IKM	79,41	77,21	78,68	76,84	89,71	81,62	89,34	88,97	78,31
MUTU PELAYANAN (x)	B	B	B	B	A	B	A	A	B
KINERJA UNIT PELAYANAN (y)	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
IKM SP	82,23	Baik							



Analisis hasil survai pada Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas

- Unsur terendah terletak pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,00), Waktu Penyelesaian (3,12) dan unsur

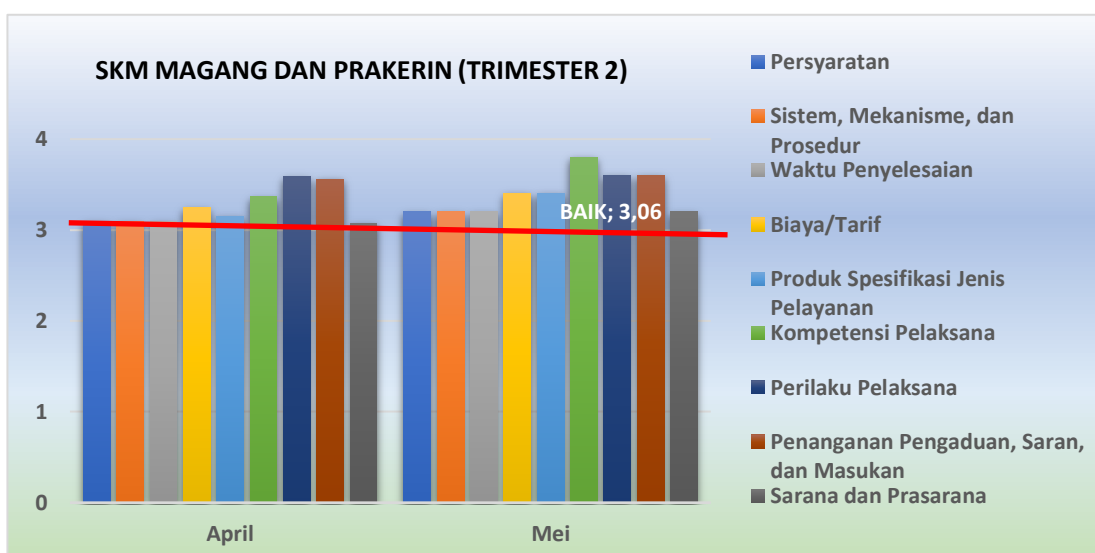
Biaya/Tarif (3,00)

- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,65), Perilaku Pelaksana (3,59) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, (3,59)

1.2.4 Survei Kepuasan Masyarakat pada Standar Pelayanan Magang dan Prakerin diperoleh hasil sebagai berikut.

Trimester 2 (April - Juni 2021)

Unsur SKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
April	3,10	3,10	3,10	3,24	3,15	3,37	3,59	3,56	3,07
Mei	3,20	3,20	3,20	3,40	3,40	3,80	3,60	3,60	3,20
Rerata	3,15	3,15	3,15	3,32	3,27	3,58	3,59	3,58	3,14
IKM	78,72	78,72	78,72	83,05	81,83	89,57	89,82	89,51	78,41
MUTU PELAYANAN (x)	B	B	B	B	B	A	A	A	B
KINERJA UNIT PELAYANAN (y)	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
IKM SP	83,15	Baik							



- Unsur terendah terletak pada unsur Persyaratan (3,10) serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,10) dan Sarana dan Prasarana (3,07)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,59), Kompetensi Pelaksana (3,37) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,56)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. SP Pendidikan dan Pelatihan Laboran
 - Unsur terendah terletak pada unsur Persyaratan (3,39), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,37) dan Biaya/Tarif (3,35)
 - Unsur tertinggi terdapat pada unsur Kompetensi Pelaksana (3,77), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,73) serta Perilaku Pelaksana (3,67)
2. SP Permohonan Narasumber
 - Unsur terendah terletak pada unsur Persyaratan (3,50), Kompetensi Pelaksana (3,50), serta Waktu Penyelesaian (3,50)
 - Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,60), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,60) serta Biays/Tarif (3,60)
3. SP Penggunaan Fasilitas
 - Unsur terendah terletak pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,00), Waktu Penyelesaian (3,12) dan unsur Biaya/Tarif (3,00)
 - Unsur tertinggi terdapat pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,65), Perilaku Pelaksana (3,59) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, (3,59)
4. SP Magang dan Prakerin
 - Unsur terendah terletak pada unsur Persyaratan (3,10) serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,10) dan Sarana dan Prasarana (3,07)
 - Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,59), Kompetensi Pelaksana (3,37) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,56)

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.

- Untuk standar pelayanan pendidikan dan pelatihan, unsur persyaratan dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur menjadi unsur dengan nilai rendah walaupun masih dalam kategori baik. Pada masa pandemic, persyaratan diklat disesuaikan dengan kondisi masa pandemic, demikian juga mekanisme dan prosedur, sehingga peserta harus melengkapi ketentuan terkait protocol kesehatan
- Untuk standar pelayanan permohonan narasumber, unsur persyaratan, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksanaan menjadi hal yang harus diperhatikan. Persyaratan dan waktu penyelesaian terkait dengan kondisi saat pandemic, dimana harus memenuhi protocol kesehatan dan ketentuan WFH dan WFO menjadi salah satu penyebab agak terlambatnya proses pelayanan. Disamping itu diharapkan juga agar narasumber yang dikirimkan betul betul sesuai kompetensinya dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan permohonan narasumber
- Perlu ada komunikasi kepada publik terkait apa saja sarana dan prasarana yang tersedia dan dapat diberikan oleh BBPPMPV Pertanian, terutama pada saat masa pandemi. Pada masa pandemi ada berbagai aturan yang diterapkan kepada pengguna layanan penggunaan fasilitas, sehingga ada keluhan pengguna layanan dalam hal persyaratan maupun mekanisme dan prosedur layanan
- Untuk kamar dan ruangan tempat berkumpul sebaiknya diberikan lukisan atau gambar dinding yang menunjukkan seni dan budaya daerah Jawa Barat
- Untuk kebersihan halaman agar lebih sering dibersihkan karena banyaknya pohon di lingkungan BBPPMPV Pertanian yang memiliki daun daun yang mudah berguguran.
- Untuk keterampilan petugas layanan agar lebih ditingkatkan, sehubungan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam berbagai hal.

- Untuk standar pelayanan magang/prakerin, perlu diberikan kembali pengertian kepada pengguna layanan tentang berbagai persyaratan yang harus dipenuhi pada masa pandemic, sehingga persyaratan serta mekanisme dan prosedur sedikit berbeda pada layanan di masa pandemic. Untuk magang online, tentunya peserta magang tidak merasakan sarana dan prasarana di lingkungan BBPPMPV Pertanian, karena pembelajaran magang melalui virtual dan video.

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

- unsur persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Waktu Pelayanan muncul sebagai unsur layanan yang memiliki nilai terendah walaupun masih dalam kategori baik. Perlu dilakukan sosialisasi tentang pentingnya memahami penerapan protokol kesehatan pada pengguna layanan di lingkungan BBPPMPV Pertanian, karena persyaratan, Sistem mekanisme dan Prosedur serta Waktu Pelayanan di masa pandemi disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini harus dilanjutkan dengan rencana 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 4 sampai dengan 6 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan memperbaiki persyaratan, mekanisme, biaya/tarif dll. Rencana tindak lanjut perbaikan terdapat pada rancangan standar pelayanan yang dihasilkan pada kegiatan Forum Konsultasi Publik tanggal 4-6 November 2021. Disamping itu rencana tindak lanjut dilakukan pada unsur unsur yang memiliki nilai IKM rendah, dan solusi diberikan sebagaimana diterangkan pada tabel dibawah ini :

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Menelaah kembali persyaratan yang ditentukan pada setiap jenis layanan	√	√	√	√	Kepala Bagian
2	Waktu Penyelesaian	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Produk prosedur layanan	√	√	√	√	Kepala Bagian
		Penyederhanaan Standar Pelayanan	√	√	√	√	Kepala Bagian
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menelaah kembali Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada setiap jenis layanan	√	√	√	√	Kepala Bagian

BAB V


KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Pelaksanaan pelayanan publik di BBPPMPV Pertanian secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai **SKM 88,39** Untuk Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Laboran, **Sangat Baik** dengan nilai **SKM 89,81** Untuk Standar Pelayanan Permohonan Narasumber **Baik** dengan nilai **SKM 82,23** untuk Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas Dan **Baik** dengan nilai **SKM 83,15**. untuk Standar Pelayanan Magang/Prakerin, Meskipun demikian, nilai SKM in perlu selalu dilakukan evaluasi guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik 2021 dan meningkat di tahun-tahun yang akan datang.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: Kompetensi Pelaksana (3,77), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,73) serta Perilaku Pelaksana (3,67)

Jakarta, 16 November 2021

Kepala BBPPMPV Pertanian



Dr. Ir. R. Ruli Basuni, MP

NIP 196307201990011001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □□ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

BERITA ACARA PENYELENGGARAAN

FORUM KONSULTASI PUBLIK DALAM RANGKA REVISI DAN MELENGKAPI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BBPPMPV PERTANIAN

BERITA ACARA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK DALAM RANGKA REVISI DAN MELENGKAPI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BBPPMPV PERTANIAN

Pada Hari ini, Jumat 5 November 2021, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Revisi dan Melengkapi Standar Pelayanan di Lingkungan BBPPMPV Pertanian, berdasarkan hasil diskusi keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

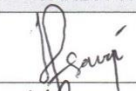
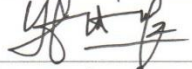


No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Penggabungan Standar Pelayanan (SP)	SP Tatap Muka dan Diklat Daring dijadikan 1 Standar Pelayanan saja yaitu SP Penyelenggaraan Diklat	3 (hari)
2.	Pemisahan SP	SP Magang dan Prakerin dipisahkan menjadi 2 SP yaitu SP Magang dan SP Prakerin	3 (hari)
3.	Perubahan nama SP	1. SP Permohonan Narasumber menjadi SP Penyediaan SDM 2. SP Kerjasama Diklat menjadi SP Kerjasama	3 (hari)
4.	Penambahan SP	1. SP Perpustakaan 2. SP Kunjungan	3 (hari)

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progres tindakan perbaikan yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Cianjur, 5 November 2021

No	NAMA	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1.	Gunung Sukiyaki PT. Tirta Fresindo Jaya	Dunia Usaha dan Dunia Industri	
2.	Yaya Warya, S.TP., M.Pd SMKN 1 Leuwiliang	Akademisi	
3.	Suwandi Kepala Desa	Tokoh Masyarakat	
4.	Aang Bubun Ketua KKPMP	LSM	

Kepala Bagian Tata Usaha
BBPPMPV Pertanian

Hedi Holidin, SP., M.Si.
NIP. 19750124 200212 1 002

Kepala BBPPMPV Pertanian

Dr. Ir. R. Ruli Basuni, MP
NIP. 19630720 199001 1 001

Berdasarkan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik dalam Rangka Revisi dan Melengkapi Standar Pelayanan di Lingkungan BBPPMPV Pertanian, yang telah dilaksanakan pada 4 s.d. 6 November 2021 di Hotel Permata Bogor, menghasilkan **8 Rancangan Standar Pelayanan di Lingkungan BBPPMPV Pertanian**, meliputi :

1. Standar Pelayanan Kerjasama;
2. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Diklat;
3. Standar Pelayanan Penyediaan SDM;
4. Standar Pelayanan Magang;
5. Standar Pelayanan Praktek Kerja Industri;
6. Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas.
7. Standar Pelayanan Kunjungan
8. Standar Pelayanan Layanan Perpustakaan

Delapan Rancangan tersebut telah dilengkapi dengan penyusunan Prosedur Operasional Standar (POS) dan Brosur.

Kepala Bagian Tata Usaha
BBPPMPV Pertanian



Hedi Holidin, SP., M.Si.
NIP. 19750124 200212 1 002



Kepala BBPPMPV Pertanian

Dr. Ir. R. Ruli Basuni, MP
NIP. 19630720 199001 1 001