

LAPORAN

EVALUASI DAN TINDAK LANJUT STANDAR PELAYANAN

BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI PERTANIAN PERIODE JANUARI S.D MARET



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

2022

DAFTAR ISI

Contents

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Sasaran Kegiatan.....	8
2.6 Penentuan Responden.....	8
BAB III	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
1.1 Jumlah Responden SKM	11
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB IV	17
ANALISIS HASIL SKM	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	17
4.2 Kritik dan Saran dari Pengguna Layanan	18
4.3 Rencana Tindak Lanjut.....	19
BAB V	21
KESIMPULAN	21

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 mengamankan 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 Januari sd Maret 2022. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2021
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2022
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2022
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2022

2.5 Sasaran Kegiatan

<i>NO</i>	<i>Area Evaluasi</i>
1	Standar Pelayanan Diklat
2	Standar Pelayanan Magang dan Prakerin
3	Standar Pelayanan Kerjasama Penggunaan Fasilitas

2.6 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 **34** peserta Pendidikan dan Pelatihan

NO.	Kegiatan Diklat	Tanggal Pelaksanaan	Jumlah Peserta
1	Orange Knowledge Program Tanaman Angkatan 1	7 s.d. 12 Februari 2022	4
2	Orange Knowledge Program Ternak Angkatan 1	7 s.d. 12 Februari 2022	3
3	Orange Knowledge Program APHP Angkatan 1	7 s.d. 15 Februari 2022	6

NO.	Kegiatan Diklat	Tanggal Pelaksanaan	Jumlah Peserta
4	Tailor-Made Training Tanaman Angkatan 1	7 s.d. 12 Februari 2022	15
5	Tailor-Made Training Ternak Angkatan 1	7 s.d. 12 Februari 2022	13
6	Orange Knowledge Program Tanaman Angkatan 2	14 s.d. 19 Februari 2022	5
7	Orange Knowledge Program Ternak Angkatan 2	14 s.d. 19 Februari 2022	3
8	Tailor-Made Training Tanaman Angkatan 2	14 s.d. 19 Februari 2022	13

2. Standar Pelayanan Magang dan Prakerin dengan jumlah responden **15** Peserta Magang dan Prakerin

No	Sekolah	Jumlah Peserta	Waktu Pelaksanaan
1	UMJ	4	19 Desember s.d. 14 Januari 2022
2	SMK Negeri 1 Bojongpicung	2	3 Januari s.d. 31 Maret 2022
3	SMK Negeri 1 Tanggeung	8	10 Januari s.d. 28 Maret 2022
4	SMK Al Hibrohimiyyah	1	3 Januari s.d. 31 Maret 2022

3. Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas dengan jumlah responden **93** permohonan Penggunaan Fasilitas.

No.	Nama Kegiatan	Tanggal Layanan	Jumlah Peserta	Jumlah Responden
1.	Transit menginap keluarga a.n Ika S	1 Januari s.d 2 Januari 2022	8	4
2.	Pernikahan Keluarga a.n Titik Farida	7 Januari s.d 8 Januari 2022	55	20

No.	Nama Kegiatan	Tanggal Layanan	Jumlah Peserta	Jumlah Responden
3.	PDI Perjuangan	14 Januari s.d 16 Januari 2022	140	38
4.	Program Rindu Suara Adzan GTV	28 Februari – 18 Maret 2022	68	30

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 **34** peserta pendidikan dan pelatihan Laboran.
2. Standar Pelayanan Magang dan Prakerin dengan jumlah responden **15** peserta magang dan prakerin.

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

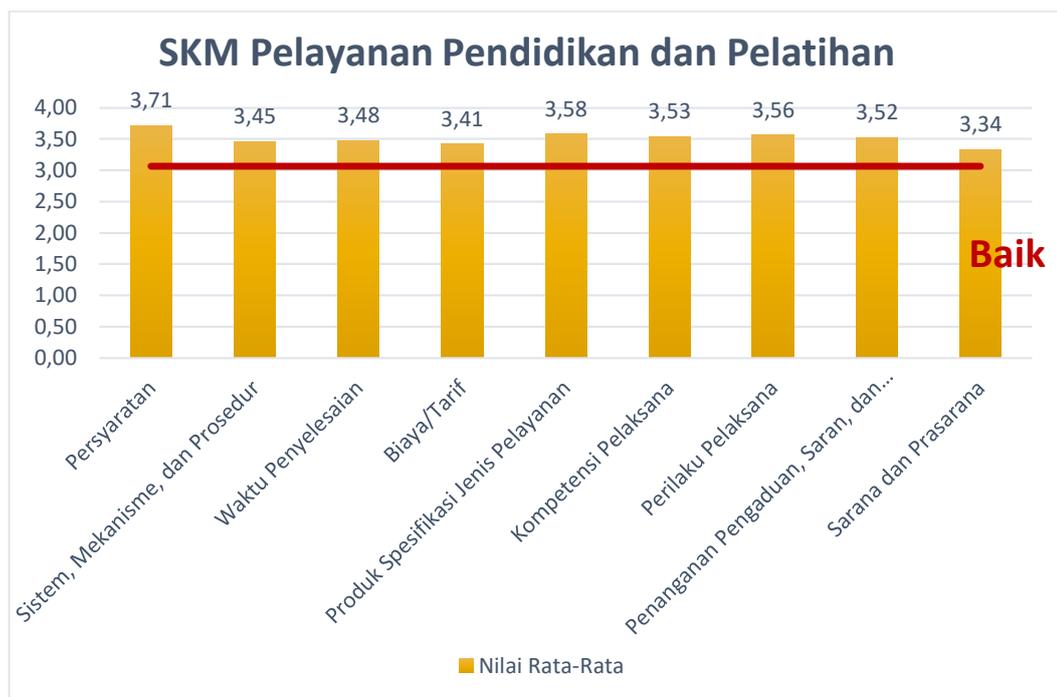
3. Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas dengan jumlah responden **93** permohonan Penggunaan Fasilitas.

Responden Standar Penggunaan Fasilitas adalah masyarakat umum.

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.

KK	Kelas	Jumlah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tanaman	TMT	10	3,6	2,8	3,1	3,3	3,6	3,2	3,1	3	3,1	
Ternak	TMT	10	3,7	3,2	3,1	3,6	3,6	3,7	3,5	3,5	3,6	
Tanaman	OKP	3	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	
Ternak	OKP	2	4	3,5	3,5	3,5	3	3	3,5	3,5	3	
APHP	OKP	6	3,33	3,33	3,33	3,17	3,5	3,5	3,5	3,33	3,33	
Tanaman	TMT	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Ternak	TMT											
Tanaman	OKP	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
Ternak	OKP											
		34	3,71	3,45	3,48	3,41	3,58	3,53	3,56	3,52	3,34	
		0,11	0,41	0,38	0,39	0,38	0,40	0,39	0,40	0,39	0,37	3,62
IKM											90,51	



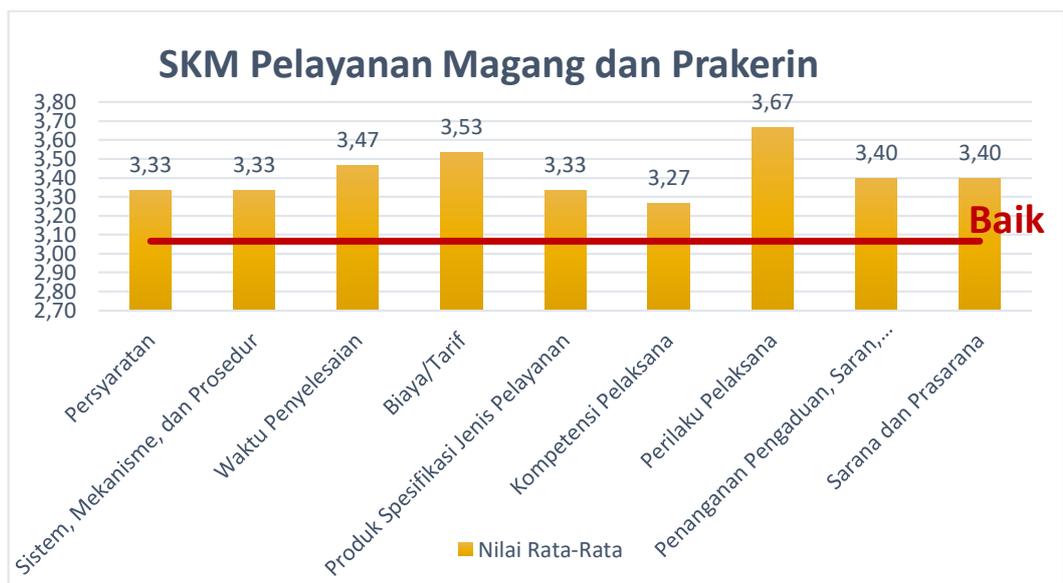
Analisis hasil survei pada Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan

- Unsur terendah terletak pada unsur Sarana dan Prasarana (3,58), dan Biaya/Tarif (3,41)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan (3,71), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,58)

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

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	4	3	4	3	4	3	3
2	3	4	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4
6	3	4	4	3	4	3	4	3	3
7	3	3	4	4	3	4	3	4	4
8	4	4	3	3	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4

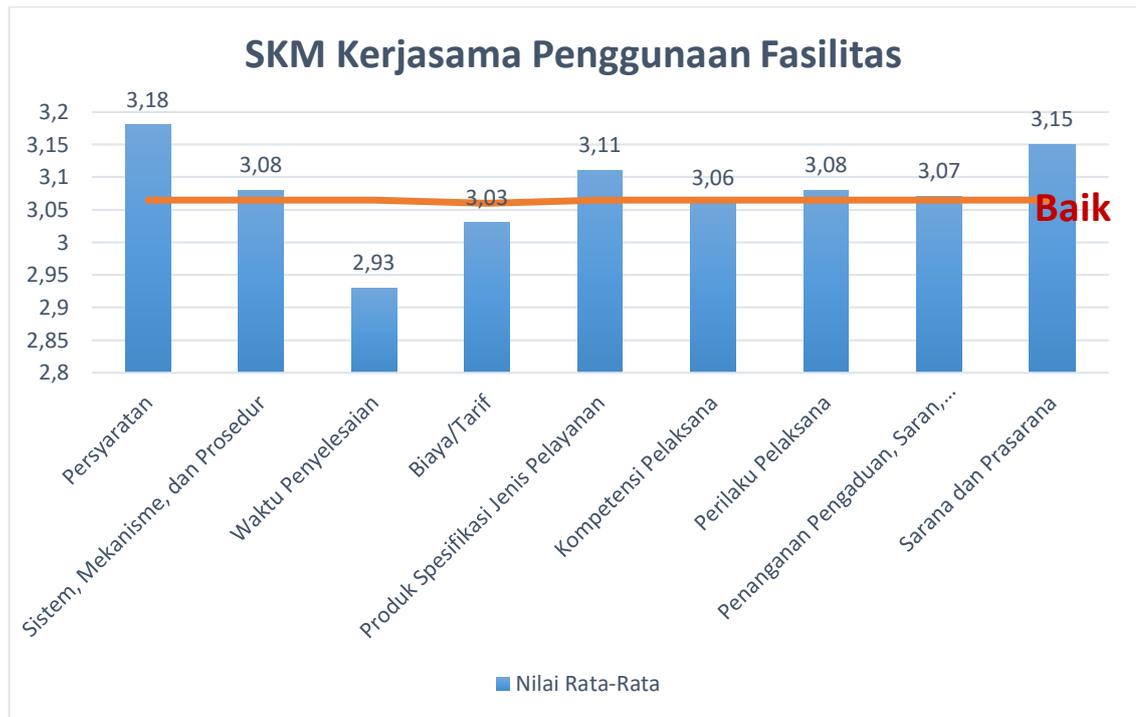
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Sigma Nilai	50	50	52	53	50	49	55	51	51	
NRR/Unsur	3,33	3,33	3,47	3,53	3,33	3,27	3,67	3,4	3,4	
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,38	0,39	0,37	0,36	0,41	0,38	0,38	3,4114
IKM Unit Pelayanan										85,29



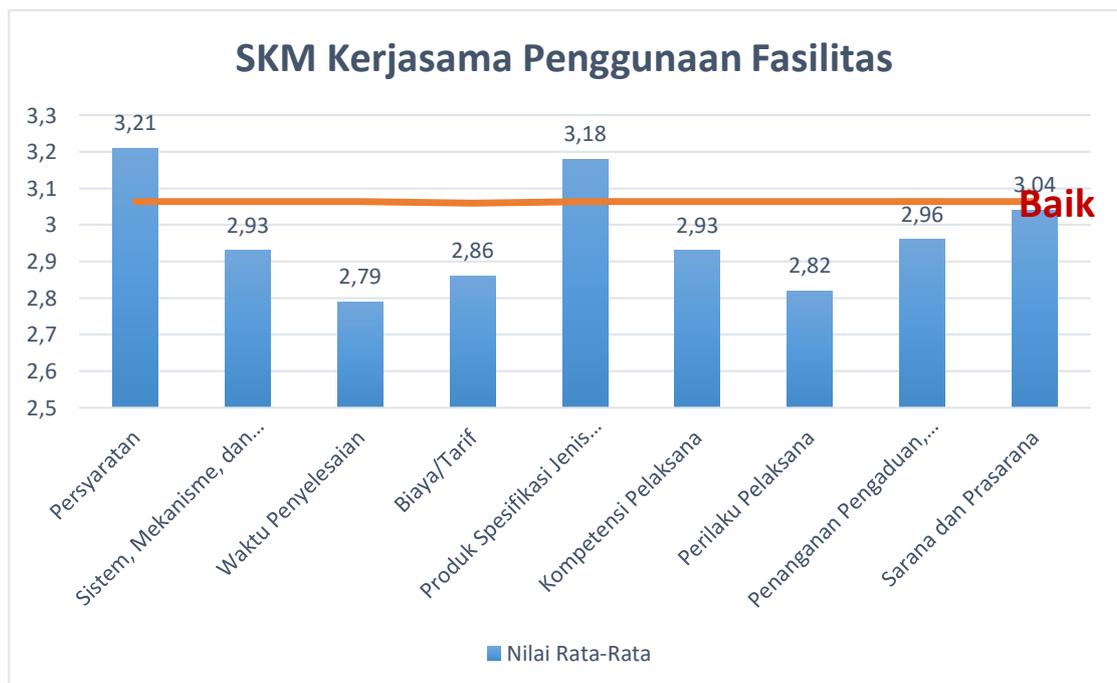
- Unsur terendah terletak pada unsur Persyaratan (3,33) serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,33), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,33), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,4), Sarana dan Prasarana (3,4) dan Kompetensi Pelaksana (3,27)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,67) dan Waktu penyelesaian (3,47)

1.2.2 Survei Kepuasan Masyarakat pada Standar Pelayanan Kerjasama Penggunaan Fasilitas diperoleh hasil sebagai berikut.

Hasil SKM Kerjasama Penggunaan Fasilitas Bulan Januari 2022



Hasil SKM Kerjasama Penggunaan Fasilitas Bulan Januari 2022



Analisis hasil survei pada Standar Pelayanan Kerjasama Penggunaan Fasilitas

- Unsur terendah dari hasil rata-rata SKM bulan januari dan maret tahun 2022 terletak pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,01), Waktu Penyelesaian (2,86), Biaya/Tarif (2,95), Kompetensi Pelaksana (2,99), Perilaku Pelaksana (2,95), Penanganan Pengaduan (3,02)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan (3,2), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,15), serta Sarana dan Prasarana (3,1)

NILAI IKM
90.5

LAYANAN DIKLAT
RESPONDEN
JUMLAH : 34 orang
JENIS KELAMIN : L= 18 orang P= 16 orang
PENDIDIKAN : SD = 0 orang SMP = 0 orang SMA = 0 orang DIII = 0 orang S1 = 25 orang S2 = 9 orang
Periode Survei = 1 Januari s/d 31 Maret 2022

NILAI IKM
85.3

LAYANAN MAGANG DAN PRAKERIN
RESPONDEN
JUMLAH : 15 orang
JENIS KELAMIN : L= 7 orang P= 8 orang
PENDIDIKAN : SD = 0 orang SMP = 0 orang SMA = 11 orang DIII = 0 orang S1 = 4 orang S2 = 0 orang
Periode Survei = 1 Januari s/d 31 Maret 2022

NILAI IKM**75.5****LAYANAN KERJASAMA PENGGUNAAN
FASILITAS****RESPONDEN**

JUMLAH : 93 orang
JENIS KELAMIN : L= 75 orang
P= 28 orang
PENDIDIKAN : SD = 3 orang
SMP = 6 orang
SMA = 73 orang
DIII = 0 orang
S1 = 20 orang
S2 = 1 orang

Periode Survei = 1 Januari s/d 31 Maret 2022

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Biaya/Tarif menjadi unsur dengan nilai rendah walaupun masih dalam kategori baik. Diharapkan agar produk pendidikan dan pelatihan yang ditawarkan dapat lebih beragam sehingga dapat disesuaikan kebutuhan pelanggan, untuk sarana dan prasarana juga agar dapat lebih ditingkatkan
- Biaya tarif, saat ini sudah disesuaikan dengan PMK yang berlaku.
- 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 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.

- unsur persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Biaya tarif kembali lagi muncul sebagai unsur layanan yang memiliki nilai rendah 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 Kritik dan Saran dari Pengguna Layanan

Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan

No	Aspek yang dinilai	Kritik dan Saran	Tindak Lanjut
1	Pembelajaran	Usul ada diklat mapel produk kreatif kewirausahaan	Telah disampaikan kepada kepala
		Media praktek peternakan perlu diupgrade.	
2	Akomodasi	Air tidak mengalir	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga
		Bak mandi bocor	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga
		Kebersihan wisma perlu ditingkatkan	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga
		Perlu diperbaiki ketersediaan air di penginapan	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga
		Air keruh	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga
3	Konsumsi	Masakan rasanya sangat asin	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga
		Menu monoton	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga

Standar Pelayanan Magang dan Prakerin

No	Aspek yang dinilai	Kritik dan Saran	Tindak Lanjut
1	Kualitas Sarana Prasarana	Kalau ada ketersediaan air harus siap digunakan, khususnya untuk di masjid	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga

Standar Pelayanan Kerjasama Penggunaan Fasilitas

No	Aspek yang dinilai	Kritik dan Saran	Tindak Lanjut
1	Waktu Penyelesaian	coaching penanganan penyelesaian pelayanan agar lebih cepat tanggap	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga
2	Perilaku Pelaksana	mensosialisasikan pelayanan prima terkait attitude dan kesopanan baik itu dari kepribadian dan penampilan (Seragam)	Telah disampaikan kepada kepala Urusan Tatalaksana dan Rumah Tangga

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayan 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	Biaya /Tarif	Melakukan Peninjauan kembali, terutama untuk PNB	√	√	√	√	Kepala Bagian
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menelaah kembali Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada setiap jenis layanan	√	√	√	√	Kepala Bagian
4	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki sarana dan Prasarana	√	√	√	√	Kepala Bagian

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Pelaksanaan pelayanan publik di BBPPMPV Pertanian secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai **SKM 90,5** Untuk Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan, **Baik** dengan nilai **SKM 85,3** Untuk Standar Pelayanan Magang dan Prakerin, **Baik** dengan nilai **SKM 75,5** untuk Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas. Meskipun demikian, nilai SKM ini perlu selalu dilakukan evaluasi guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik 2022 dan meningkat di tahun-tahun yang akan datang.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Biaya/Tarif.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: Persyaratan, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Cianjur, 1 April 2022

Kepala Bagian Tata Usaha,



Hedi Holidin, SP.,M.Si

NIP 197501242002121002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		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 : <input type="text"/> 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>