

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**  
**(SKM)**  
**PERIODE : OKTOBER SD DESEMBER 2022**



**BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN**  
**MUTU PENDIDIKAN VOKASI PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,**  
**DAN TEKNOLOGI**  
**TAHUN 2022**

# 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) .....	10
BAB IV.....	24
ANALISIS HASIL SKM.....	24
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	24
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	28
BAB V .....	31
KESIMPULAN .....	31
LAMPIRAN .....	32
Kuesioner.....	32

# **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 Oktober sd Desember 2022. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Oktober 2022
2.	Pengumpulan Data	Oktober – Desember 2022
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2023
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2023

## 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 Pengguna Layanan Diklat:
  - a. Bulan Desember 2022
    - Pelatihan Fungsional Penilik Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karwang dengan jumlah responden 34 orang peserta.
    - Pelatihan Peningkatan Kompetensi Manajerial Bidang Adminiatrasi dan Keuangan Republik Timor Leste, dengan jumlah responden 22 orang peserta.
2. Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas dengan jumlah responden Penggunaan Fasilitas :
  - a. Bulan Oktober 2022
    - Penggunaan fasilitas Gedung dan penginapan untuk kegiatan Pernikahan, dengan jumlah peserta 30 orang dan responden 10 orang
    - Penggunaan Fasilitas Gedung dan penginapan untuk kegiatan family gathering, dengan peserta 90 orang dan responden 20 orang
    - Penggunaan Fasilitas Gedung untuk kegiatan workshop dengan peserta 150 orang dan responden 20 orang
    - Penggunaan Fasilitas Gedung untuk kegiatan pelatihan dengan peserta 20 orang dan responden 7 orang
    - Penggunaan Fasilitas Gedung dan penginapan untuk kegiatan Pengalaman Lapangan dengan peserta 2 orang dan responden 2 orang
  - b. Bulan November 2022
    - Penggunaan Fasilitas Gedung dan Sarana Praktik untuk edukasi dengan peserta 230 orang dan responden 20 orang
    - Penggunaan fasilitas Gedung dan lapangan untuk Latihan Dasar SMP dengan peserta 15 orang dan responden 15 orang

- Penggunaan fasilitas Gedung dan Penginapan untuk Kementerian Pertahanan dengan peserta 72 orang dan responden 35 orang
- Penggunaan fasilitas Gedung dan Penginapan untuk Kementerian Kesehatan dengan peserta 10 orang dan responden 5 orang
- Penggunaan fasilitas Gedung dan Penginapan untuk Jaringan Konseling dan Krisis Indonesia dengan peserta 12 orang dan responden 6 orang
- Penggunaan fasilitas Gedung dan Lapangan untuk pelatihan dasar raider dengan peserta 9 orang dan responden 5 orang

c. Bulan Desember

- Penggunaan Fasilitas Gedung dan Tempat Praktek SMK SPP SNAKMA dengan jumlah responden 10 dari total 5 orang.
- Penggunaan Fasilitas Gedung untuk Kegiatan Rapat KPU dengan jumlah peserta 100 orang dan responden 50 orang
- Penggunaan Fasilitas Gedung untuk Sarana Praktik untuk penelitian siswa dengan jumlah peserta 15 orang dan responden 7 orang
- Penggunaan Fasilitas Gedung untuk rapat Kementerian PUPR dengan jumlah peserta 25 orang dan responden 10 orang
- Penggunaan Fasilitas Gedung untuk lapangan untuk kegiatan capacity building dengan jumlah peserta 100 orang dan responden 50 orang

3. Standar Pelayanan Kunjungan dengan jumlah responden:

a. Bulan Oktober 2022

- Kunjungan Outing Class SMA Islam Kreatif Muhammadiyah dengan jumlah peserta 15 orang dan responden 7 orang.

b. Bulan Desember 2022

- Kunjungan ke Unit Produksi di BBPPMPV Pertanian dari SMKN 4 Dumai, dengan jumlah peserta 5 orang dan responden 2 orang.
- Kunjungan dalam rangka Wisata Edukasi dari SD Islam Kreatif, dengan jumlah peserta 15 orang dan responden 7 orang.

4. Standar Pelayanan Magang dan Prakerin

4.1 Magang Bulan Oktober sd Desember

Magang yang terlaksana pada bulan Oktober sd Desember adalah untuk Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jakarta dengan jumlah peserta 5 orang dan responden 5 orang, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Yogyakarta dengan peserta 2 orang dan responden 2 orang, Guru dari SMKN 2 LOPOK NTB dengan peserta 2 orang dan responden 2 orang. Guru dari SMKN 1 Kota TAMBOLAKA dengan peserta 3 orang dan responden 3 orang, Guru dari SMKS KATOLIK ST. PIUS X INSANA dengan peserta 4 orang dan responden 4 orang. Dan Guru dari SMKS GOTONG ROYONG dengan peserta 1 orang dan responden 1 orang.

#### 4.2 Prakerin Bulan Oktober sd Desember

Prakerin yang terlaksana pada bulan Oktober sd Desember adalah untuk Siswa dari SMKN 1 Bojongpicung dengan jumlah peserta 15 orang dan responden 15 orang, Siswa dari SMKN 1 Kodi Blaghar dengan jumlah peserta 5 orang dan responden 5 orang. Siswa dari SMKN 1 Karangtengah dengan jumlah peserta 21 orang dan responden 21 orang. Siswa dari SMK Bahrul Maghfiroh dengan jumlah peserta 4 orang dan responden 4 orang. Siswa dari SMKN 1 Sosa dengan jumlah peserta 6 orang dan responden 6 orang. Siswa dari SMKN 1 Kotobaru dengan jumlah peserta 9 orang dan responden 9 orang. Siswa dari SMK Dzakiyyun dengan jumlah peserta 10 orang dan responden 10 orang. Siswa dari SMKN Tanggeung dengan jumlah peserta 7 orang dan responden 7 orang. Siswa dari SMK PPN Tanjungsari dengan jumlah peserta 21 orang dan responden 21 orang, Siswa dari SMAN 1 Mande dengan jumlah peserta 17 orang dan responden 17 orang

## **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:
  - a. Bulan Oktober 2022 : 0 orang
  - b. Bulan November 2022 : 0 orang
  - c. Bulan Desember 2022 : 56 orang

Responden Standar Pelayanan Diklat adalah peserta Diklat Fungsional Penilik Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karwang, dan Pelatihan Peningkatan Kompetensi Manajerial Bidang Adminiatrasi dan Keuangan Republik Timor Leste

2. Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas dengan jumlah responden:
  - a. Bulan Oktober 2022 : 59 orang
  - b. Bulan November 2022 : 86 orang
  - c. Bulan Desember 2022 : 122 orang

Responden Standar Penggunaan Fasilitas adalah Masyarakat Umum, Sekolah (Guru dan Siswa), Kantor Pemerintah dan Swasta.

3. Standar Pelayanan Kunjungan dengan jumlah responden :
  - a. Bulan Oktober : 7 Orang
  - b. Bulan November : -
  - c. Bulan Desember : 9 Orang

Respondem Standar Pelayanan Kunjungan adalah Sekolah Sekolah (SMK dan SD)

4. Standar Pelayanan Magang dan Prakerin dengan jumlah responden
  - a. Prakerin untuk Periode Bulan Oktober sd Desember : 119 orang

Responden merupakan siswa SMK dan SMA yang berasal dari Pulau Jawa dan Luar Pulau Jawa.

- b. Magang untuk periode Oktober sd Desember : 17 orang

Responden merupakan Mahasiswa yang berasal dari Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa, juga Guru guru dari SWMK luar Pulau Jawa.

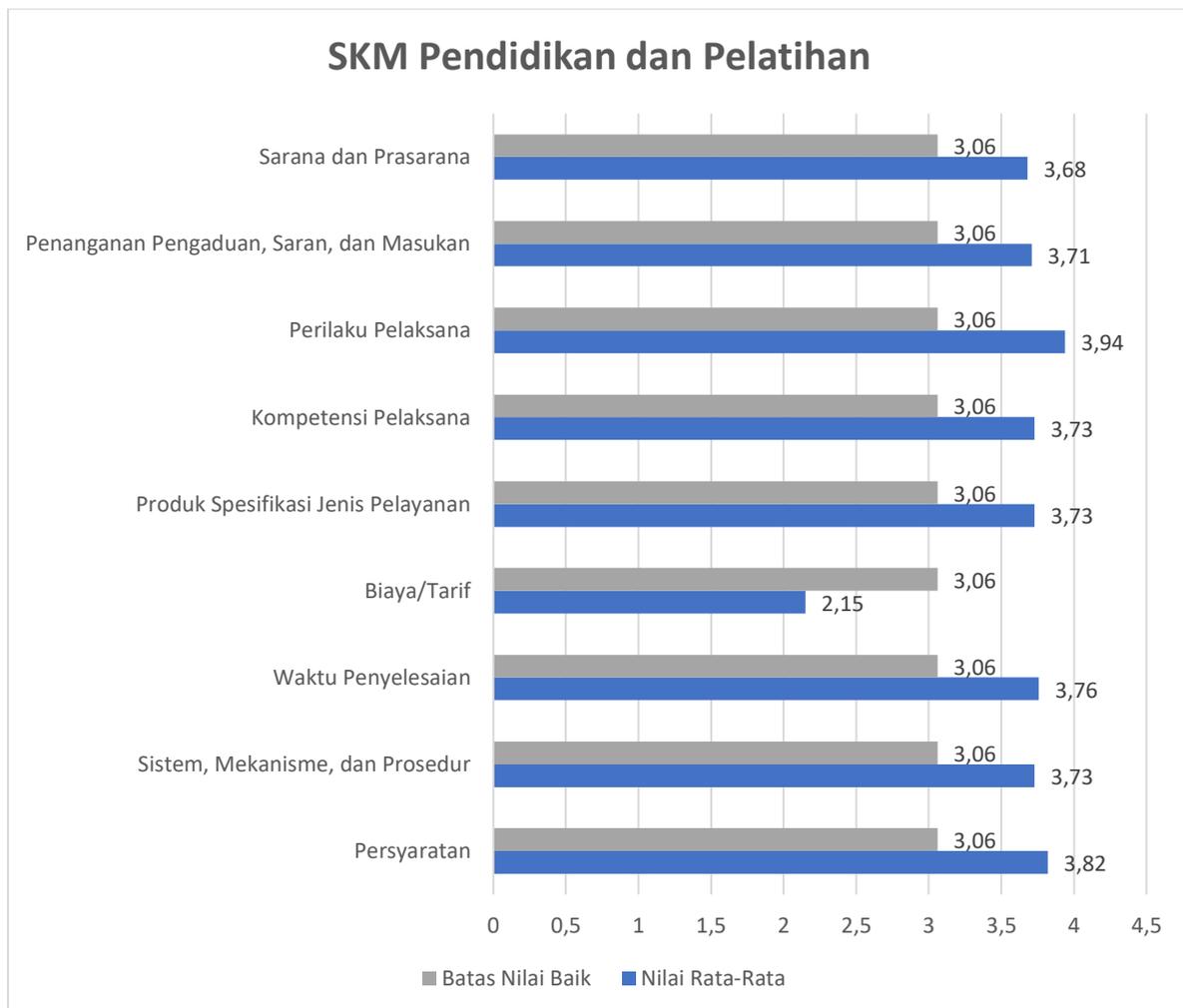
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

#### Trimester 4 (Oktober sd Desember 2022)

#### A. Diklat Fungsional Penilik Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karawang

No	Kode	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Batas Nilai Baik
1	U1	Persyaratan	3.82	3,06
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.73	3,06
3	U3	Waktu Penyelesaian	3.76	3,06
4	U4	Biaya/Tarif	2.15	3,06
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.73	3,06
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3.73	3,06
7	U7	Perilaku Pelaksana	3.94	3,06
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.71	3,06
9	U9	Sarana dan Prasarana	3.68	3,06
<b>NILAI IKM : 89,62</b>				



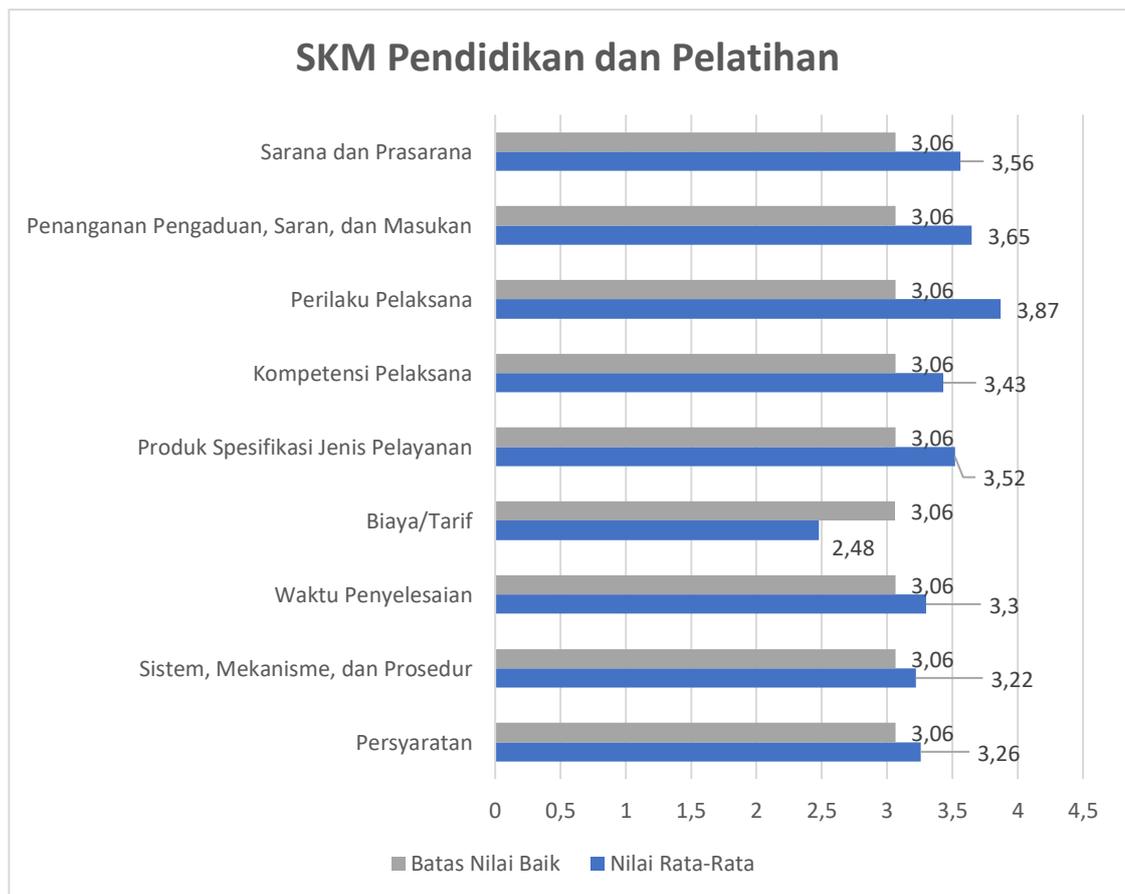
**Analisis hasil survey pada Standar Pelayanan Diklat Fungsional Penilik Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karawang**

- Unsur terendah terletak pada unsur Biaya/Tarif (2,15), Sarana dan Prasarana (3,68),
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,94), Persyaratan (3,82), Waktu Penyelesaian (3,76), Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan serta Sistem Mekanisme dan Prosedur memiliki nilai yang sama yaitu 3,73,

**B. Pelatihan Peningkatan Kompetensi Manajerial Bidang Administrasi dan Keuangan (Republik Timor Leste)**

No	Kode	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Batas Nilai Baik
1	U1	Persyaratan	3,26	3,06
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22	3,06
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,3	3,06
4	U4	Biaya/Tarif	2,48	3,06
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52	3,06
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	3,06
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,87	3,06
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,65	3,06
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,56	3,06

**NILAI IKM : 84,18**



Analisis hasil survey pada Standar Pelayanan Diklat Peningkatan Kompetensi

Manajerial Bidang Administrasi dan Keuangan (Republik Timor Leste)

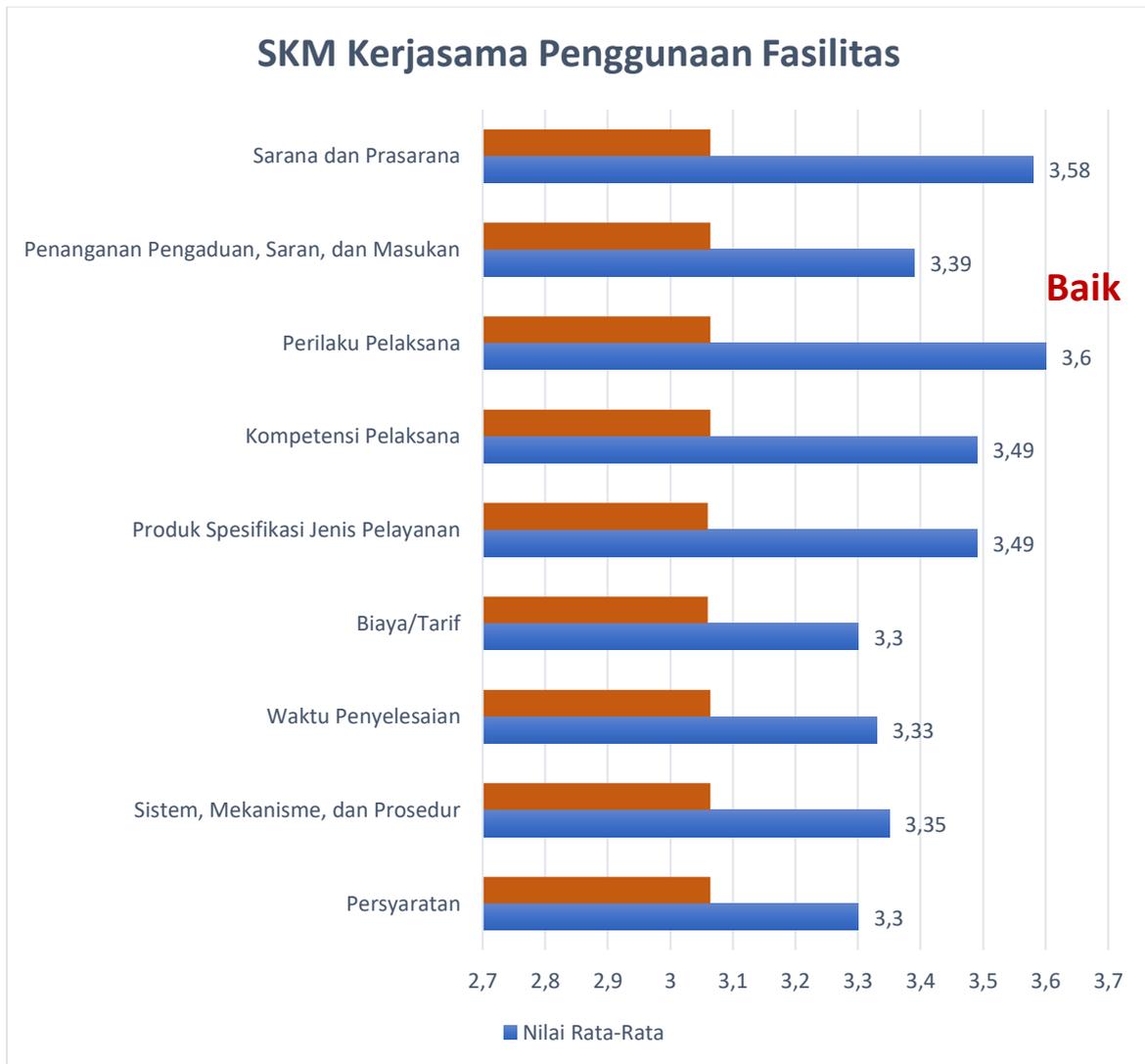
- Unsur terendah terletak pada unsur Biaya/Tarif (2,48), Sistem Mekanisme dan Prosedur (3,22), Persyaratan (3,26)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,87), Penanganan pengaduan saran dan masukan (3,65), Sarana dan Prasarana (3,56), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,52), Kompetensi Pelaksana (3,43), Waktu Penyelesaian (3,30),

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

**Trimester 4 (Oktober sd Desember 2022)**

**Oktober**

No	Kode	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Batas
1	U1	Persyaratan	3,3	3,06
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	3,06
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,33	3,06
4	U4	Biaya/Tarif	3,3	3,06
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	3,06
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	3,06
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,6	3,06
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,39	3,06
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,58	3,06
<b>NILAI IKM : 85,5</b>				



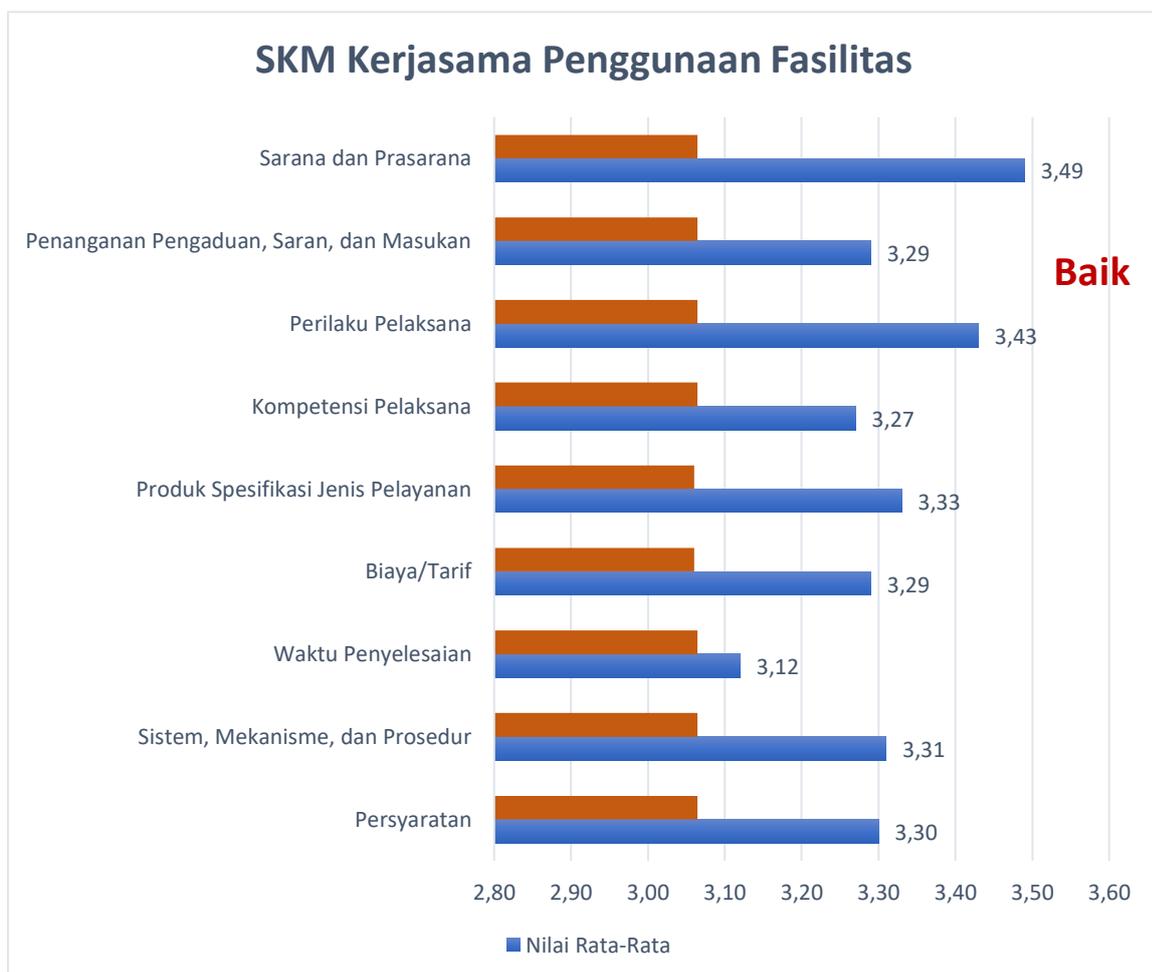
Analisis hasil survei pada Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas Bulan Oktober 2022 adalah :

- Unsur terendah terletak pada unsur Biaya/Tarif dan Persyaratan (3,30), Waktu Penyelesaian (3,33)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,60) Sarana dan Prasarana (3,58), Kompetensi Pelaksana dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,49) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,39)

## November

No	Kode	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Batas
1	U1	Persyaratan	3,30	3,06
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31	3,06
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,12	3,06
4	U4	Biaya/Tarif	3,29	3,06
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	3,06
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	3,06
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,43	3,06
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,29	3,06
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,49	3,06

**NILAI IKM : 82,9**



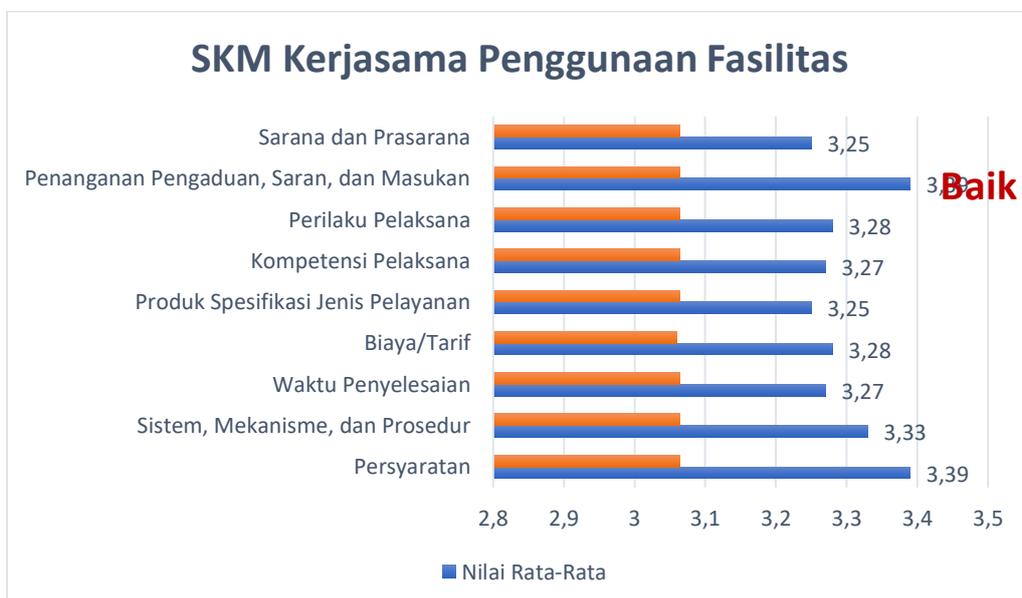
Analisis hasil survei pada Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas Bulan November 2022 adalah :

- Unsur terendah terletak pada unsur Waktu Penyelesaian (3,12), Kompetensi Pelaksana (3,27) dan Biaya/Tarif (3,29)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (3,49) Perilaku Pelaksana (3,43), Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,33)

## Desember

No	Kode	Unsur SKM	Nilai Rata-	
			Rata	Batas
1	U1	Persyaratan	3,39	3,06
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	3,06
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,27	3,06
4	U4	Biaya/Tarif	3,28	3,06
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	3,06
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	3,06
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,28	3,06
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,39	3,06
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,25	3,06

**NILAI IKM : 82,4**



Analisis hasil survei pada Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas Bulan Desember 2022 adalah :

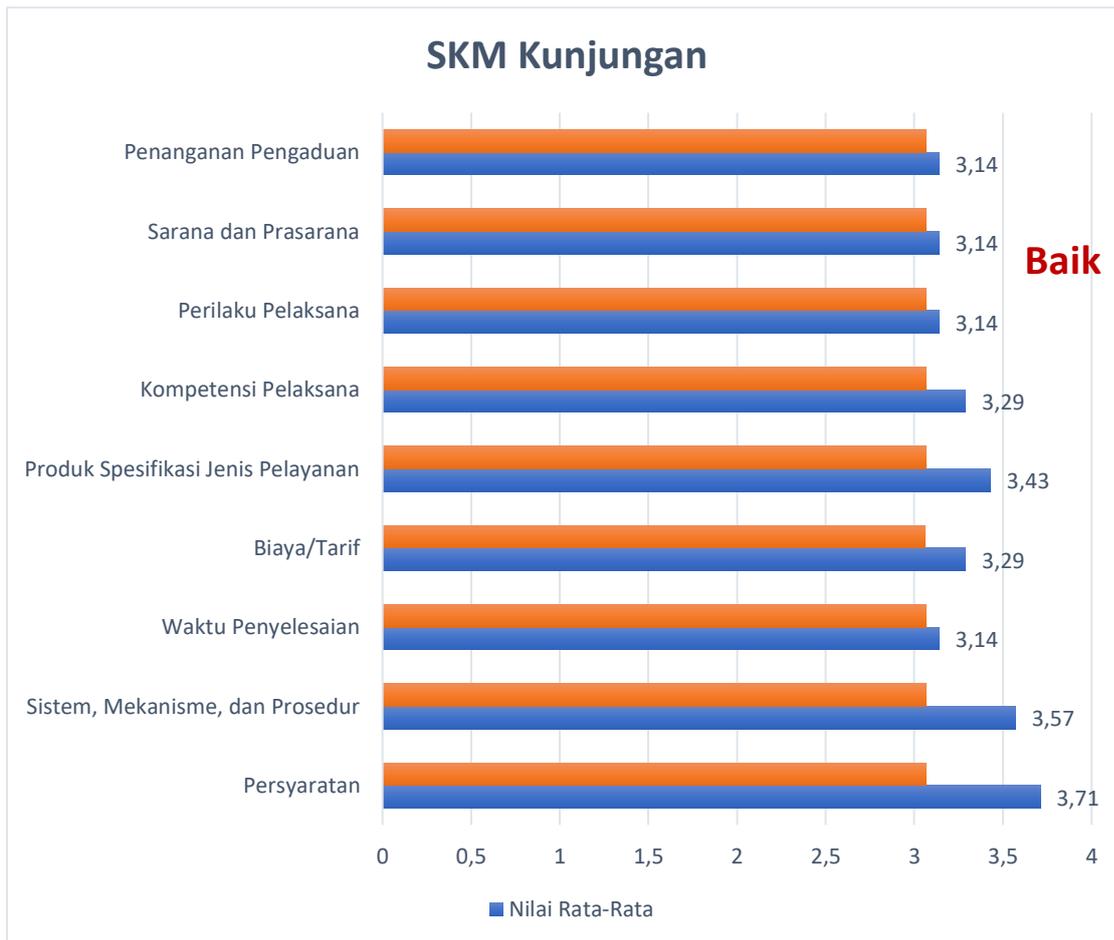
- Unsur terendah terletak pada unsur Sarana dan Prasarana serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,25), Kompetensi Pelaksana dan Waktu Penyelesaian (3,27)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Persyaratan (3.39), Sistem Mekanisme dan Prosedur (3.33)

### 1.2.3 Survei Kepuasan Masyarakat pada Standar Pelayanan Kunjungan diperoleh hasil sebagai berikut.

#### Trimester 4 (Oktober sd Desember 2022)

##### Oktober

No	Kode	Unsur SKM	Nilai Rata-	
			Rata	Batas
1	U1	Persyaratan	3,71	3,06
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,57	3,06
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,14	3,06
4	U4	Biaya/Tarif	3,29	3,06
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	3,06
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,29	3,06
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,14	3,06
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,14	3,06
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,14	3,06
<b>NILAI IKM : 82,9</b>				



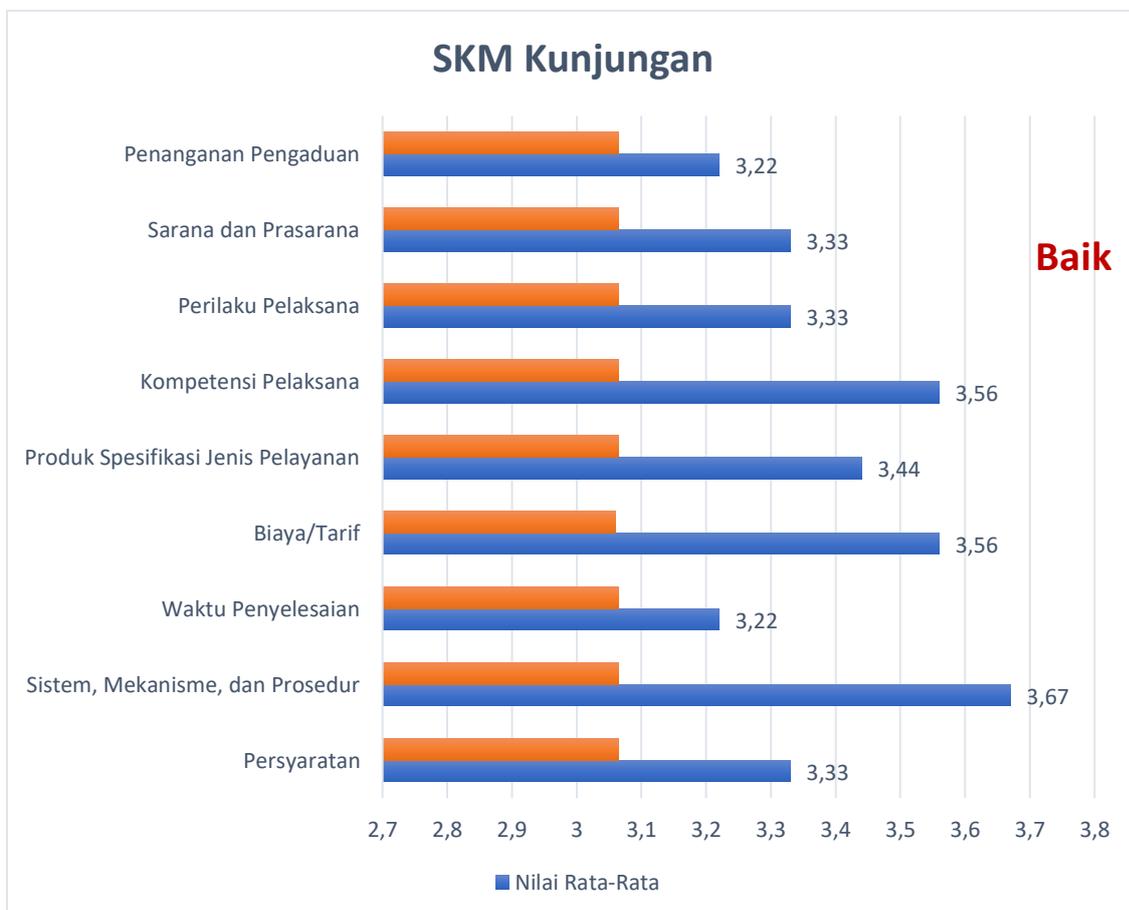
Analisis hasil survai pada Standar Pelayanan Kunjungan Periode Bulan Oktober 2022 adalah :

- Unsur terendah terletak pada unsur Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana serta Perilaku Pelaksana, semuanya memiliki nilai 3,14
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan (3,71) , Sistem Mekanisme dan Prosedur (3.57) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,43)

## Desember

No	Kode	Unsur SKM	Nilai Rata-	
			Rata	Batas
1	U1	Persyaratan	3,33	3,06
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67	3,06
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,22	3,06
4	U4	Biaya/Tarif	3,56	3,06
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	3,06
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	3,06
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,33	3,06
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,33	3,06
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,22	3,06

**NILAI IKM : 85,1**



Analisis hasil survai pada Standar Pelayanan Kunjungan Periode Bulan Desember 2022 adalah :

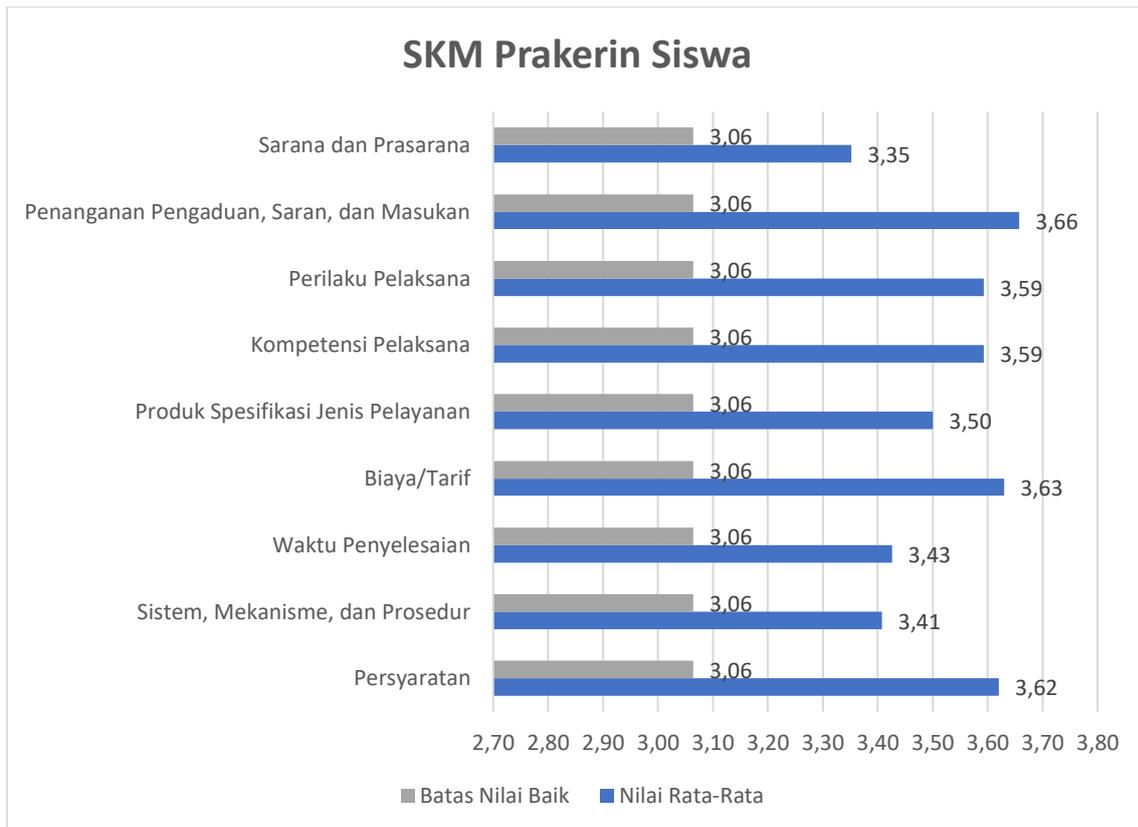
- Unsur terendah terletak pada unsur Waktu Penyelesaian serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3.22) dan Sarana Prasarana (3.23), untuk unsur Persyaratan, Perilaku Pelaksana serta Sarana dan Prasarana (3,33)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur (3.67) Kompetensi Pelaksana dan Biaya/Tarif memiliki nilai 3,56

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

#### **Trimester 4 (Oktober sd Desember 2022)**

##### **A. Prakerin**

No	Kode	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Batas
1	U1	Persyaratan	3,62	3,06
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41	3,06
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,43	3,06
4	U4	Biaya/Tarif	3,63	3,06
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	3,06
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,59	3,06
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,59	3,06
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,66	3,06
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,35	3,06
<b>NILAI IKM : 88,18</b>				



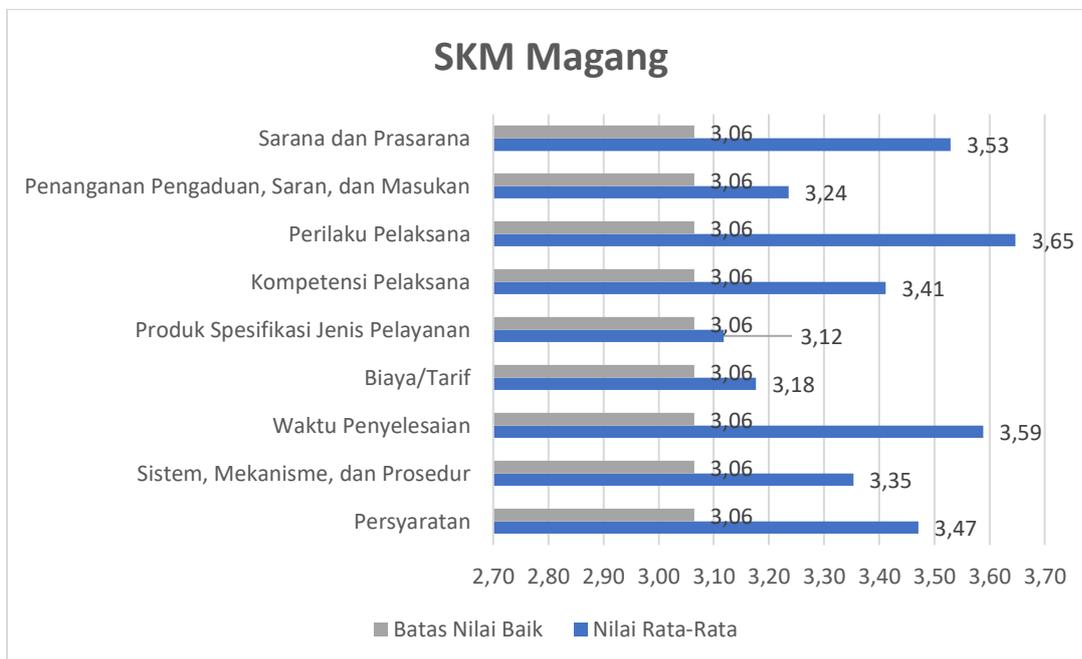
Analisis hasil survai pada Standar Pelayanan Prakerin Periode Bulan Oktober sd Desember 2022 adalah :

- Unsur terendah terletak pada unsur Sarana dan Prasarana (3.35) Sistem Mekanisme dan Prosedur (3.41), dan unsur Waktu Penyelesaian (3,43)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan saran dan masukan (3.66) Biaya/Tarif (3,63) dan Persyaratan (3,62)

## B. Magang

No	Kode	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata	Batas Nilai Baik
1	U1	Persyaratan	3,47	3,06
2	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	3,06
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,59	3,06
4	U4	Biaya/Tarif	3,18	3,06
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	3,06
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	3,06
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,65	3,06
8	U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,24	3,06
9	U9	Sarana dan Prasarana	3,53	3,06

**NILAI IKM : 84,72**



Analisis hasil survei pada Standar Pelayanan Magang Periode Bulan Oktober sd Desember 2022 adalah :

- Unsur terendah terletak pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3.12), Biaya /Tarif (3.18) dan unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (3,24)

- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,65)  
Waktu Penyelesaian (3,59) Sarana dan Prasarana (3,53)

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

##### **1. SP Layanan Pendidikan dan Pelatihan**

Pada SP Pengguna layanan diklat Periode Oktober sd Desember, di SKM dijabarkan pengguna layanan diklat mendapatkan layanan berupa: Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana. Penilaiannya adalah sebagai berikut:

##### **a. Bulan Desember**

- Unsur terendah terletak pada unsur Biaya/Tarif, yaitu 2,15, disusul unsur Sarana dan Prasarana (3,68), dari penilaian Diklat Fungsional Penilik Dinas Pendidikan dan Olah Raga Kabupaten Karawang dan 2,48 dari penilaian Peserta Diklat Peningkatan Kompetensi Manajerial Bidang Administrasi dan Keuangan Republik Timor Leste memberikan penilaian terendah untuk unsur Biaya Tarif 2,48, kemudian disusul Sistem Mekanisme dan Prosedur 3,22), Persyaratan (3,26)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3,94), Persyaratan (3,82), Waktu Penyelesaian (3,76) dari penilaian Diklat Fungsional Penilik Dinas Pendidikan dan Olah Raga Kabupaten Karawang dan Peserta Diklat Peningkatan Kompetensi Manajerial Bidang Administrasi dan Keuangan Republik Timor Leste memberikan penilaian untuk unsur tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (3,87), Penanganan pengaduan saran dan masukan (3,65), Sarana dan Prasarana (3,56), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,52), Kompetensi Pelaksana (3,43), Waktu Penyelesaian (3,30).

## 2. SP Penggunaan Fasilitas

Pada SP Penggunaan Fasilitas Periode Oktober sd Desember tahun 2022, SKM dijabarkan setiap bulan dimana ada pengguna layanan SP Penggunaan Fasilitas, yang terdiri dari Penyewaan Gedung Serbaguna untuk Acara acara resmi perkantoran, pernikahan dll, juga ada Penyewaan Kamar dan menggunakan fasilitas yang ada di lingkungan BBPPMPV Pertanian, baik di tempat produksi pertanian, perikanan, peternakan, pengolahan hasil dan lain lain. Penilaian yang diberikan pengguna layanan adalah sebagai berikut :

### Bulan Oktober

- Unsur terendah terletak pada unsur Biaya/Tarif dan Persyaratan (3,30), Waktu Penyelesaian (3,33)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana , yaitu 3,48

### Bulan November

- Unsur terendah terletak pada unsur Waktu Penyelesaian (3,12), Kompetensi Pelaksana (3,27) dan Biaya/Tarif (3,29)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (3,49) Perilaku Pelaksana (3,43), Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,33)

### Bulan Desember

- Unsur terendah terletak pada unsur Sarana dan Prasarana serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,25), Kompetensi Pelaksana dan Waktu Penyelesaian (3,27)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Persyaratan (3,39), Sistem Mekanisme dan Prosedur (3,33)

## 3. SP Kunjungan

Pada SP Kunjungan Periode Oktober sd Desember tahun 2022, SKM dijabarkan setiap bulan dimana pengguna layanan SP Kunjungan datang mengunjungi BBPPMPV Pertanian, untuk melihat fasilitas yang disediakan oleh BBPPMPV Pertanian dalam melayani pelanggan dan juga berbagai dokumen terkait Reformasi Birokrasi dan Standar Pelayanan Publik yang ada

di lingkungan BBPPMPV Pertanian, disamping itu juga banyak kunjungan tertuju ke unit unit produksi yang tersedia seperti di tempat produksi pertanian, perikanan, peternakan, pengolahan hasil dan lain lain. Penilaian yang diberikan pengguna layanan adalah sebagai berikut :

#### Bulan Oktober

- Unsur terendah terletak pada unsur Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana serta Perilaku Pelaksana, semuanya memiliki nilai 3,14
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur unsur Persyaratan (3,71) , Sistem Mekanisme dan Prosedur (3.57) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,43)

#### Bulan Desember

- Unsur terendah terletak pada unsur Waktu Penyelesaian serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3.22)
- Unsur tertinggi terletak pada unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, yaitu 3,67

#### 4. SP Magang dan Prakerin

Pada SP Magang dan Prakerin Periode Oktober sd Desember, SKM dijabarkan di akhir Desember karena Magang dan Prakerin biasanya dilaksanakan dalam jangka waktu 3 Bulan sampai dengan peserta magang dan prakerin kembali ke sekolah, kampus atau instansi masing masing. Untuk Periode Oktober sd Desember, Pengguna layanan memberikan penilaian sebagai berikut :

##### a. Prakerin

- Unsur terendah terletak pada unsur Sarana dan Prasarana (3.35) Sistem Mekanisme dan Prosedur (3.41), dan unsur Waktu Penyelesaian (3,43)
- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan saran dan masukan (3.66) Biaya/Tarif (3,63) dan Persyaratan (3,62)

##### b. Magang

- Unsur terendah terletak pada unsur Produk Spesifikasi Jenis

Pelayanan (3.12), Biaya /Tarif (3.18) dan unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (3,24)

- Unsur tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana (3.65) Waktu Penyelesaian (3,59) Sarana dan Prasarana (3,53)

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.

- Perlu ada komunikasi yang lebih baik lagi kepada pengguna layanan yang terkena Biaya/Tarif (PNBP) tentang besarnya biaya telah disesuaikan dengan aturan yang berlaku, juga perlu dikomunikasikan dengan lebih jelas terkait Waktu yang diperlukan mulai dari pengajuan sd mendapatkan layanan, Sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan BBPPMPV Pertanian, Sistem mekanisme dan prosedur, Sarana pengaduan, Petugas yang akan mendampingi dan lain lain. Hal ini sangat bermanfaat untuk disampaikan, agar tidak ada keluhan pengguna layanan di kemudian hari
- Untuk peserta magang dari kelompok mahasiswa yang berasal dari luar kota atau luar P. Jawa mengharapkan mess yang ada di lingkungan BBPPMPV Pertanian dapat digunakan oleh peserta magang
- 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 dan Prakerin, perlu diberikan kembali pengertian kepada pengguna layanan tentang berbagai persyaratan yang harus dipenuhi terutama jika sebaran Covid masih ada, sehingga dapat menjalankan Protokol Kesehatan dalam menjalani kegiatan Magang dan Prakerin.

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

- unsur Biaya Tarif pada Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan muncul sebagai unsur layanan yang memiliki nilai terendah, yaitu 2,15 (penilaian dari Diklat Fungsional Pemilik Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kab. Karawang) dan 2,48 (Penilaian dari Diklat Peningkatan Kompetensi Manajerial Bidang Administrasi dan Keuangan Republik Timor Leste) Nilai tersebut termasuk Kategori Kurang Baik. Nilai untuk unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur 3,22), dan Persyaratan (3,26) juga rendah namun masih dalam Kategori Baik. Untuk Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas unsur Waktu Penyelesaian (Bulan November) memiliki nilai terendah, yaitu 3,12 dan Kompetensi Pelaksana (3,27) namun masih masuk kedalam kategori Baik. Untuk Standar Pelayanan Kunjungan Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana serta Perilaku Pelaksana, semuanya memiliki nilai 3,14 cukup rendah namun masih dalam kategori Baik. Untuk Standar Pelayanan Magang, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3.12), Biaya /Tarif (3.18) memiliki nilai yang cukup rendah namun masih dalam kategori Baik. Dan pada Prakerin unsur dengan nilai terendah pada Sarana dan Prasarana (3.35), namun masih dalam kategori Baik. Dengan kondisi seperti ini, maka masih perlu dilakukan analisa pada unsur yang dinilai rendah, apalagi "Kurang Baik" untuk dilakukan perbaikan pada pelayanan di waktu mendatang.

#### **4.2 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 sebaiknya dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada Tahun 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan memperbaiki unsur W Biaya Tarif, Waktu Penyelesaian, serta unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan. 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	Biaya Tarif	Koordinasikan bersama dengan bagian yang terkait	√	√	√	√	<b>Kepala Bagian Tata Usaha dan Ketua POKJA, Bagian PNB</b>
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Kompetensi pada petugas layanan, mempercepat pengambilan keputusan pada manajemen di atasnya	√	√	√	√	<b>Kepala Bagian Tata Usaha dan Ketua POKJA</b>
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pembahasan bersama antara POKJA (FKP, Penjaminan Mutu, Kemiteraan) dan Perwakilan Unit Kerja (Departemen) untuk	√	√	√	√	<b>Ketua POKJA terkait, Ketua Pengembang</b>

		menentukan Produk Layanan bagi Pengguna Layanan					
--	--	-------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di BBPPMPV Pertanian secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai **IKM 85,02**. Untuk Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan mendapatkan nilai IKM sebagai berikut : pada Bulan Desember dari Diklat Fungsional Penilik Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Karawang IKM yang dicapai **89,62 (Sangat Baik)**, Bulan Desember dari Diklat Peningkatan Kompetensi Manajerial Bidang Administrasi dan Keuangan Republik Timor Leste mencapai nilai **84,18 (Baik)**. Sementara untuk Standar Pelayanan Penggunaan Fasilitas untuk nilai IKM pada bulan Oktober adalah **85,5 (Baik)**, pada Bulan November mencapai nilai **82,90 (Baik)** dan Bulan Desember mencapai nilai **82,4 (Baik)**. Untuk Standar Pelayanan Kunjungan pada bulan Oktober mendapat nilai IKM **82,9 (Baik)**, dan pada Bulan Desember mendapat nilai **85,1 (Baik)**. Untuk Standar Pelayanan Magang/Prakerin, pada Periode Oktober sd Desember adalah sebagai berikut, Untuk Prakerin mendapat nilai IKM **88.18 (Baik)** dan SP Magang mencapai nilai **84,72 (Baik)**. Dengan capaian seperti telah disampaikan diatas, maka perlu selalu dilakukan evaluasi guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik dan meningkat di periode berikutnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan seperti Biaya Tarif, Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: Perilaku Pelaksana, Persyaratan dan Penanganan Pengaduan saran dan masukan.

Jakarta, Januari 2023

Kepala BBPPMPV Pertanian



Dr. Yusuf. S.T., M.T

NIP. 197209102003121004

## LAMPIRAN

### Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BBPPMPV PERTANIAN CIANJUR

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

#### Jenis Layanan yang diterima: Penggunaan Fasilitas PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

No.	Pertanyaan	P*)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan..	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4