



KEMENTERIAN PERTANIAN  
REPUBLIK INDONESIA



# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN

**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Laporan Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber daya Manusia Pertanian merupakan hasil penilaian Semester I periode (1 Januari s.d 30 Juni 2023). Laporan Hasil pengukuran SKM ini berisikan deskripsi singkat mengenai hasil rekapitulasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah diisi oleh pengguna layanan Unit Kerja Pelayanan Publik lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian melalui aplikasi [ikm.pertanian.go.id](http://ikm.pertanian.go.id) maupun secara manual melalui pengisian *googleform/kuesioner* dengan mengacu pada instrumen pengukuran sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik lingkup Kementerian Pertanian sebagai dasar kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh suatu unit kerja. Tersusunnya Laporan Hasil Penilaian ini merupakan hasil kerja semua pihak yang ikut berperan aktif memberikan masukan dan saran sehingga penyusunan Laporan ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini akan dijadikan dasar evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di setiap Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian.

Jakarta, 28 Juli 2023

Sekretaris Badan,



Dr. Ir Siti Munifah, M.Si.  
NIP. 19650723 199403 2 002

## DAFTAR ISI

I.	PENDAHULUAN .....	
1.1	Latar Belakang .....	
1.2	Dasar Pelaksanaan SKM .....	
1.3	Maksud dan Tujuan .....	
1.4	Metode .....	
1.5	Manfaat .....	
II.	UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN PUBLIK.....	
2.1	Unsur Pelayanan .....	
2.2	Jenis layanan .....	
2.3	Unit Kerja Pelayanan Publik.....	
2.4	Responden.....	
III.	ANALISIS DATA .....	
3.1	Rekapitulasi Data .....	
3.2	Unsur Pelayanan Tertinggi Unit Pelaksana Teknis .....	
3.3	Unsur Pelayanan Terendah Unit Pelaksana Teknis .....	
3.4	Rencana Tindak Lanjut Dari Unsur Terendah .....	
IV.	KESIMPULAN .....	
4.1	Kesimpulan .....	
4.2	Saran (Rencana Tindak Lanjut) .....	
4.3	Lampiran .....	

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PERTANIAN SEMESTER I TAHUN 2023**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 : 139). Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDM) adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, maka perlu dilakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara. Unit Kerja Pelayanan Publik harus melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun.

Pengukuran survey kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas agar diperoleh data yang akurat dan obyektif dengan menanyakan kepada masyarakat mengenai 9 (sembilan) unsur Survey Kepuasan Masyarakat yang terdiri atas:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya atau Tarif;
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan Publik;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan;
9. Prasarana dan Sarana.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara.

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian.
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian.
6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian.
7. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 278 Tahun 2023 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja Pada Kelompok Jabatan Fungsional lingkup Kementerian Pertanian.
8. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 279 Tahun 2023 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja Pada Kelompok Jabatan Fungsional lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 di Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDM) dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi Pelayanan Publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tujuan dari Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) secara berkala sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

## 1.4 Metode

Metode yang digunakan dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) masih secara manual menggunakan *google form* karena adanya serangan *cyber* pada website Kementerian Pertanian sehingga sampai dengan saat ini web [ikm.pertanian.go.id](http://ikm.pertanian.go.id) belum bisa diakses diluar kantor pusat Kementerian Pertanian. Sebagai tim pelaksana untuk pengukuran SKM Semester I Tahun 2023 lingkup BPPSDMP oleh masing-masing Unit Pelaksana Teknis bidang Pendidikan dan bidang Pelatihan yaitu:

No	Unit Kerja	Link Google Form
1	BBPMKP Ciawi	<a href="https://bit.ly/SKMBBPMKPCIAWI">https://bit.ly/SKMBBPMKPCIAWI</a>
2	Polbangtan Malang	<a href="https://bit.ly/SKMPOLBANGTANMALANG">https://bit.ly/SKMPOLBANGTANMALANG</a>
3	Polbangtan Bogor	<a href="https://bit.ly/SKMPOLBANGTANBOGOR">https://bit.ly/SKMPOLBANGTANBOGOR</a>
4	Polbangtan Medan	<a href="https://bit.ly/SKMPOLBANGTANMEDAN">https://bit.ly/SKMPOLBANGTANMEDAN</a>
5	Polbangtan Manokwari	Form Manual
6	Polbangtan Gowa	<a href="https://bit.ly/SKMPOLBANGTANGOWA">https://bit.ly/SKMPOLBANGTANGOWA</a>
7	Polbangtan YoMa	<a href="https://bit.ly/SKMPOLBANGTANYOMA">https://bit.ly/SKMPOLBANGTANYOMA</a>
8	BBPP Lembang	Form Manual
9	BBPP Batangkaluku	<a href="https://bit.ly/SKMBBPPBATANGKALUKU">https://bit.ly/SKMBBPPBATANGKALUKU</a>
10	BBPP Batu	<a href="https://bit.ly/SKMBBPPBATU">https://bit.ly/SKMBBPPBATU</a>
11	BBPP Ketindan	<a href="https://bit.ly/IKM_KETINDAN23">https://bit.ly/IKM_KETINDAN23</a>
12	BBPKH Cinagara	<a href="https://bit.ly/SKMBBPKHCINAGARA">https://bit.ly/SKMBBPKHCINAGARA</a>
13	BBPP Kupang	<a href="https://bit.ly/SKMBBPPKUPANG">https://bit.ly/SKMBBPPKUPANG</a>
14	BBPP Binuang	Form Manual
15	Bapeltan Jambi	Form Manual
16	Bapeltan Lampung	Form Manual
17	SMK-PP Sembawa	<a href="https://bit.ly/kuisisionerIKM1smkppnsembawa">https://bit.ly/kuisisionerIKM1smkppnsembawa</a>
18	SMK-PP Banjarbaru	<a href="https://bit.ly/SKMSMKPPBANJARBARU">https://bit.ly/SKMSMKPPBANJARBARU</a>
19	SMK-PP Kupang	Form Manual
20	PEPI	<a href="https://bit.ly/SKMPEPI">https://bit.ly/SKMPEPI</a>

Penarikan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada *google form* Semester I Tahun 2023 pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan 30 Juni 2023.

## **1.5 Manfaat**

Manfaat dari pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik;
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- e. Memacu persaingan positif antar UKPP dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

## **BAB II**

### **UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN PUBLIK**

#### **2.1 Unsur Pelayanan**

Pedoman umum pengukuran survei kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah sesuai Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018, mencakup 9 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan publik.



4. Biaya atau Tarif, yaitu besaran biaya atau tariff yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberi pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Prasarana dan Sarana, yaitu berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

## **2.2 Jenis Layanan**

Jenis layanan yang diselenggarakan oleh 20 Unit Pelaksana Teknis BPPSDMP:

1. Penerimaan peserta didik pendidikan tinggi vokasi pertanian;
2. Penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi pertanian;
3. Penelitian dan penerapan pengabdian masyarakat;
4. Penyelenggaraan pelatihan;
5. Kerja sama pelatihan;
6. Pengembangan inkubator agribisnis;
7. Klinik kesehatan hewan.

## **2.3 Unit Kerja Yang Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Balai Besar Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian Ciawi.
2. Politeknik Pembangunan Pertanian Medan.
3. Politeknik Pembangunan Pertanian Bogor.
4. Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang.
5. Politeknik Pembangunan Pertanian Malang.
6. Politeknik Pembangunan Pertanian Gowa.
7. Politeknik Pembangunan Pertanian Manokwari.
8. Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia.

9. Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang.
10. Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara.
11. Balai Besar Pelatihan Pertanian Ketindan.
12. Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu.
13. Balai Besar Pelatihan Pertanian Binuang.
14. Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku.
15. Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang.
16. Balai Pelatihan Pertanian Jambi.
17. Balai Pelatihan Pertanian Lampung.
18. Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Sembawa.
19. Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Banjarbaru.
20. Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri Kupang.

## 2.4 Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Total jumlah responden dari 20 UPT lingkup BPPSDMP Semester II Tahun 2022 adalah 7.398 responden dengan rincian sebagai berikut:

No	Unit Pelayanan Teknis	Jumlah Responden IKM
		Semester II 2022
1	BBPMKP Ciawi	95
2	Polbangtan Malang	715
3	Polbangtan Bogor	921
4	Polbangtan Medan	240
5	Polbangtan Manokwari	217
6	Polbangtan Gowa	826
7	Polbangtan YoMa	1267
8	BBPP Lembang	1611
9	BBPP Batangkaluku	531
10	BBPP Batu	246

11	BBPP Ketindan	297
12	BBPKH Cinagara	201
13	BBPP Kupang	150
14	BBPP Binuang	222
15	Bapeltan Jambi	144
16	Bapeltan Lampung	193
17	SMK-PP Sembawa	262
18	SMK-PP Banjarbaru	150
19	SMK-PP Kupang	140
20	PEPI	223
<b>Total Responden</b>		<b>8.651</b>

Tabel. 1. Jumlah Responden Semester II Tahun 2022

### BAB III ANALISIS DATA

#### 3.1 Rekapitulasi Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan tersebut, digunakan nilai rata- rata

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Unsur} \times \text{Jumlah Bobot}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

tertimbang (0,011) dengan rumus sebagai berikut :

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

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

Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi dan mutu pelayanan dilihat pada table 2. Nilai persepsi adalah nilai dari jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai 4.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel. 2. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi dan mutu pelayanan

• Hasil Pengukuran Semester I Tahun 2023

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	89,76
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90,14
U3	Waktu Pelayanan	88,78
U4	Biaya atau Tarif	93,88
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	89,21
U6	Kompetensi Pelaksana	91,26
U7	Perilaku Pelaksana	92,29
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,44
U9	Prasarana dan Sarana	90,98

Tabel. 3. Unsur Pelayanan dan nilai rata-rata IKM Semester II Tahun 2022

### NILAI IKM UPT BPPSDMP SEMESTER I TAHUN 2023

No	UPT	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1.	BBPMKP Ciawi	97,00 (3,88)	A (Sangat Baik)	95	Manual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian Produk Pelayanan</li> <li>2. Kompetensi Pelaksana</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan tampilan informasi yang mudah dipahami pengguna layanan;</li> <li>• Meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi.</li> <li>• Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pembinaan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan/peningkatan profesionalisme</li> </ul>
2.	Polbangtan Malang	87,25 (3,49)	B (Baik)	715	Manual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waku Pelayanan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempublikasikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi di setiap layanan yang ada;</li> <li>• Meningkatkan pelayanan dengan mengaktifkan aplikasi Silayanan dengan baik sehingga kebutuhan layanan bisa segera direspon melalui aplikasi yang akan mempermudah serta mempercepat layanan.</li> </ul>

3.	Polbangtan Bogor	87,50 (3,50)	B (Baik)	921	Manual	1. Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana dan prasarana menjadi nilai unsur terendah sehingga menjadi bahan evaluasi semua unit layanan Polbangtan Bogor dan sebagai upaya untuk terus meningkatkan layanan yang diberikan kepada <i>stakeholder</i> Polbangtan Bogor pada khususnya dan masyarakat pada umumnya</li> </ul>
4.	Polbangtan Medan	88,25 (3,53)	A (Sangat Baik)	240	Manual	1. Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam meningkatkan layanan dengan cara meningkatkan pelaksanaan sosialisasi aplikasi PMB secara intens serta memberikan informasi PMB di media sosial baik lewat facebook, Instagram, Telegram, Twitter, Group Wa dan <i>website</i> Polbangtan Medan.</li> <li>• menciptakan pelayanan berbasis aplikasi yaitu aplikasi SIAPDUDIK</li> <li>• tindak lanjutnya adalah menciptakan aplikasi CoS EASy (<i>Community Services and Extension for Agriculture System</i>).</li> </ul>
5.	Polbangtan Manokwari	85,75 (3,43)	B (Baik)	212	Manual	1. Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan pengawasan yang lebih ketat terhadap petugas yang langsung berhubungan dengan pengguna layanan</li> </ul>

							<p>khususnya kepada mahasiswa pada saat perkuliahan, lebih khusus pada saat kegiatan praktikum ke lapangan. Hal ini di khususkan kepada beberapa pengajar yang dalam praktik perkuliahan tidak tepat waktu dengan disiplin dalam menjalankan tugasnya. Kaitannya dengan pengawasan perlu digalang kembali penerapan SOP sesuai dengan aspek-aspek pelayanan. Keterlambatan dan tidak konsisten pada saat kebijakan pemberian uang makan.</p>
6.	Polbangtan Gowa	83,00 (3,32)	B (Baik)	826	Manual	1. Prasarana dan Sarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik</li> <li>• Membenahi sarana dan prasarana yang kurang memadai agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya</li> <li>• Pengelolaan dan pemeliharaan sarana &amp; prasarana kampus perlu ditingkatkan antara lain dengan peningkatan kinerja petugas sarana prasarana.</li> <li>• Perlu adanya penambahan anggaran pemeliharaan agar dapat melaksanakan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang perlu dibenahi.</li> </ul>

7.	Polbangtan YoMa	86,75 (3,47)	B (Baik)	1.267	Manual	1. Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi hambatan, dengan dilakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi hambatan atau penyebab akar yang menghambat kecepatan pelayanan. Mungkin ada masalah dengan alur kerja, kurangnya sumber daya, proses yang tidak efisien, atau komunikasi yang tidak efektif. Dengan mengidentifikasi hambatan ini, akan fokus pada area yang memerlukan perbaikan.</li> <li>• Rancang ulang proses, dengan melakukan evaluasi proses pelayanan yang ada dan cari cara untuk mempercepatnya. Optimalisasi aliran kerja, dengan memperhatikan aliran kerja secara keseluruhan, termasuk bagaimana informasi, barang, atau layanan bergerak melalui sistem. Perbaiki koordinasi dan kolaborasi antara departemen atau tim yang terlibat dalam pelayanan.</li> </ul>
----	-----------------	-----------------	----------	-------	--------	--------------------	---



8.	BBPP Lembang	98,25	A (Sangat Baik)	1611	Manual	1. penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlu terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam aspek kompetensi pelaksana dalam hal pembinaan pegawai sehingga diberikan oleh petugas yang berkompentensi.</li> </ul>
9.	BBPP Batangkaluku	90,50	A (Sangat Baik)	531	Manual	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diperlukan upaya untuk melakukan perbaikan sarana dan prasarana (asrama) untuk dapat meningkatkan pelayanan.</li> <li>• diperlukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara bertahap untuk meningkatkan pelayanan publik.</li> <li>• Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dalam mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan</li> </ul>
10.	BBPP Batu	88,25	B (Baik)	246	Manual	1. waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensosialisasikan pentingnya pelayanan publik kepada seluruh pegawai dalam upaya mendukung pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.</li> <li>• Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima maka diperlukan komitmen yang kuat oleh pengambil keputusan, pimpinan unit pelaksanaan dan pelaksana pelayanan publik untuk melaksanakan transparansi</li> </ul>

							dan akuntabilitas.
11.	BBPP Ketindan	96,50	A (Sangat Baik)	297	Manual	1. Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan informasi persyaratan secara lengkap dan disebarakan melalui media cetak maupun <i>online</i></li> <li>• Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan</li> <li>• Meningkatkan produk pelayanan</li> </ul>
12.	BBPKH Cinagara	89,25	A (Sangat Baik)	201	Manual	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kualitas petugas yang melaksanakan kegiatan pelayanan <i>melalui In House Training</i> pelayanan prima.</li> <li>• Melakukan evaluasi hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelatihan yang telah dilaksanakan sebagai bahan pertimbangan pelaksanaan pelatihan berikutnya.</li> </ul>
13.	BBPP Kupang	84,50	B (Baik)	150	Manual	1. Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (<i>top manager</i>), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain</li> </ul>

							pelanggan(masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.
14.	BBPP Binuang	98,25	A (Sangat Baik)	222	Manual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</li> <li>2. Produk spesifikasi jenis pelayanan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjaga pelayanan pendaftaran sesuai alur yang telah dibuat supaya prosesnya mudah dan efektif, dengan petugas pelayanan yang ramah, tertib, dan penuh tanggung jawab.</li> <li>• Menjaga pelayanan dilakukan penuh dedikasi dan perhatian sehingga dapat menimbulkan pandangan positif dan profesional baik dari kalangan <i>stakeholder</i> yang memberikan pelayanan Membuat jadwal <i>maintenance</i> sarana dan prasarana dikarenakan adanya aduan teknis seperti kerusakan AC kamar asrama.</li> </ul>
15.	Bapeltan Jambi	98,50	A (Sangat Baik)	144	Manual	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan atau memperbaiki mutu pengemasan produk layanan, sehingga tampak lebih bernilai.</li> <li>• Telah dibantu dengan menyalakan mesin genset, namun tidak diikuti</li> </ul>

16.	Bapeltan Lampung	95,00	A (Sangat Baik)	193	Manual	1. biaya dan tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan perbaikan dan pembenahan terhadap hasil penilaian dari aspek-aspek yang masih dianggap kurang maksimal, sehingga apa yang menjadi harapan para pengguna layanan dapat ditingkatkan</li> <li>• kinerjanya.</li> </ul>
17.	SMK-PPN Sembawa	93,00	A (Sangat Baik)	262	Manual	Kualitas Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Di lakukan upaya perbaikan dan Evaluasi disetiap unsur penilaian serta semaksimal mungkin mensosialisasikan tentang penilaian pelayanan di SMK Negeri Sembawa sehingga siswa lebih peka dan mengerti untuk mengisi survei penilaian IKM sekolah.</li> </ul>
18.	SMK-PPN Banjarbaru	90,25	A (Sangat Baik)	150	Manual	1. Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pengajuan legalisir ijazah dengan akan di alihkan kepada pelaksana harian atau pejabat pengganti yang bertugas. Namun untuk legalisir dengan kebutuhan tertentu akan menunggu sesuai jadwal pejabat penandatangan dan pengguna akan diinfokan jika legalisir sudah selesai, maka pengguna layanan dapat langsung mengambil.</li> </ul>
19.	SMK-PPN Kupang	90,00	A (Sangat Baik)	140	Manual	1. Kesesuaian Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diperlukannya konsistensi guru dan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan</li> </ul>

							kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kecepatan pelayanan dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
20.	PEPI	88,50	A (Sangat Baik)	223	Manual	1. system, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• unsur pelayanan mengalami penurunan dari pertanyaan <b><i>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan.</i></b> Berkenaan dengan populasi yang mengisi disebar pada calon Penerimaan Mahasiswa Baru tahun anggaran 2023/2024 yang dilakukan secara Aplikasi <i>online</i> sehingganya populasi tersebut belum menerima prosedur pelayanan dalam hal penerimamaan mahasiswa baru.</li> </ul>
<b>Rata-rata</b>		<b>90,77</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>	<b>8.651</b>			

Tabel. 4. Hasil Penilaian SKM

### 3.2 UNSUR PELAYANAN TERTINGGI UNIT PELAKSANA TEKNIS

No.	UPT	Unsur Pelayanan	Nilai
1.	BBPMKP Ciawi	Biaya atau Tarif	3,99
2.	Polbangtan Malang	Biaya atau Tarif	3,60
3.	Polbangtan Bogor	Biaya atau Tarif	4,00
4.	Polbangtan Medan	Biaya atau Tarif	3,80
5.	Polbangtan Manokwari	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74
6.	Polbangtan Gowa	Biaya atau Tarif	3,74
7.	Polbangtan YoMa	Prasarana dan Sarana	3,78
8.	BBPP Lembang	Perilaku Pelaksana	3,96
9.	BBPP Batangkaluku	Biaya atau Tarif	3,93
10.	BBPP Batu	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85
11.	BBPP Ketindan	Biaya atau Tarif	3,92
12.	BBPKH Cinagara	Prasarana dan Sarana	3,85
13.	BBPP Kupang	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,71
14.	BBPP Binuang	Prasarana dan Sarana	3,98
15.	Bapeltan Jambi	Persyaratan	3,90
16.	Bapeltan Lampung	Kompetensi Pelaksana	3,87
17.	SMK-PP Sembawa	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,84
18.	SMK-PP Banjarbaru	Biaya atau Tarif	3,84
19.	SMK-PP Kupang	Prasarana dan Sarana	3,81
20.	PEPI	Biaya atau Tarif	3,93

**Tabel. 5. Unsur Pelayanan tertinggi Unit Pelaksana Teknis**

### 3.3 UNSUR PELAYANAN TERENDAH UNIT PELAKSANA TEKNIS

No.	UPT	Unsur Pelayanan	Nilai
1.	BBPMKP Ciawi	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,83
2.	Polbangtan Malang	Waktu Pelayanan	3,34
3.	Polbangtan Bogor	Prasarana dan Sarana	3,09
4.	Polbangtan Medan	Waktu Pelayanan	3,37
5.	Polbangtan Manokwari	Waktu Pelayanan	3,16
6.	Polbangtan Gowa	Prasarana dan Sarana	2,93
7.	Polbangtan YoMa	Waktu Pelayanan	3,35
8.	BBPP Lembang	Penanganan Pengaduan	3,90
9.	BBPP Batangkaluku	Prasarana dan Sarana	3,43
10.	BBPP Batu	Waktu Pelayanan	3,35
11.	BBPP Ketindan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,78
12.	BBPKH Cinagara	Biaya dan Tarif	3,44
13.	BBPP Kupang	Waktu Pelayanan	3,17
14.	BBPP Binuang	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,89
15.	Bapeltan Jambi	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,83
16.	Bapeltan Lampung	Biaya dan Tarif	3,29
17.	SMK-PP Sembawa	Prasarana dan Sarana	3,60
18.	SMK-PP Banjarbaru	Waktu Pelayanan	3,45
19.	SMK-PP Kupang	Persyaratan	3,46
20	PEPI	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35

**Tabel. 6. Unsur Pelayanan terendah Unit Pelaksana Tekni**

### 3.4 RENCANA TINDAK LANJUT DARI UNSUR TERENDAH

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
1	BBPMKP Clawi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Meningkatkan tampilan informasi yang mudah difahami pengguna layanan;			✓				Bagian Umum/ c.q Sub koordinator Kepegawaian dan tata Usaha
			2. Meningkatkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi.				✓			
		U6. Kompetensi Pelaksana	1. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pembinaan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan/peningkatan profesionalisme				✓			Bagian Umum/ c.q Sub koordinator Kepegawaian dan tata Usaha
			U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses;			✓			
2. Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan BBPMKP				✓	✓					



No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
			serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, dan mengedepankan profesionalisme.							
2	Polbangtan Bogor	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Usulan Penambahan Proyektor di Jurusan Pertanian				✓			Polbangtan Bogor
			2. Usulan Penambahan Proyektor di Jurusan Peternakan			✓				
			3. Pendistribusian perangkat PC di Labkom Cibalagung dan Cinagara		✓					
			4. Renovasi Gedung	✓						
3	Polbangtan Malang	U3. Waktu Penyelesaian	1. Peningkatan Kompetensi Petugas	✓	✓	✓	✓			Bagian Umum
			2. Publikasi	✓	✓	✓	✓			Humas & TIK
		U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Peningkatan Kompetensi Petugas	✓	✓	✓	✓			Bagian Umum
			2. Publikasi	✓	✓	✓	✓			Humas & TIK

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
		U1. Persyaratan	1. Peningkatan Kompetensi Petugas	✓	✓	✓	✓			Bagian Umum
			2. Publikasi	✓	✓	✓	✓			Humas & TIK
4	Polbangtan Medan	U3. Waktu Penyelesaian	1. Peningkatan Kompetensi Petugas			✓	✓	✓	✓	Koordinator AAKA
			2. Sarana dan Prasarana		✓	✓	✓	✓	✓	Bagian Umum
			3. Publikasi					✓	✓	Humas & TIK
		U6. Kompetensi Pelaksana	1. Peningkatan Kompetensi Petugas			✓	✓	✓	✓	Bagian Umum
		U9. Prasarana dan Sarana	1. Perbaikan Sarana dan Prasarana		✓	✓	✓	✓	✓	Bagian Umum
5	Polbangtan Manokwari	U3. Waktu Penyelesaian	1. Menyampaikan proposal bantuan bus sekolah ke Pemerintah Provinsi Papua Barat	✓	✓	✓	✓			Wakil Direktur II
			2. Sosialisasi pada saat apel pagi kepada petugas untuk disiplin waktu	✓	✓	✓	✓			Bagian Umum
		U2. Sistem,	1. Sosialisasi SOP kepada	✓	✓	✓	✓			Koordinator

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
		Mekanisme dan Prosedur	seluruh mahasiswa							AAKA
		U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Rapat penyusunan pengampu mata kuliah/pembagian tugas mengajar			✓				Wakil Direktur I & Ketua Jurusan
			2. Sosialisasi kepada mahasiswa baru			✓				Wakil Direktur I
6	Polbangtan Gowa	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik			✓	✓			Kepala Unit TIK/Dosen
			2. Membenahi sarana dan prasarana yang kurang memadai agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya			✓	✓			Subkoordinator Keuangan dan BMN
			3. Pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kampus perlu ditingkatkan antara lain dengan peningkatan kinerja petugas sarana dan rasarana			✓	✓			Subkoordinator Keuangan dan BMN
			4. Perlu adanya penambahan anggaran pemeliharaan			✓	✓			Pejabat Pembuat

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
			agar dapat melaksanakan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang perlu dibenahi							Komitmen/Dosen
7	Polbangtan Yoma	U3. Waktu Penyelesaian	1. Melakukan identifikasi penyebab terhambatnya kecepatan pelayanan	✓						Direktur/Bagian Umum
			2. Melakukan evaluasi tentang proses pelayanan yang sudah berjalan	✓						Direktur/Bagian Umum
			3. Memperbaiki koordinasi dan kolaborasi antar bagian/departemen/tim terkait	✓	✓	✓	✓			Direktur/Bagian Umum
			4. Evaluasi beban kerja, pengalokasian dan pengembangan sumber daya sesuai kompetensi/kemampuan			✓				Bagiaun Umum (SDM dan TU)
			5. Menambah jumlah layanan elektronik/sistem otomatisasi	✓	✓					Bagian Pendidikan (UPPM)
			6. Menjalinkan hubungan komunikasi yang baik	✓	✓	✓	✓			Bagian Pendidikan

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
			dengan stakeholder, sehingga informasi didapat bisa update							(UPPM)
8	BBPP Lembang	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pelatihan, Kunjungan, PKL/Magang		✓					Evalap
		U3. Waktu Penyelesaian	2. Pelatihan, Kunjungan, PKL/Magang		✓					Evalap
		U6. Kompetensi Pelaksana	3. Pelatihan, Kunjungan, PKL/Magang			✓				Kepegawaian
9	BBPP Batangkaluku	U9. Prasarana dan Sarana	1. Perbaikan gedung asrama	✓	✓	✓	✓			BBPP Batangkaluku
10	BBPP Batu	U3. Waktu Penyelesaian	1. Perbaikan Jaringan wifi			✓				Bagian Umum (Rumah Tangga)
			2. Perbaikan Televisi			✓				Bagian Umum (Rumah Tangga)
11	BBPP Ketindan	U1. Persyaratan	1. Pembuatan Flyer/ Infografis berisi Persyaratan Pelayanan	✓						Humas

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab	
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES		
			2. Membuat Infografis persyaratan disetiap Produk Pelayanan	✓	✓						
			3. Penyebarluasan media cetak dan media online		✓	✓	✓				
		U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Pembuatan Infografis/ Informasi Produk Pelayanan	✓	✓						Widyaiswara & Koordinator Penyelenggaraan Pelatihan
			2. Pemberian Pemahaman terkait Produk Pelayanan		✓	✓					
		U3. Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran secara Online untuk Mahasiswa/i dan Siswa/i Prakerin		✓						Subkoordinator Kepegawaian dan RT
12	BBPKH Cinagara	U1. Persyaratan	1. Pelatihan Dasar Medik Veteriner				✓			Koordinator Program dan Evaluasi	
			2. Pelatihan Penyakit Mulut dan Kuku				✓				
		U3. Waktu Penyelesaian	1. Pelatihan Juru sembelih Halal				✓				
			2. Pelatihan Dasar Fungsional Paramedik Veteriner				✓				
		U4.	1. Kunjungan SD IT Cimande				✓				

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
		Biaya/Tarif	2. Magang Mahasiswa				✓			
			3. Dit. Kepelabuhan perikanan				✓			
		U6. Kompetensi Pelaksana	1. Pelatihan Penyakit Mulut dan kuku				✓			
13	BBPP Kupang	U3. Waktu Penyelesaian	1. Pelatihan teknis budidaya sapi potong bagi penyuluh/petugas			✓				Subkoordinator Evaluasi dan Pelaporan
			2. Pelatihan integrated farming bagi petani di wilayah program readsi angkatan VII			✓				
		U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Pelatihan teknis budidaya sapi potong bagi aparatur			✓				
			2. Pelatihan teknis pengolahan dan pengawetan pana bagi penyuluh/petugas			✓				
			3. Pelatihan sejuta petani genta organik			✓				
U4. Biaya/Tarif	1. Pelatihan Integrated Farming (Readsi) Angkatan VII			✓						

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
			2. Pelatihan Smart Farming Angkatan VII			✓				
14	BBPP Binuang	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Peningkatan Kompetensi Petugas	✓	✓	✓	✓			Bagian Umum
			2. Peningkatan Pengetahuan Penggunaan IT / Cloud Computing	✓	✓	✓	✓			Tim IT
		U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Peningkatan Kompetensi Petugas	✓	✓	✓	✓			Bagian Umum
			2. Survey lapang dalam menentukan lokasi pelatihan yang terhubung listrik dan internet	✓	✓	✓	✓			Bagian program dan kerjasama/ Bagian penyelenggaraan pelatihan/ Panitia pelaksana pelatihan
15	Bapeltan Lampung	U4. Biaya/Tarif	1. Pemberitahuan Mengenai Bantuan Transport dan Biaya yang ditanggung oleh Bapeltan Lampung dalam Surat Pemanggilan Peserta	✓	✓	✓	✓			Subkoordinator Penyelenggaraan Pelatihan
			2. Sosialisasi di Website Bapeltan Lampung Terkait	✓	✓	✓	✓			Kepala Sub Bagian Tata



No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
			Peraturan SBM yang berlaku							Usaha (Tim Website)
			3. Sosialisasi di Media Sosial Bapeltan Lampung Terkait Peraturan SBM yang berlaku	✓	✓	✓	✓			Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Tim Media Sosial)
		U1. Persyaratan	1. Penekanan Persyaratan Calon Peserta Pelatihan dalam Surat Pemanggilan Peserta	✓	✓	✓	✓			Subkoordinator Penyelenggaraan Pelatihan
		U9. Prasarana dan Sarana	1. Peningkatan Kecepatan Pelayanan dalam Persiapan Asrama untuk Menginap Peserta	✓	✓	✓	✓			Kepala Sub Bagian Tata Usaha
			2. Peningkatan Jumlah Debet Air dalam Pemenuhan Kebutuhan Air di Lahan Praktik	✓	✓	✓	✓			
16	Bapeltan Jambi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Penyelenggaraan Pelataihan		✓					Sub Bagian Tata Usaha
			2. Kerjasama Pelatihan		✓					
			3. Pengembangan Inkubator Agribisnis		✓					

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
17	SMK-PPN Sembawa	U9. Prasarana dan Sarana	1. Perbaiki Jaringan Internet di Lingkungan Sekolah (sudah dan sedang dilakukan perbaikan)	✓						Humas
			2. Sosialisasi/ menjelaskan kepada responden tentang kuisisioner yang akan diisi	✓	✓	✓	✓			Humas
			3. Menyurati Pihak PLN (bisa dilakukan dalam kondisi darurat atau memang ada kegiatan yang sangat penting semisal : Ujian dll)		✓	✓	✓			Kepala Sekolah
18	SMK-PPN Banjarbaru	U3. Waktu Penyelesaian	1. Memberikan pelayanan bagi calon peserta didik yang mendaftar secara offline dengan memberikan formulir pendaftaran untuk pengisian dan dilengkapi sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan	✓						Wakil Kepala Sekolah Kesiswaan
			2. Melaksanakan PBM sesuai jadwal dan kerja sama dg PLP dan tim tefa lapangan	✓	✓	✓	✓			Wakil Kepala Sekolah Pengajaran
			3. TEFA berkoordinasi dg kepegawaian untuk surat	✓	✓	✓	✓			Manager TEFA

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
			balasan. Selanjutnya akan dikonfirmasi langsung kepada yang bersangkutan by wa untuk memastikan konfirmasi kesiapan kebun dan konfirmasi kedatangan							
		U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. bagi calon peserta didik yang mendaftar dengan jarak tempuh antara rumah ke sekolah di sarankan mendaftar secara online dan persyaratan diupload di aplikasi yang sudah disiapkan	✓						Wakil Kepala Sekolah Kesiswaan
			2. Memaksimalkan penggunaan peralatan untuk kegiatan PBM/praktik	✓	✓	✓	✓			Wakil Kepala Sekolah Pengajaran
			3. Mensosialisasikan kepada seluruh komponen terkait prosedur pelayanan kepada guru, karyawan dan siswa.		✓					Manager TEFA
		U1. Persyaratan	1. Bagi calon peserta didik baru yang ingin mendaftar pengumuman disampaikan melalui website dan instagram diumumkan	✓						Wakil Kepala Sekolah Kesiswaan

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
			bahwa pendaftaran bisa dilaksanakan secara online bagi yang jauh dan secara offline bagi yang jarak tempuhnya dekat dari rumah ke sekolah							
			2. Mengkoordinasikan semua pengajar dan PLP agar pembelajaran dan praktik sesuai rencana/program kurikulum dan konsentrasi keahlian	✓	✓	✓	✓			Wakil Kepala Sekolah Pengajaran
			3. melakukan koordinasi dengan kurikulum untuk menyelaraskan mata pelajaran produktif dengan proses pelayanan agrowisata guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan		✓					Manager TEFA
19	SMK-PPN Kupang	U1. Persyaratan	1. Evaluasi kesesuaian pelayanan (SOP) yang menunjang Pendidikan		✓					Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum
			2. Peninjauan kembali kesesuaian pelayanan melalui rapat komite	✓						Kepala Sekolah

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab	
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES		
			3. Rapat internal membahas kesesuaian pelayanan yang selama ini diberikan	✓	✓	✓	✓			Kepala Sekolah	
20	PEPI	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penerimaan peserta didik pendidikan tinggi vokasi pertanian	✓						TIM IT Penerimaan mahasiswa	
			2. Penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi pertanian	✓		✓				Subbkoordinator AAK	
			3. Penelitian terapan dan pengabdian masyarakat				✓			Anggota Jaminan Mutu	
		U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Penerimaan peserta didik pendidikan tinggi vokasi pertanian	✓							TIM IT Penerimaan mahasiswa
			2. Penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi pertanian	✓		✓					Subbkoordinator AAK
			3. Penelitian terapan dan pengabdian masyarakat				✓				Anggota Jaminan Mutu
		U3. Waktu Penyelesaian	1. Penerimaan peserta didik pendidikan tinggi vokasi pertanian	✓							TIM IT Penerimaan mahasiswa
			2. Penyelenggaraan	✓		✓					Subkoordinator

No	Unit Kerja	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
				JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
			pendidikan tinggi vokasi pertanian							AAK
			3. Penelitian terapan dan pengabdian masyarakat				✓			Anggota Jaminan Mutu

## BAB IV

### KESIMPULAN

**4.1** Dari hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat Semester I Tahun 2023 periode 1 Januari 2023 s.d 30 Juni 2023 diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengisian survey kepuasan masyarakat dilakukan secara manual melalui *googleform/kuesioner* yang dibuat oleh masing-masing UPT yang respondennya terdiri dari: peserta pelatihan, peserta magang, mahasiswa, siswa, alumni dan orang tua siswa;
2. Nilai IKM Badan PPSDMP Semester I Tahun 2023 adalah 90,77, dan nilai Konversi 3,63 dengan kriteria mutu layanan SANGAT BAIK dengan jumlah responden 8.651 responden;
3. UPT yang memperoleh nilai IKM Semester I 2023 tertinggi yaitu Bapeltan Jambi dengan nilai IKM 98,50 dan nilai konversi 3,94 mutu layanan SANGAT BAIK; sedangkan terendah adalah Polbangtan Gowa dengan nilai IKM 83,00 dengan nilai konversi 3,32 mutu layanan BAIK;
4. Dari hasil pengukuran SKM UPT BPPSDMP dapat ditarik rata-rata nilai 9 unsur BPPSDMP, sehingga diperoleh nilai paling tinggi ada pada U4 (Biaya atau Tarif) 93,88, dan nilai terendah ada pada U3 (Waktu pelayanan) 88,78;
5. Nilai tertinggi diperoleh karena layanan yang diberikan terutama layanan pendidikan diberikan secara gratis;
6. Nilai terendah diperoleh karena pengguna layanan merasa waktu pelayanan yang tidak maksimal diberikan oleh pengguna layanan dikarenakan:
  - Pelayanan legalisir ijazah yang lama dikarenakan masih menggunakan metode manual, apabila pejabat tidak ada di tempat, maka akan menunda proses legalisir pada Polbangtan dan SMKPP;
  - Sumber Daya Manusia yang terbatas dan merangkap tugas pada *front office*, sehingga dalam memberikan pelayanan informasi menjadi kurang cepat;
  - Tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan harus melalui

proses yang panjang;

- Jadwal penutupan pelatihan yang sering diundur dikarenakan menyesuaikan jadwal dinas luar Pimpinan UPT (UPT Pelatihan).

## 4.2 SARAN (RENCANA TINDAK LANJUT)

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian dalam perbaikan unsur nilai konversi IKM yang rendah, adalah sebagai berikut:

1. Penyesuaian metode pelayanan memanfaatkan IT.
2. Penyempurnaan Juklak dan Juknis.
3. Meningkatkan kompetensi pegawai.
4. Penyempurnaan Aplikasi Pelayanan.
5. Evaluasi SOP Pelayanan.

## 4.3 LAMPIRAN

Nilai IKM Semester I

### NILAI IKM BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN SEMESTER I TAHUN 2023



Gambar. 1. Nilai IKM Semester I Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian